

Usuários do Sistema

Colaborador: O colaborador pode ser qualquer pessoa do IFPE que tenha acesso ao sistema de manutenção. Por exemplo: Funcionários, engenheiros do DOPE ou até mesmo o diretor do campus.

Engenheiros do DOPE: São as pessoas que realizam as obras, manutenções, atividades e projetos de engenharia nos campi do IFPE.

Diretor: São as pessoas responsáveis por cada campus do IFPE, e que tomam as decisões acerca dos serviços que serão ou não realizados.

Como acontece o processo?

Manutenção do tipo reativa:

Como colaborador do IFPE, identifico um problema em um dos ativos do instituto, relato o problema, colete evidências e, em seguida, abro uma ordem de serviço no sistema.

Após isso, o DOPE escolhe e envia uma equipe capacitada para ir ao campus. Ao chegar, os engenheiros do DOPE analisam a situação e geram mais evidências. Ao final da análise, eles geram o relatório de manutenção e registram o relatório no sistema. Após isso, o sistema notifica o diretor sobre a análise preliminar do relatório de manutenção.

Em seguida, o diretor analisa a necessidade de realizar reuniões ou não.

Se ele identificar a necessidade de reuniões, ele pode realizar reuniões com o colaborador e com a diretora do DOPE, e depois analisar o dashboard no sistema para tomar a decisão sobre o problema.

Se ele não identificar a necessidade de reuniões, ele analisa o dashboard no sistema para tomar a decisão sobre o problema.

Se após essa análise ele decidir não resolver o problema, então ele atualizará o status da ordem de serviço para “em espera” e o processo se encerrará, até que ele mude de opinião.

No entanto, se após essa análise ele decidir resolver o problema, ele dará início ao subprocesso de realizar manutenção.

Ao iniciar o subprocesso de realizar a manutenção, o diretor irá analisar se tem contrato de serviço de manutenção para o problema.

Se sim, ele irá solicitar o serviço de manutenção da empresa terceirizada, fazendo o envio da solicitação de serviço, e a empresa realizará o serviço de manutenção.

Dessa forma o processo se encerra com a manutenção realizada.

Se não tiver contrato de serviço de manutenção, então o diretor entra em contato com outros diretores, verifica se outros campi tem contrato.

Se outros campi tiverem contrato, ele irá solicitar o serviço de manutenção da empresa terceirizada, fazendo o envio da solicitação de serviço, e a empresa realizará o serviço de manutenção. Dessa forma o processo se encerra com a manutenção realizada.

Se outros campi não tiverem contrato, então o diretor analisa a complexidade do serviço e analisa se o DOPE consegue realizar esse serviço.

Se o DOPE conseguir realizar, então o diretor entra em contato com o DOPE para tomar medidas cabíveis. Em seguida, o DOPE envia um profissional para atender a demanda e o processo termina com a manutenção sendo realizada.

Se o DOPE não conseguir realizar, então o diretor contrata um serviço externo, e uma empresa terceirizada é chamada para realizar o serviço de manutenção e o processo termina com a manutenção sendo realizada.

Manutenção do tipo preventiva:

Ao identificar a necessidade de se realizar uma manutenção preventiva, o diretor do campus abre uma ordem de serviço no sistema e em seguida analisa se há a necessidade de realizar uma triagem presencial.

Se sim, o DOPE escolhe e envia uma equipe capacitada para ir ao campus. Ao chegar, os engenheiros do DOPE analisam a situação e geram mais evidências. Ao final da análise, eles geram o relatório de manutenção e registram o relatório no sistema. Após isso, o sistema notifica o diretor sobre a análise preliminar do relatório de manutenção.

Se não, ele analisa se há a necessidade de realizar reuniões com o colaborador e com a diretora do DOPE.

Se ele identificar a necessidade de reuniões, ele pode realizar reuniões com o colaborador e com a diretora do DOPE, e depois analisar o dashboard no sistema para tomar a decisão sobre o problema.

Se ele não identificar a necessidade de reuniões, ele analisa o dashboard no sistema para tomar a decisão sobre o problema.

Se após essa análise ele decidir não resolver o problema, então ele atualizará o status da ordem de serviço para “em espera” e o processo se encerrará, até que ele mude de opinião.

No entanto, se após essa análise ele decidir resolver o problema, ele dará início ao subprocesso de realizar manutenção.

Ao iniciar o subprocesso de realizar a manutenção, o diretor irá analisar se tem contrato de serviço de manutenção para o problema.

Se sim, ele irá solicitar o serviço de manutenção da empresa terceirizada, fazendo o envio da solicitação de serviço, e a empresa realizará o serviço de manutenção.

Dessa forma o processo se encerra com a manutenção realizada.

Se não tiver contrato de serviço de manutenção, então o diretor entra em contato com outros diretores, verifica se outros campi tem contrato.

Se outros campi tiverem contrato, ele irá solicitar o serviço de manutenção da empresa terceirizada, fazendo o envio da solicitação de serviço, e a empresa realizará o serviço de manutenção. Dessa forma o processo se encerra com a manutenção realizada.

Se outros campi não tiverem contrato, então o diretor analisa a complexidade do serviço e analisa se o DOPE consegue realizar esse serviço.

Se o DOPE conseguir realizar, então o diretor entra em contato com o DOPE para tomar medidas cabíveis. Em seguida, o DOPE envia um profissional para atender a demanda e o processo termina com a manutenção sendo realizada.

Se o DOPE não conseguir realizar, então o diretor contrata um serviço externo, e uma empresa terceirizada é chamada para realizar o serviço de manutenção e o processo termina com a manutenção sendo realizada.

Obs: A parte em azul é a parte que é comum entre os dois tipo de manutenção.

