

# REESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE MANUTENÇÃO PREDIAL E LIMPEZA DE UM CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS

**Autor:** Pedro Eliã D'Oliveira Teixeira **Orientador:** Sérgio Adriano

**Palavras-chave:** centro de serviços compartilhado, *facilities*, manutenção predial, remodelagem logística. **Email:** pedroelia@gmail.com

## Introdução

Da Divisão de Facilities, a Área de Manutenção Predial e Limpeza de uma grande organização enfrenta vários desafios. Neste trabalho serão demonstradas algumas ações tomadas em busca de otimização de processos da área para obter resultados significativos para a organização. Esta organização adota o modelo de atendimento ao cliente interno através de Centro de Serviços Compartilhados que busca a padronização de seus processos e implantações de projetos de melhorias contínuas. Assim, foram reformulados processos de atendimento ao cliente, redistribuição da rede logística, orçamentos e metodologias de compras.

## Objetivos

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento, este trabalho busca revisar os critérios adotados na logística dos serviços de manutenção predial e limpeza, redistribuindo o orçamento com um critério mais estratégico envolvendo as demais áreas do departamento de infraestrutura do Centro de Serviços Compartilhados. Revisar também as áreas de atendimento por analista, não se baseando apenas nas distâncias das localidades, mas também na quantidade de demanda. Realizar análises prévias dos imóveis e priorizar as demandas recebidas com critérios estruturados, tendo a premissa de garantir a segurança dos usuários. Analisar o tempo de atendimento de cada demanda inserida no portal do sistema. Desenvolver um novo método de aquisição de materiais e serviços de forma mais ágil e assertiva, em parceria com o departamento de compras.

## Metodologia

- Levantamento das necessidades de infraestrutura:
  - Elaborar um documento (check-list) para avaliar a infraestrutura dos imóveis.
  - Realizar uma pesquisa de satisfação com os clientes e questionamento sobre os principais demandas.
  - Revisar o tempo de atendimento dos serviços prestados pela área de manutenção predial.
- Reestruturação do processo de contratações:
  - Analisar as contratações de serviços realizadas pelos analistas de infraestrutura descentralizados.
- Remodelagem da rede logística:
  - Avaliar a realocação dos analistas junto e a região de atendimento.

## Resultados

Embora alguns dos resultados necessitem de um tempo maior para serem coletados e analisados, já é possível notar diferenças nos dados. Com as mudanças dos processos e comportamentos realizadas na Área de Manutenção Predial e Limpeza, pode-se notar bons efeitos em pouco tempo. Com a principal meta, que é ser o prestador de serviço preferencial dos clientes atendidos pelo Centro de Serviço, ao mudar a forma de atendimento para algo mais personalizados, no final do ano de 2018, abaixo segue a evolução do nível de satisfação do cliente.

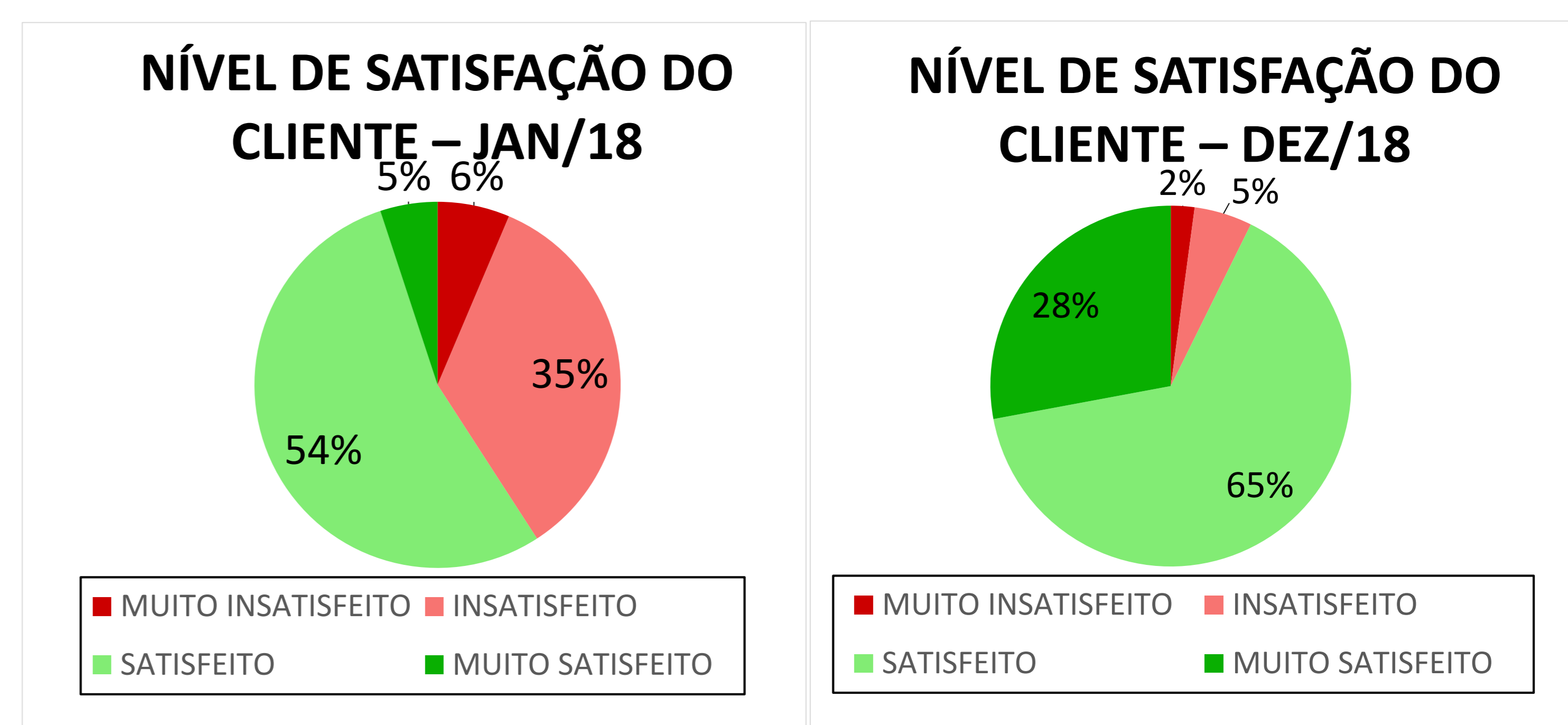


Figura 1 - Localização do centro de gravidade para implantação de um estação de transferência de resíduos do consórcio intermunicipal

## Conclusões

Pode-se concluir que ao remodelar o planejamento logístico da prestação de serviços da área, obteve-se resultados quantitativos, economia de 4,70% (R\$ 1.197.618,35), como qualitativos, nível de satisfação do cliente aumentou, atividades de infraestrutura mais eficientes, agilidade no processo de contratações e menor risco de fraudes.

## Referências Bibliográficas

- BALLOU, R. H. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/ Logística Empresarial**, 5.ed. Porto Alegre, Ed. Bookman, 2008.
- FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Administração de Serviços**, 6.ed. Porto Alegre, Ed. Bookman, 2010.
- CORRÊA, H. L. **Administração de Cadeias de Suprimento e Logística**, São Paulo, Ed. Atlas, 2014.