

## **SISTEMAS DE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS DA PREFEITURA DA UNICAMP**

Rafael Pereira de Sousa<sup>1</sup>  
Simone Pontes Stahl Hinz  
UNICAMP

### **Resumo**

Os sistemas de ordem de serviços foram criados devido a necessidade de gerenciar as solicitações de serviços que antes eram feitas através de e-mail, telefone ou pessoalmente. Tanto no ambiente de desenvolvimento quanto na produção o uso de software livre foi adotado. Os sistemas possuem módulos específicos criados ou alterados de acordo com a necessidade de cada área da Prefeitura, sendo que todos utilizam como base o software livre Mantis. As solicitações realizadas são registradas e o usuário acompanha o andamento da mesma através do sistema. Além das funcionalidades já comentadas o sistema possui relatórios gerenciais, estatísticos e gráficos. Para o usuário: Rastreabilidade dos serviços solicitados e facilidade na comunicação com a área prestadora do serviço. Para a área: Maior controle sobre os serviços prestados e indicadores para planejamento. Para a Prefeitura: Colaboração com a missão e objetivos estratégicos da Prefeitura Universitária, uma vez que o sistema possibilita gerenciamento e agilidade na prestação dos serviços e aumenta a transparência com a comunidade. Desde 2008 os sistemas de ordem de serviços vem sendo implantados na Prefeitura. As áreas de Vigilância, Meio Ambiente, Manutenção, Unitransp e Informática estão utilizando exclusivamente o sistema como forma de solicitação. A intenção é que o sistema seja implantado em todas as áreas.

### **Palavras-chaves**

Solicitações de Serviços . Prefeitura da Unicamp

---

<sup>1</sup> E-mail: [rafasousa@unicamp.br](mailto:rafasousa@unicamp.br)

IV SIMTEC — Centros de convenções — UNICAMP, Campinas, SP – 6 a 7 de novembro de 2012.  
Tema central: “Conhecimento e experiência : reconhecendo fronteiras e construindo pontes”.