

POP - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP PREENCHIMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS) NO APLICATIVO SANSYS MOBILE

SAAE-POP-OP-OS-001 | Versão 01

23 de setembro de 2026, Lucas do Rio Verde/MT



Controle do documento

Campo	Informação	Campo	Informação
Código	SAAE-POP-OP-OS-001	Versão	01
Título	POP - Preenchimento de Ordem de Serviço no aplicativo Sansys Mobile	Classificação	Uso interno
Setor	Administrativo, Água, Arrecadação, Esgoto, Manutenção e Obras e Resíduos	Status	Documento validado
Data da versão	23/09/2026	Revisão	Sempre que se fizer necessário
Elaboração técnica	Engenharia, responsável pelo sistema Sansys e Coordenações Operacionais	Aprovação	Conforme registro de validação

Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição	Responsável
01	23/09/2026	POP - Preenchimento de Ordem de Serviço no aplicativo Sansys Mobile	Engenharia e responsável pelo sistema Sansys

1. Objetivo

Estabelecer procedimento padrão para o preenchimento das Ordens de Serviço, assegurando a padronização, a uniformidade e o registro correto e completo das informações relacionadas à execução dos serviços.

2. Abrangência

Todos os servidores, operadores, encanadores, fiscais e demais responsáveis pelo registro, abertura, acompanhamento, execução e encerramento de Ordens de Serviço relacionadas às atividades, administrativas, arrecadação, operacionais, água, esgoto, resíduos, bem como, manutenção e obras, ou demais demandas da Autarquia.

3. Referências

- Jtech Portal de Atendimento

4. Definições e siglas

TERMO	DEFINIÇÃO
OS	Ordem de Serviço
SANSYS MOBILE	Sistema/Aplicativo

5. Responsabilidades

ÁREA/FUNÇÃO	RESPONSÁVEL FUNCIONAL	RESPONSABILIDADES
Coordenação Operacional	Coordenadores Operacionais	Supervisionar os preenchimentos, finalização e estabelecer as prioridades das execuções dos serviços diariamente.
Administrativo Operacional	Servidores autorizados	Programar e reprogramar Ordens de Serviço; conferir diariamente os registros realizados; orientar os servidores quanto ao preenchimento; abrir novas OS quando solicitado ou quando identificada a necessidade.
Coordenação Arrecadação	Coordenador de Arrecadação	Supervisionar os preenchimentos, finalização e estabelecer as prioridades das execuções dos serviços diariamente.
Fiscalização	Servidor autorizado	Programar e reprogramar Ordens de Serviço; conferir diariamente os registros realizados; orientar quanto ao correto preenchimento; abrir novas OS quando solicitado ou quando necessário.
Execução dos Serviços	Todos os servidores que executam os serviços	Preencher integralmente as informações da Ordem de Serviço, registrar as evidências exigidas e realizar a finalização da OS imediatamente após a conclusão do serviço.

6. Diretrizes gerais

Preenchimento e registro da Ordem de Serviço	
Etapa / Atividade	Procedimento
Preenchimento da Ordem de Serviço	Toda Ordem de Serviço (OS) deverá ser devidamente preenchida, contendo informações claras, objetivas e suficientes para identificar o atendimento realizado.
Programação da OS	A OS deverá ser programada para o servidor ou equipe responsável pela execução, observando-se as prioridades estabelecidas pelas respectivas coordenações.
Registro das informações do atendimento	O servidor responsável pela execução deverá registrar todas as informações pertinentes ao atendimento, incluindo o serviço realizado, condições encontradas, materiais utilizados, ocorrências, tempo de execução e demais informações relevantes.
Justificativas e observações	As justificativas e observações inseridas na OS deverão ser claras e detalhadas, evitando-se expressões genéricas que não permitam compreender o atendimento realizado.
Registro fotográfico	O registro fotográfico será obrigatório, devendo as imagens permitir a identificação da situação encontrada e/ou do serviço executado.

