

## IMPLANTAR SISTEMA INTEGRADO DE ORDEM DE SERVIÇO

Sandra Annes da Silva Erbolato<sup>1</sup>, Dalila Terezinha Chichurra de Barros  
PREFEITURA/UNICAMP

### Resumo

A Divisão de Meio Ambiente é responsável pela execução dos serviços de implantação e conservação das áreas verdes, pela limpeza das vias praças e passeios e pelo monitoramento animal do campus. Também tem como atividade o gerenciamento do Programa de Coleta Seletiva da Prefeitura do campus e a aplicação de programas de sensibilização ambiental. Anualmente atendemos aproximadamente 1.000 solicitações de serviços. Por não utilizarmos de um sistema único de comunicação para entrada destas solicitações, estas eram solicitadas através de diversos meios tais como: e-mail, telefone, ofícios e memorandos e até mesmo pessoalmente gerando grandes dificuldades tais como: estabelecer ordem de atendimento, acompanhar desempenho, informar status ao solicitante, gerar relatórios de desempenho e realizar planejamento orçamentário. Visando a melhoria deste processo de recebimento e atendimento de solicitação de serviços, em novembro iniciaram-se os estudos para a implantação de um sistema integrado optando-se pela ferramenta Ordem de Serviço informatizada. Em maio de 2008 iniciamos a operacionalização desta ferramenta.

### Palavras-chaves

Ordem de serviço. Conservação. Áreas verdes

---

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

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.  
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.