

IV SALÃO  
EDUFRGS



múltipla

**UNIVERSIDADE**

inovadora

inspiradora

<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2017: IV SALÃO EDUFRGS
<b>Ano</b>	2017
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Melhorias no atendimento de demandas de infraestrutura da Escola de Engenharia através da inclusão e do desenvolvimento dos servidores
<b>Autores</b>	CAMILA PEGORARO BRUNO NERVIS ELMO FERNANDO BRESSANI FLAVIO LUIS CESAR DE LIMA
<b>Orientador</b>	FÁBIO CELESTINO PEREIRA

## **Melhorias no atendimento de demandas de infraestrutura da Escola de Engenharia através da inclusão e do desenvolvimento dos servidores**

Com uma população de mais de 5.000 pessoas, entre alunos, professores e técnico-administrativos, e uma área construída de cerca de 45.000m<sup>2</sup> distribuídos em 20 prédios e 3 campi, a Escola de Engenharia da UFRGS possui uma infraestrutura cuja demanda por serviços de reforma e manutenção é difícil de ser atendida tanto no âmbito da Escola, como no da administração central da Universidade. Com o objetivo de otimizar os atendimentos no âmbito da Escola, o Setor de Infraestrutura da mesma (SINFRAEE) dedicou-se a desenvolver um trabalho de melhoria baseado no acolhimento, inclusão e treinamento de servidores dos diversos departamentos que já desempenhavam funções associadas a assuntos de infraestrutura. Esta ação sempre esteve preocupada em não meramente desconstruir/reconstruir práticas, mas em reconhecer, valorizar e utilizar o conhecimento tácito e a experiência de servidores em favor da melhoria dos procedimentos. Após diagnóstico, encontros e levantamentos de dificuldades, foi proposto um fluxograma para orientar os passos para diferentes atendimentos de tais demandas. Também foi realizado um treinamento exclusivo do SEI para o grupo de trabalho, acompanhado da criação de siglas específicas para serviços de infraestrutura em cada departamento. Assim, os servidores encarregados deixaram de ser demandantes, e passaram a fazer parte da estrutura de atendimento da Escola, trabalhando de maneira interativa com o SINFRAEE, reconhecendo dificuldades e estabelecendo prioridades. Esta relação, que ainda está sendo construída, estimula a comunicação, os feedbacks e melhorias na proposta inicial. Os resultados parciais indicam que, dentro das possibilidades financeiras, houve melhoras nos atendimentos, o que beneficia a comunidade e também promove maior integração e desenvolvimento dos servidores que participam do grupo de trabalho ao ampliar o horizonte de ação, as relações, as habilidades e a visão sistêmica da Universidade.