Finalização, Pendência e Encerramento da Ordem de Serviço	
Etapa / Atividade	Procedimento
Finalização da Ordem de Serviço	Após a conclusão do serviço, a OS deverá ser obrigatoriamente finalizada, não devendo permanecer aberta sem a devida justificativa.
Serviço com execução superior ao período ou à jornada de trabalho	Quando o serviço não puder ser concluído dentro do período ou da jornada de trabalho, a OS deverá permanecer aberta até a efetiva conclusão do atendimento. Deverão ser registrados os serviços executados em cada período e, ao final, informado na OS o tempo de execução do serviço.
Vedação de finalização sem execução	É vedada a finalização da OS sem que o serviço tenha sido efetivamente executado ou sem o devido registro da ocorrência que justifique sua não execução.
Serviço não executado/inviável	Quando o serviço não puder ser executado, o motivo deverá ser registrado na própria OS, com informações suficientes para possibilitar sua reprogramação, cancelamento ou adoção de outra providência necessária.
Serviço com execução superior ao período ou à jornada de trabalho	Quando o serviço não puder ser concluído dentro do período ou da jornada de trabalho, a OS deverá ser classificada como pendente e permanecer aberta até a efetiva conclusão do atendimento. Deverão ser registrados os serviços executados em cada período e, ao final, informado na OS o tempo total de execução do serviço.

Reprogramação da Ordem de Serviço

Etapa / Atividade	Procedimento
Reprogramação para a equipe de plantão	As Ordens de Serviço programadas e não executadas dentro da jornada regular de trabalho deverão ser reprogramadas para a equipe de plantão sempre que o atendimento exigir continuidade ou execução fora do horário regular.
Período de aplicação da reprogramação	A reprogramação para a equipe de plantão será aplicável durante os dias úteis, após o encerramento da jornada regular, bem como nos finais de semana e feriados, quando houver equipe de plantão.
Impossibilidade de reprogramação	Caso não seja possível realizar a reprogramação da Ordem de Serviço, deverá ser registrada a justificativa, realizada o cancelamento da OS existente e aberta nova Ordem de Serviço para a nova equipe.
Cancelamento da OS existentes	Cancelar a Ordem de Serviço existente e registrar, de forma clara e objetiva, a justificativa do cancelamento.
Abertura de nova OS para nova equipe	Abrir nova Ordem de Serviço contendo as informações necessárias para a continuidade do atendimento e programá-la para a nova equipe responsável pela execução.

Execução de serviço sem prévia abertura de Ordem de Serviço

Etapa / Atividade	Procedimento
Execução de serviço sem Ordem de Serviço	Nos casos excepcionais em que o serviço for executado sem a abertura prévia de uma Ordem de Serviço (OS), deverão ser adotados os procedimentos necessários para regularização e registro do atendimento.
Registro fotográfico/encaminhamento das evidências e informações para abertura da OS	Realizar o registro fotográfico do serviço identificado ou já executado e encaminhar as imagens e demais evidências ao setor administrativo responsável, para que sejam anexadas à Ordem de Serviço no momento de sua abertura. Informar também os dados necessários para o correto registro da OS, incluindo local, tipo de serviço, data, horário, equipe responsável e demais informações pertinentes.

Execução de Serviços por Leituristas e Fiscais

Etapa / Atividade	Procedimento
Emissão de termo	Para os serviços de corte, religação, fiscalização, substituição de hidrômetro, verificação da disponibilidade de rede de esgoto e demais atividades relacionadas ao setor, deverá ser impresso ou emitido o termo correspondente ao serviço executado, quando aplicável.
Assinatura do servidor responsável	Solicitar a assinatura do servidor responsável pela execução do serviço, quando exigida pelo procedimento.
Assinatura do usuário ou responsável	Quando necessário, solicitar a assinatura do usuário, morador ou responsável pelo imóvel.
Comprovação do atendimento	Utilizar o termo devidamente preenchido e assinado como registro e comprovação do atendimento realizado.
Anexação ou arquivamento do termo	Anexar o documento à respectiva Ordem de Serviço no sistema ou arquivá-lo conforme o procedimento interno do setor.
Recusa ou impossibilidade de assinatura	Registrar na Ordem de Serviço eventual recusa, ausência ou impossibilidade de obtenção da assinatura do usuário, morador ou responsável pelo imóvel.

