



Especificação do projeto de Algoritmos 1 (IN1076)

Prof. Fernando Castor
Centro de Informática
Universidade Federal de Pernambuco
24 de agosto de 2020

Projeto: Sistema para gerenciamento da manutenção predial (**S-GEMAPy**)

Alunos: Gabriela Morais (gabriela.alvesm@ufpe.br)

Descrição geral

O **S-GEMAPy** é um sistema online para recebimento e gerenciamento de solicitações de manutenção predial que tem por objetivo padronizar e monitorar as atividades de gestão da manutenção predial.

Funcionalidades

O S-GEMAPy apresentará dois ambientes:

- (1) **Área do cliente:** ambiente para o **cliente** registrar, acompanhar e avaliar o andamento das solicitações de manutenção predial;
- (2) **Área do gestor:** ambiente para o **gestor** de manutenção predial poder visualizar e organizar as solicitações recebidas;

A **área do cliente** terá **três** campos: “registro de solicitação de manutenção predial”, “acompanhamento de chamados” e “avaliação de serviço”. Estes campos permitirão aos usuários:

1. **Registrar uma nova solicitação de manutenção.** Após o usuário clicar no campo “*registro de solicitação de manutenção predial*”, o programa exibirá uma

tela onde o usuário poderá inserir as seguintes informações: (1) nome; (2) telefone; (3) selecionar a edificação para a qual deseja a manutenção; (4) selecionar a unidade para a qual deseja a manutenção; (5) descrever o problema ocorrido; (6) anexar documentos ou fotos relacionados ao problema; (7) escolher a data e a hora mais viável para execução do serviço; (8) registrar observações, e; (9) botão para envio da solicitação. Um *código* de acompanhamento será informado na tela ao usuário após clicar no botão de envio. O código será formado pela seguinte sequência: número do dia + número do mês + mais dois últimos número do ano + código da edificação + código da unidade + número da ordem da solicitação no dia.

2. Acompanhar o andamento da solicitação. Após o usuário clicar no campo “acompanhamento de chamados”, o programa exibirá uma tela com todas as solicitações registradas pelo usuário até aquela data. O usuário poderá ordenar as solicitações por “data” e “status”. Ao clicar em uma solicitação em específico, ele poderá ver o registro efetuado pelo gestor para aquela determinada solicitação.

3. Avaliar os serviços executados pela equipe de manutenção. Quando a equipe realizar o serviço no local, será solicitado ao usuário preencher as informações do campo “avaliação de serviço”. Neste campo, primeiramente o usuário selecionará um chamado dentre os que ele tiver registrado e responderá aos seguintes itens: (1) Você atesta que este serviço foi executado? (As opções “sim” e “não” aparecerão na tela); (2) O serviço foi realizado dentro com rapidez? (“sim” e “não”); (3) Dê uma nota de 1 a 5 para o profissional que executou o serviço. (As opções “1”, “2”, “3”, “4” e “5” aparecerão na tela); (4) Dê uma nota de 1 a 5 para o serviço executado. (“1”, “2”, “3”, “4” e “5”), e; (5) Registre alguma informação adicional.

A **área do gestor** terá **três** campos: “registro de dados”, “análise de solicitação de manutenção predial”, e “dashboard”. Estes campos permitirão ao gestor:

- 1. Registrar novas edificações, unidades e profissionais no sistema.** Após o gestor clicar no campo “registro de dados”, será exibido uma tela onde o gestor terá que escolher o que deseja registrar no sistema: edificação, unidade, profissional. Para “edificação” o gestor poderá inserir os seguintes dados: “nome do edifício”, “endereço (rua, número, cidade, estado, cep)”, “nome do gestor”, “telefone para contato”, “informações adicionais”. O código da edificação será formado pelas três primeiras letras do número do edifício + número da edificação. Para unidade, o gestor poderá inserir: “número”, “nome do usuário”, “telefone para contato” e “informações adicionais”. Para profissional, o gestor poderá inserir as seguintes informações: “nome”, “telefone para contato”, “especialidade”.
- 2. Tratar as solicitações de manutenção predial recebidas.** Ao receber uma solicitação, o gestor poderá visualizá-la, um pdf poderá ser gerado resumindo todas as informações inseridas pelo usuário. Além disso, o gestor poderá tratar a solicitação, primeiro alterando o “status” no sistema. Os status adotados serão “solicitação em análise”, “solicitação agendada” e “solicitação encerrada”. Ao selecionar uma solicitação para o status “*em análise*”, significa que o setor de manutenção está avaliando o que pode ser feito. Será permitido ao usuário inserir alguma observação relacionada a análise. Ao selecionar a opção “*solicitação agendada*”, o gestor deverá informar os seguintes dados: (1) tecnicamente, qual problema fora identificado? (2) quais os materiais necessários para execução do serviço? (3) data do agendamento; (4) hora do agendamento; (5) profissional responsável pela execução do serviço. Ao selecionar a opção “solicitação encerrada”, o gestor poderá inserir fotos e documentos relacionados ao serviço, informar alguma observação relacionada à conclusão do serviço e

avaliar o serviço executado e o profissional que realizou o serviço com notas de 1 a 5.

- 3. Visualizar indicadores das solicitações registradas e serviços executados.** Neste campo serão apresentados gráficos com os seguintes indicadores: (1) número de solicitações por mês e ano; (2) número de solicitações por status; (3) número de solicitações por edificação; (4) número de solicitações por unidade; (5) média e panorama da satisfação em relação aos profissionais; (6) média e panorama da satisfação em relação a execução dos serviços; (7) análise de satisfação por profissional individualmente.