


# Como gerenciar e converter uma solicitação de serviço em OS?

---

 [help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052792694413-Como-gerenciar-e-converter-uma-solicitacao-de-servico-em-OS](https://help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25052792694413-Como-gerenciar-e-converter-uma-solicitacao-de-servico-em-OS)

Uma vez gerada uma solicitação, o sistema permite gerenciar essa solicitação através de uma tarefa não planejada, para isso deve-se clicar no símbolo de planejar tarefa.

Depois de clicar, será habilitada uma nova janela, onde deve-se preencher todas as informações correspondentes à tarefa não planejada que pode ser enviada para tarefas pendentes (para ser programada posteriormente) ou gerada como uma nova ordem de serviço.

Para isso, devem ser estabelecidos 4 passos antes de gerenciar a tarefa:

- **Ativos:** Informação associada ao ativo e seu estado.
- **Tarefa:** Informação associada à tarefa não planejada.
- **SubTarefas:** Lista com as subtarefas ou check-list (passo a passo) que deve ser cumprida para completar satisfatoriamente a tarefa.
- **Recursos:** Recursos a serem utilizados na execução e cumprimento da tarefa.

# Passo 1:

← Non Scheduled Tasks

1 Asset      2 Task      3 Sub Tasks      4 Resources

Asset  
( HPAC-00125 ) High-Pressure Air Compressor

Incident date  
2026-06-25 10:55

Requested By  
Jonas Campos

Has the asset failed?

Fault Type  
ELÉCTRICO

Fault Cause  
Cable roto

Fault Detection Method  
CHECK

Fault Severity  
— Undefined severity

Type of damage  
None

It caused disruption of other assets?  
000:00

Should this task also be terminated in order for the asset to re-enter service?

Next

- **O Ativo falhou?:** Caixa que permite indicar se a tarefa não planejada envolve uma falha do ativo. Ao ativá-la, os seguintes campos são habilitados:
  - **Tipo de falha:** Catálogo com os tipos de falhas associadas aos ativos.
  - **Causa da falha:** Catálogo com as causas que podem provocar as falhas dos ativos.
  - **Método de detecção da falha:** Catálogo com os métodos de detecção pelos quais uma falha pode ser identificada.
- **Severidade das Falhas:** Lista para hierarquizar a falha de acordo com sua severidade. Se não especificada, será exibida como *Sem severidade definida*.
- **Tipo de dano causado:** Lista com opções pré-definidas para identificar o tipo de dano causado pela falha do ativo.
- **Tempo de interrupção para outros ativos:** Tempo em que a falha afeta diretamente outros ativos.
- Além disso, duas perguntas adicionais são habilitadas:

- **Também é necessário terminar esta tarefa para que o Ativo volte a entrar em serviço?** Ao ativar esta opção, registra-se a **Data de início do fora de serviço**, que indica desde quando o equipamento está parado. Este dado é utilizado para calcular os indicadores de disponibilidade.
- **Este fora de serviço afeta outros ativos?** Ao ativar esta opção, é habilitado o campo **Este ativo está relacionado com**, que permite vincular o ativo afetado a outro ativo relacionado dentro do sistema.

## Passo 2:

← Non Scheduled Tasks

1 Asset
  2 Task
  3 Sub Tasks
  4 Resources

Note

Task type: **check list**
 Group 1: **CMC**
 Group 2: **Check list**

Priority: **Medium**
 Estimated Duration: **000:10**
 Request Number: **258**

Has this task already been completed?

Options:

Send to pending tasks
  Send To WO's in Process

Responsible\*: **Jonas Campos**

It depends on another WO?  Approve WO Budget

- **Descrição da Tarefa:** Detalhe curto onde se especifica a tarefa em questão.
- **Nota:** Campo livre onde pode ser adicionada alguma informação sobre a tarefa.
- **Tipo de Tarefa:** Catálogo com todos os tipos de tarefas registradas no sistema.
- **Classificação 1 e 2:** Campos livres que a plataforma deixa para serem preenchidos e dar uma classificação adicional à tarefa.
- **Prioridade:** Lista onde a tarefa é classificada conforme sua prioridade.
- **Duração Estimada:** Duração teórica que levaria para realizar a tarefa (o tempo real é registrado diretamente na OS).

- **Número da Solicitação:** Correlativo de identificação da solicitação que gera a tarefa não planejada.
- **Este trabalho já foi realizado:** Opção que permite identificar no sistema se a tarefa já foi executada ou não.
- **Opções:** Opções disponíveis para gerenciar a tarefa não planejada através de uma OS (é necessário adicionar o responsável pela OS) ou Tarefa pendente (é necessário adicionar a data em que essa tarefa será programada).

### Passo 3:

Neste passo devem ser adicionadas as subtarefas associadas. Para isso, clique no símbolo de adicionar que se encontra na parte inferior direita da plataforma e adicione as subtarefas conforme necessário.

Você também pode gerar as subtarefas automaticamente utilizando a inteligência artificial do Fractal One. Essa opção gera subtarefas e procedimentos automaticamente a partir da tarefa e do ativo selecionado. Você pode editá-los antes de salvar.

← Non Scheduled Tasks

Asset Task Sub Tasks Resources

Save time creating subtasks with Fractal AI  
Automatically generate subtasks and procedures based on the selected task and asset. You can edit them before saving.

Generate with AI

1	Procedure	Text	NO	NO
---	-----------	------	----	----

+

Back Next

## Passo 4:

Neste último passo podem ser adicionados os recursos associados à tarefa não planejada, onde podem ser adicionados: Inventários, Recursos Humanos, Serviços, Inventários (Não Catalogados), Serviços (Não Catalogados).

← Non Scheduled Tasks

Asset Task Sub Tasks Resources

Qty	Unit	Description	Type	Unit Cost	Total cost	Resource Source
-----	------	-------------	------	-----------	------------	-----------------

+

Back Finish

← Non Scheduled Tasks

Asset Task Sub Tasks

← New Resource

Resource Type  
Inhouse Personnel

Profile / Resources  
ADMINISTRATIVO

Human Resource  
Jonas Campos  
Available

Scheduled date and time

Unit  
Hour

Extra hours

Resource Utilization Date  
2026-06-25 13:47

Qty  
000:10

Unit Cost  
\$ CLP 10

Total cost  
\$ CLP 1,67



Asset



Task



Sub Tasks



Resources

	Qty	Unit	Description	Type	Unit Cost	Total cost	Resource Source
 	00:10	Hour	ADMINISTRATIVO	Inhouse Personnel	\$ CLP 10,00	\$ CLP 1,67	Jonas Campos



Back

Finish

Após finalizar o gerenciamento da tarefa não planejada, pode-se observar a mudança de status da solicitação e o número correlativo da OS gerada (caso tenha sido escolhida essa opção para gerenciar a tarefa).