7. Procedimento para Preenchimento de Ordens de Serviços no Sistema Sansy Mobile

7.1. Procedimentos Iniciais na Execução das Ordens de Serviços

Etapa / Atividade	Procedimento
Preenchimento	Identificar corretamente os servidores responsáveis pela execução das atividades, conferindo nome completo, data de nascimento e matrícula.
Organização das Ordens de Serviço	As Ordens de Serviço do setor de Arrecadação deverão ser organizadas conforme as rotas programadas . As Ordens de Serviço dos demais setores deverão ser organizadas conforme a prioridade dos serviços . Quando necessário, as alterações deverão ser realizadas de acordo com a orientação do superior responsável, observando as necessidades e prioridades do atendimento.
Visualização das Ordens de Serviço	Visualizar as Ordens de Serviço por CARD , conferindo previamente o local de execução antes do início do deslocamento.
Abertura da Ordem de Serviço	Acessar a opção “Informações” e selecionar “Iniciar” para abrir a tela inicial da Ordem de Serviço no Aplicativo Sansys Mobile.
Registro do veículo - odômetro inicial e odômetro final	Informar a placa do veículo utilizado e registrar a quilometragem indicada no odômetro na tela de deslocamento. Caso a equipe permaneça no mesmo local para execução ou preenchimento de nova Ordem de Serviço, registrar a mesma quilometragem do odômetro , considerando que não houve deslocamento do veículo. Ao chegar ao destino, confirmar a chegada no sistema e informar a quilometragem final indicada no odômetro .

Lucas do Rio Verde-MT



7.2. Classificação de Serviços - Serviço Viável e Serviço Inviável

Etapa / Atividade	Procedimento
Classificação do serviço	Quando a Ordem de Serviço apresentar código ou desdobramento diferente do serviço identificado no local, a equipe deverá verificar se o atendimento é de responsabilidade da própria equipe ou de outra equipe.
Serviço de responsabilidade da mesma equipe	Quando o serviço identificado for de responsabilidade da mesma equipe e apresentar condições de execução, a OS deverá ser classificada como SERVIÇO VIÁVEL . Quando necessário, a equipe deverá alterar o DESDOBRAMENTO no sistema para serviço efetivamente identificado no local. Registrar na OS todas as informações relacionadas à situação encontrada e ao serviço efetivamente executado.
Serviço de responsabilidade de outra equipe	Quando o serviço identificado for de responsabilidade de outra equipe, a OS deverá ser classificada como SERVIÇO INVIÁVEL . A equipe deverá informar a situação ao setor administrativo, que providenciará a abertura de nova OS e seu correto encaminhamento à equipe competente para execução do serviço identificado.

7.2.1. Procedimento para OS classificada como Serviço Inviável

Etapa / Atividade	Procedimento
Seleção da situação no sistema	Selecionar, conforme a situação identificada, uma das seguintes opções disponíveis no sistema: Solicitação Indevida, Aguardando Retorno do Proprietário ou A Pedido do Cliente .
Aguardando Retorno do Proprietário	Aplicável quando o serviço não puder ser executado por depender exclusivamente do retorno do proprietário, de sua autorização ou da regularização de pendência de sua responsabilidade .
Classificação da OS como Postergada	Nos casos de Aguardando Retorno do Proprietário , a equipe deverá selecionar essa opção no sistema e classificar a Ordem de Serviço como POSTERGADA .
Reprogramação da OS	A Ordem de Serviço poderá ser programada novamente após o retorno do proprietário ou após a regularização da pendência de sua responsabilidade , possibilitando a continuidade do atendimento.

7.3. Informações Obrigatórias para Preenchimento de OS de Serviço Inviável

Etapa / Atividade	Procedimento
Registro fotográfico/vídeo	Registrar fotografias do local, utilizando marca d'água contendo data do registro e período da realização do serviço . Quando necessário, realizar registro em vídeo para complementar a comprovação da situação identificada em campo.
Informações do Serviço	Registrar, no campo Informações do Serviço , justificativa clara, objetiva, compatível com a situação identificada em campo e composta por, no mínimo, 30 caracteres . Descrever a situação encontrada no local, informar o motivo pelo qual o serviço não foi executado e garantir que a justificativa esteja de acordo com a opção selecionada no sistema.
Solicitação Indevida	Informar por que a solicitação não corresponde à situação encontrada no local; indicar se o serviço é de responsabilidade de outra equipe; e informar quando o serviço identificado não for compatível com o código ou desdobramento registrado na Ordem de Serviço.
Aguardando Retorno do Proprietário	Informar qual retorno do proprietário é necessário e especificar a autorização, adequação ou providência necessária para possibilitar a execução do serviço.
A Pedido do Cliente	Registrar que o proprietário ou solicitante desistiu da execução e/ou que o cancelamento do serviço foi solicitado pelo cliente.
Finalização do Serviço Inviável	No momento da finalização da OS, conferir a opção indicada pelo sistema, selecionar "Sim" ou "Não" , conforme a situação identificada, verificar se todas as informações foram preenchidas corretamente e clicar em "Enviar" para concluir o registro do Serviço Inviável.

