



**SimTec 25**  
SIMPÓSIO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
UNICAMP  
2022 - 8ª Edição  
anos

## SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO

DISNEY RICARDO THOMAZELLI, EDUARDO JOSE BERNARDES, JOÃO EDUARDO POLIS

FEM - FACULDADE DE ENGENHARIA MECÂNICA; DEMM - DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE MANUFATURA E MATERIAIS;  
DEMMLO - LABORATORIOS E OFICINAS (DEMM)



**Palavras-chave:** Gestão. Agendamento. Rastreabilidade. Integração. Otimização.

### Introdução/Objetivo:

O LMU (Laboratório Multiusuário, DEMM, FEM, UNICAMP) visa o estudo e caracterização de materiais e processos de fabricação, nas áreas de Engenharia de Manufatura e Materiais. Composto por Equipamentos, Técnicas e Procedimentos de diversos Laboratórios com a finalidade de atender as demandas das várias Linhas de Pesquisa. Atualmente o agendamento se faz diretamente no Laboratório de forma não padronizada, dificultando o planejamento (pelo técnico responsável e solicitante) por não se aplicar uma gestão assertiva. Então foi pensado e desenvolvido um Sistema com solução técnico operacional e com sustentabilidade financeira. Espera-se melhor organização dos dados e rastreabilidade que colaborem com o registro dos procedimentos, atualizações, manutenções, revisões e melhoria contínua.

### Metodologia:

Partindo desse objetivo, foi desenvolvido e está sendo implementado um Sistema de Gestão de Ordem de Serviços envolvendo: cadastro, solicitação, agendamento, ordem de serviço e execução operacional. Foi escolhido via web, por permitir uma gestão transparente à comunidade universitária e possibilidade para aplicação na prestação de serviço externo (extra DEMM). Este ambiente será disponibilizado com acesso dedicado, num site, que poderá ser incorporado na página da FEM. Também será disponibilizado por acesso rápido, via QR code. Sua operacionalização permitirá a consulta do histórico das atividades dos diversos Laboratórios, Equipamentos, Técnicas e Procedimentos, tudo com a devida rastreabilidade, organizados por tipos de serviços, análises e parâmetros discriminados nas solicitações.

### Resultados:

Pretende-se, com a implantação deste Sistema, a otimização das atividades realizadas, facilidade, gestão do tempo na solicitação e agendamento, implementação de histórico de dados, rastreabilidade (relatório, publicação técnica científica), gestão dos insumos, ganho resultante do gerenciamento centralizado dos resultados obtidos em várias atividades relacionadas às Pesquisas. Além disso, tal prática viabiliza a sustentabilidade financeira, mormente na prestação de serviço externo. Os objetivos ainda serão validados numa fase complementar, através das avaliações de reação e avaliação de resultados do impacto na rotina de trabalho dos entes envolvidos. Este Sistema compreende várias fases de implantação. Inicialmente será implantado, como piloto, num dos Laboratórios do LMU (Laboratório Multiusuário, DEMM, FEM, UNICAMP) de forma a se colher subsídios para as demais fases. Na fase seguinte será implantado em um outro Laboratório do LMU e assim, sucessivamente até termos todos os Laboratórios do LMU com o Sistema implantado. Em outra fase, pretende-se que o Sistema seja implantado nos demais Laboratórios Multiusuário do DEMM. Com a maturação do projeto já consolidada, em outra fase, havendo interesse estenderemos aos demais Laboratórios da FEM e até em outras Unidades da Unicamp.

### Conclusão:

Busca-se compreensão de aspectos na rotina de trabalho. Qualidade nos registros (processos) transformando-os em ativos de grande valia para a Unicamp. Padronização posterior em vários aspectos. Vantagens: 1)- Orientador (superior, provedor, aprovador): ciência, histórico e rastreio customizado. 2)- Solicitante: agilidade na solicitação e agendamento (períodos disponíveis). 3)- Técnico (profissional, analista): desempenho das atividades, pelo planejamento (inclusive manutenção e suporte) conforme parâmetros requeridos. 4)- Solicitante Externo: atendimento, gerenciamento, rastreabilidade.

**Referências:** BANHESSE, . E. L.; FIGUEIRA, L. F. M.; NICOLAU, V. P.; DEMER, A. Sistema Codesp, gerenciando os projetos da extensão da FEF. Sínteses: Revista Eletrônica do SimTec, Campinas, SP, n. 7, p. e019054, 2019. DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.10249. KARASAWA, R. T. M.; TEIXEIRA, A. G.; ROSSI, N. S.; SILVA, . C. A. R. da; FURLAN, N. dos S. Mapeamento de processos do Instituto de Geociências. Sínteses: Revista Eletrônica do SimTec, Campinas, SP, n. 7, p. e019113, 2019. DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.11575. PEDROSO, A. L. . Introdução à modelagem de processo com BPMN e BIZAGI. Sínteses: Revista Eletrônica do SimTec, Campinas, SP, n. 7, p. e019294, 2019. DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.11569.