Histórias de Usuários

Manutenção do tipo reativa:

Como colaborador do IFPE,

Eu quero identificar um problema em um dos ativos do instituto, coletar evidências e abrir uma ordem de serviço no sistema,

Para que o problema seja formalmente registrado e encaminhado para solução.

Como o DOPE (Departamento de Operação e Engenharia),

Eu quero escolher e enviar uma equipe capacitada ao campus para analisar e resolver o problema,

Para que o problema identificado seja avaliado por profissionais qualificados.

Como engenheiro do DOPE,

Eu quero analisar o problema no local, coletar evidências adicionais e gerar um relatório de manutenção,

Para que seja possível documentar a situação e fornecer informações detalhadas para a tomada de decisão.

Como engenheiro do DOPE,

Eu quero notificar o diretor do campus sobre a análise preliminar feita pelos engenheiros,

Para que ele possa avaliar o relatório de manutenção e tomar as medidas necessárias.

Como diretor do campus,

Eu quero avaliar o relatório de manutenção e decidir se há necessidade de realizar reuniões com o colaborador e a diretora do DOPE,

Para que eu possa entender melhor a situação antes de tomar decisões sobre a resolução do problema.

Como diretor do campus,

Eu quero analisar o dashboard no sistema para avaliar a situação da ordem de serviço e tomar decisões sobre a resolução do problema,

Para que eu possa ter uma visão geral das informações antes de decidir.

Como diretor do campus,

Eu quero alterar o status da ordem de serviço para "em espera" se decidir não resolver o problema,

Para que o processo seja suspenso até que eu mude de opinião.

Como diretor do campus,

Eu quero iniciar o processo de manutenção se decidir resolver o problema,

Para que a solução do problema comece a ser executada.

Como diretor do campus,

Eu quero solicitar o serviço de manutenção de uma empresa terceirizada, caso exista um contrato de manutenção ativo,

Para que a manutenção seja realizada e o problema resolvido.

Como diretor do campus,

Eu quero verificar se outros campi possuem contrato de manutenção, caso o meu campus não tenha um contrato vigente,

Para que eu possa solicitar a empresa terceirizada por meio de outro campus e resolver o problema.

Como diretor do campus,

Eu quero analisar a complexidade do serviço de manutenção e avaliar se o DOPE consegue realizar o serviço,

Para que eu possa decidir se aciono o DOPE ou contrato uma empresa externa.

Como diretor do campus,

Eu quero entrar em contato com o DOPE para que eles enviem um profissional capacitado para realizar a manutenção,

Para que o problema seja resolvido internamente, sem a necessidade de contratar serviços externos.

Como diretor do campus,

Eu quero contratar um serviço externo para realizar a manutenção, caso o DOPE não consiga realizar o serviço,
Para que a manutenção seja concluída e o problema resolvido.

Manutenção do tipo Preventiva:

Como diretor do campus,
Eu quero abrir uma ordem de serviço no sistema ao identificar a necessidade de manutenção preventiva,
Para que o processo de manutenção preventiva possa ser iniciado formalmente.

Como diretor do campus,
Eu quero analisar se há necessidade de uma triagem presencial para a manutenção preventiva,
Para que eu possa decidir se é necessário enviar uma equipe ao campus para uma avaliação inicial.

Como o DOPE,
Eu quero selecionar e enviar uma equipe capacitada ao campus para realizar a triagem da manutenção preventiva,
Para que o problema possa ser avaliado presencialmente e as medidas preventivas adequadas possam ser tomadas.

Como engenheiro do DOPE,
Eu quero analisar a situação no campus, gerar evidências e criar um relatório de manutenção,
Para que o status da manutenção preventiva seja documentado de forma clara para o diretor tomar decisões.

Como engenheiro do DOPE,
Eu quero notificar o diretor do campus sobre a análise preliminar do relatório de manutenção preventiva,
Para que ele possa revisar as informações e tomar decisões baseadas no relatório.

Como diretor do campus,
Eu quero analisar se é necessário realizar reuniões com o colaborador e com a diretora do DOPE,
Para que eu possa discutir as próximas etapas da manutenção preventiva com as partes envolvidas.

Como diretor do campus,

Eu quero analisar o dashboard no sistema para revisar as informações da manutenção preventiva,

Para que eu possa tomar uma decisão sobre resolver ou não o problema identificado.

Como diretor do campus,

Eu quero atualizar o status da ordem de serviço para "em espera" se eu decidir não resolver o problema no momento,

Para que o processo de manutenção seja suspenso até que uma nova decisão seja tomada.

Como diretor do campus,

Eu quero iniciar o processo de realizar a manutenção,

Para que a manutenção possa ser realizada e o problema identificado seja resolvido.

Como diretor do campus,

Eu quero solicitar o serviço de manutenção de uma empresa terceirizada, caso exista um contrato de manutenção ativo,

Para que a manutenção seja realizada e o problema resolvido.

Como diretor do campus,

Eu quero verificar se outros campi possuem contrato de manutenção, caso o meu campus não tenha um contrato vigente,

Para que eu possa solicitar a empresa terceirizada por meio de outro campus e resolver o problema.

Como diretor do campus,

Eu quero analisar a complexidade do serviço de manutenção e avaliar se o DOPE consegue realizar o serviço,

Para que eu possa decidir se aciono o DOPE ou contrato uma empresa externa.

Como diretor do campus,

Eu quero entrar em contato com o DOPE para que eles enviem um profissional capacitado para realizar a manutenção,

Para que o problema seja resolvido internamente, sem a necessidade de contratar serviços externos.

Como diretor do campus,

Eu quero contratar um serviço externo para realizar a manutenção, caso o DOPE não consiga realizar o serviço,

Para que a manutenção seja concluída e o problema resolvido.