7.4. Informações Obrigatórias para Preenchimento de OS de Serviço Viável

Etapa / Atividade	Procedimento
Conferência do desdobramento	Conferir o desdobramento informado e verificar se corresponde ao serviço efetivamente identificado no local.
Alteração do desdobramento	Quando necessário, alterar o desdobramento para aquele correspondente ao serviço que será efetivamente executado.
Registro fotográfico/vídeo	Registrar fotografias do local, utilizando marca d'água contendo data do registro e período da realização do serviço . Quando necessário, realizar registro em vídeo para complementar a comprovação da situação identificada em campo ou do serviço executado.
Informações do Serviço	No campo Informações do Serviço , detalhar o atendimento de forma clara, objetiva, compatível com a situação identificada em campo e com, no mínimo, 30 caracteres . Informar o serviço executado, os materiais utilizados, quando houver, os equipamentos e máquinas utilizados, os servidores que participaram da execução e demais observações relevantes identificadas no local.
Desdobro Condicional	Quando o sistema apresentar a aba Desdobro Condicional , preencher as informações conforme o serviço executado, considerando a necessidade identificada no local e informando o resultado obtido após a execução.
Conferência para finalização	Após a conclusão do serviço, verificar todas as informações registradas na Ordem de Serviço e confirmar se os dados preenchidos estão corretos e completos.
Finalização da execução	Realizar a finalização da Ordem de Serviço no sistema e concluir o registro imediatamente após o término da execução.

8. Indicadores e monitoramento

Indicador	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Meta
Percentual de Ordens de Serviços finalizadas	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS finalizadas no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS registradas no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação
Percentual de Ordens de Serviços pendentes	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS pendentes no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS registradas no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação
Percentual de Ordens de Serviço não executadas	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS não executadas no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS registradas no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação
Tempo médio de atendimento das Ordens de Serviço	$\frac{\Sigma (\text{Hora Finalização da OS} - \text{Hora de Abertura da OS})}{N^{\circ} \text{ total de OS executadas no mês}}$	Mensal	Definida pela Coordenação
Tempo médio de execução dos serviços	$\frac{\Sigma (\text{Finalização} - \text{Início da execução})}{N^{\circ} \text{ total de OS executadas no mês}}$	Mensal	Definida pela Coordenação
Percentual de Ordens de Serviço com preenchimento completo	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS com preenchimento completo no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS executadas no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação
Percentual de Ordens de Serviço classificadas como Serviço Inviável	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS inviável no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS classificadas no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação
Percentual de Ordens de Serviço classificadas como Serviço Viável com alteração de desdobramento	$\frac{N^{\circ} \text{ de OS com alteração de desdobramento no mês}}{N^{\circ} \text{ total de OS viáveis no mês}} \times 100$	Mensal	Definida pela Coordenação

Lucas do Rio Verde-MT

9. Disposições finais

O correto preenchimento da Ordem de Serviço é **obrigatório**, devendo:

- representar fielmente a situação identificada em campo;
- descrever corretamente o serviço executado ou a situação que impossibilitou sua execução;
- conter informações claras, objetivas, completas e compatíveis com o atendimento realizado;
- conter os registros e evidências exigidos neste POP.

Em caso de divergência, dúvida ou inconsistência durante o preenchimento da Ordem de Serviço, o servidor deverá:

- comunicar o responsável administrativo ou o superior imediato;
- solicitar orientação antes da finalização da Ordem de Serviço;
- realizar as correções necessárias no sistema, quando cabíveis;
- não encerrar a OS enquanto houver informações pendentes ou inconsistentes.

Este Procedimento Operacional Padrão – POP – OP – OS - 001 deverá:

- ser observado por todos os servidores envolvidos na **programação, execução, preenchimento, acompanhamento e finalização das Ordens de Serviço**;
- ter seu cumprimento acompanhado pelas respectivas coordenações;
- ser revisado sempre que houver necessidade de atualização ou adequação dos procedimentos internos.