

OSD – ORDEM DE SERVIÇO DIVITEC

Cliente	PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBIÚNA
Projeto	GOVERNANÇA
Secretaria/Departamento	SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
Contrato	174/2024

1. Atividade Prevista:

- Apresentação e alinhamento de dados para utilização do módulo de Serviço de Campo

2. Período e Atividades Realizadas e Período

- A reunião foi realizada na data:
26/02/2026 – 14h00 às 15h00 – Yuli, Sassi e Alexsander

1. Apresentação do Módulo

Foi apresentado o módulo de Serviço de Campo aos servidores Alexandre e Douglas para que utilizem a solução com intuito de gestão de zeladoria e manutenção (hidráulica, elétrica, predial etc.) nas unidades da prefeitura, inicialmente com foco nas secretarias de Educação e Saúde.

Na solução, foi demonstrado as seguintes funcionalidades:

- A disposição das ordens;
- Criação de ordens recorrentes;
- Registro dos locais;
- Registro dos profissionais;
- Registro dos trabalhadores por localização;
- Emissão de relatórios por ordens;
- Emissão de relatórios por locais;
- Configuração de estágios;
- Configuração de tipos de ordens;
- Configuração de frequências;
- Cofnfiguração de conjuntos de regras de frequência;
- Configuração de modelos recorrentes.

O módulo foi validado pelos servidores Douglas e Alexandre, que apresentaram satisfação no seu uso e disposição de informações.

2. Criação de um Aplicativo Móvel

Foi sugerido pelo Douglas o desenvolvimento de um app mobile para facilitar o envio das demandas pelos responsáveis de cada unidade permitindo a

inserção de fotos e disponibilização de geolocalização das ocorrências. Foi estimado um prazo médio de 180 dias para desenvolvimento a contar da aprovação da demanda pelo gestor do contrato. Sugerido pontos de controle a cada 40 ou 60 dias para acompanhamento.

3. Solicitação de Melhoria da Solução

Durante a apresentação, o servidor Douglas solicitou a alteração da forma como o sistema computa a priorização das solicitações, hoje funcionando com a classificação de uma a três estrelas, e que seria mais intuitivo se o sistema exibisse as cores verde, amarela ou vermelha, da mesma forma como sistemas hoje utilizados pela secretaria da Saúde.

Dentro dessa solicitação de alteração visual das priorizações das solicitações, o servidor sugeriu a estipulação de datas limite para atendimento por tipo de criticidade, sendo elas:

- Verde (menos críticos): precisam ser resolvidos em até 72 horas;
- Amarelo (criticidade média): precisam ser resolvidos em até 48 horas;
- Vermelho (críticos): precisam ser resolvidos com os horários máximos entre 8 e 24 horas (dependendo do caso).

4. Fornecimento de Dados e Outras Considerações

Foi solicitado ao servidor Douglas os seguintes dados para serem alimentados no sistema:

- Relação completa de todas as escolas e suas equipes gestoras (cerca de 100 escolas)
- Endereço dos locais que serão atendidos;
- Responsáveis que realizarão o cadastramento no sistema;
- Tipos de serviços que serão realizados;
- Tipos de estágio que as solicitações podem ficar para melhor controle do andamento de cada um deles.

A data para entrega estimada do servidor é: 27/02/2026

5. Melhorias Desenvolvidas

Foi solicitada internamente a criação de um nível de controle de acesso para o módulo, com o objetivo de restringir sua utilização apenas aos servidores que possuam autorização previamente concedida. Além da implementação desse controle, também foi solicitada a definição de perfis de acesso distintos, de acordo com as funções desempenhadas pelos usuários no sistema. Os perfis previstos são: usuário, atendente e gerente, cada um com permissões específicas compatíveis com suas responsabilidades dentro do módulo.

3. Documentos Gerados (Entregues / Recebidos)

- **Ordem de Serviço**

4. Outras Considerações

- O servidor Douglas reforçou a importância de usar o sistema para criação de uma cultura de manutenção preventiva, o que foi demonstrado através da funcionalidade das Ordens Recorrentes, que podem ser configuradas com o tipo de manutenção e tempo em que deverá ser realizada, tendo a possibilidade de atribuição a um dos servidores que prestarão esse serviço para que possa ser programado com antecedência, diminuindo as solicitações de urgência.
- Douglas ressaltou que hoje todas as solicitações são feitas via WhatsApp, e que com a utilização do sistema, deverão ser feitas todas de forma sistemática para garantir que haja histórico, métricas de desempenho e que não tenham problemas com atrasos ou falta de atendimento.

Próximos Passos:

- Entrega dos dados para adequação do sistema, incluindo unidades de atendimento, equipes que farão a solicitação, responsáveis que farão o monitoramento do sistema, técnicos que prestarão os serviços, tipos de serviços e os tipos de estágios;
- Parametrização do sistema de acordo com os dados fornecidos pelo usuário;
- Agendar sessões de treinamento para os responsáveis de cada secretaria e as equipes gestoras das escolas;
- Contato com Denis para andamento dessas solicitações na Secretaria de Educação.

Atesto que as atividades acima foram realizadas conforme descritas.

Assinaturas:

Analista DIVITEC Yuli Fabian Ono	Acompanhado por: Eli Valentin Viana
Analista DIVITEC Vanderlei Sassi	Acompanhado por: Douglas Cardoso de Oliveira
Analista DIVITEC Alexsander Ferreira dos Santos	Acompanhado por: Alexandre Aparecido Cavalheiro