

O USO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DE FACILITIES

Marcelo Ávila Fernandes*
(marcelo@astrein.com.br)

1. Introdução

Este trabalho apresenta os resultados de pesquisa junto aos profissionais de *facilities* de empresas com atuação representativa no mercado. A pesquisa foi encomendada pela Astrein Engenharia de Manutenção S/A (com o apoio da Revista INFRA¹ e da Revista Economia & Tecnologia²) ao Instituto de Estudos Econômicos em Software (IEES), com o objetivo de traçar um panorama dos processos desenvolvidos pelos profissionais do setor e mapear as principais funcionalidades desejadas em um software para gestão de serviços e atividades de infraestrutura. Para realizar o trabalho, foi utilizada a metodologia Pesquisa de Demanda, desenvolvida pelo IEES, que consiste em entrevistar, por via telefônica (utilizando um roteiro elaborado para tal fim), tomadores de decisão de empresas que formam o mercado-alvo de um determinado produto ou serviço.

2. Resultados da Pesquisa

2.1 Caracterização das Empresas

Foram entrevistadas 39 empresas, sendo que aproximadamente dois terços delas são demandantes de serviços de terceiros e, o terço restante, prestadoras de serviço (administradoras de propriedades, administradoras de condomínios e prestadoras de serviços). A Tabela 1 mostra os segmentos pesquisados e as respectivas participações na amostra. Os dois segmentos com maior número de empresas são: Administração de propriedades e Indústria (com 17,9%, cada). O segundo lugar é ocupado pelos segmentos Prestadores de serviço e Shoppings (10,3%, cada). No terceiro lugar, com a mesma participação (7,7%), encontram-se os segmentos Administração de condomínios e Hospitais. Outros segmentos pesquisados são Bancos, Clubes, Comércio, Educação, Hotéis e Emissoras de televisão. As empresas pesquisadas são de portes variados, conforme mostra a Tabela 2.

* Engenheiro de Produção Mecânica formado pela Universidade de São Paulo (USP/São Carlos); especialista em desenvolvimento e implantação de sistemas de gerenciamento para manutenção e suprimentos; diretor da Astrein Engenharia de Manutenção S/A.; membro do Conselho Consultivo Técnico da revista Manutenção y Qualidade; membro do Conselho de Administração do Instituto de Estudos Econômicos em Software (IEES)

¹ Publicação mensal da Talen Editora (www.talen.com.br).

² Publicação bimestral editada pelo Instituto de Estudos Econômicos em Software (www.iees.org.br).

TABELA 1
SEGMENTOS DE ATUAÇÃO DAS EMPRESAS PESQUISADAS

Segmento	%
Administração de propriedades	17,9
Indústria	17,9
Prestadores de serviço	10,3
Shoppings	10,3
Administração de condomínios	7,7
Hospitais	7,7
Bancos	5,1
Clubes	5,1
Comércio	5,1
Educação	5,1
Hotéis	5,1
TV	2,6
Total	100,0

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

TABELA 2
PORTE DAS EMPRESAS

Nº. de Funcionários	%
Acima de 5.000	18,4
De 2.001 a 5.000	21,1
De 501 a 2.000	10,5
De 101 a 500	23,7
Menos de 100	26,3
Total	100,0

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

2.2 Caracterização dos Entrevistados

Mais de 50% do total de entrevistados têm grande experiência profissional, atuando há mais de dez anos em atividades relacionadas (Tabela 3).

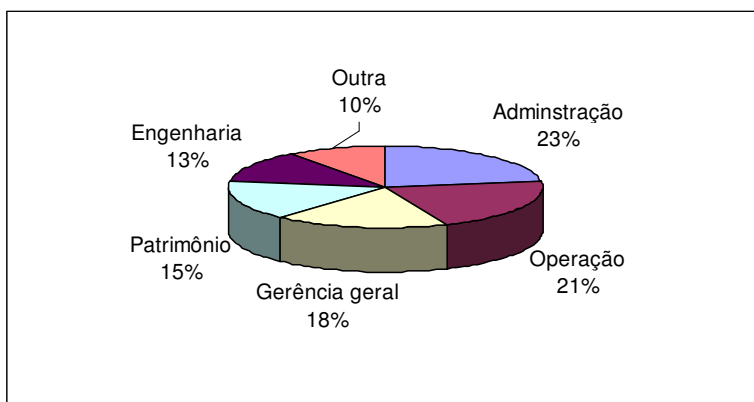
TABELA 3
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Experiência	%
Até 5 anos	30,8
De 6 a 10 anos	23,1
De 11 a 15 anos	15,4
De 16 a 20 anos	10,3
De 21 a 30 anos	20,5
Total	100,0

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

Os profissionais da área estão distribuídos em setores distintos nas empresas (Gráfico 1), mostrando que há um grande caminho a ser percorrido para consolidar a carreira do profissional de *facilities* e muito espaço ainda a ganhar para conquistar um departamento específico nas organizações.

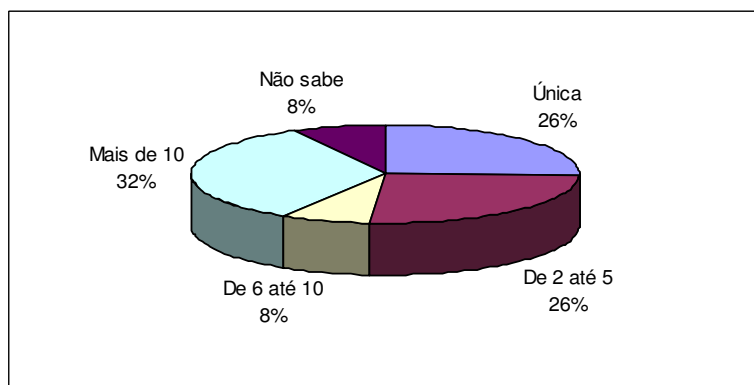
GRÁFICO 1
ÁREA DE SUBORDINAÇÃO



Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

Quase 75% dos profissionais atendem solicitações oriundas de clientes internos distribuídos em vários prédios ou unidades físicas distintas, caracterizando a necessidade de desenvolver bons mecanismos de comunicação para garantir atendimento eficiente (Gráfico 2).

GRÁFICO 2
UNIDADES FÍSICAS ATENDIDAS



Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

O profissional de *facilities* se envolve com atividades diversas de serviços gerais e de infraestrutura (Tabela 4). Este envolvimento o obriga a lidar com diversos fornecedores, sendo necessário que desenvolva habilidades tanto técnicas como administrativas.³

TABELA 4

³ Um comentário sobre a necessidade de desenvolver habilidades mistas é encontrado na Revista INFRA, n.62, p. 30.

TIPOS DE SOLICITAÇÃO

Tipo	%*
Elétrica	100,0
Hidráulica	92,3
Pintura	89,7
Automação	87,2
Elevadores	87,2
Ar condicionado	84,6
Layout / mudanças	76,9
Telefonia	71,8
Limpeza	69,2
Aluguel de equipamentos	66,7
Chaveiro	66,7
Coleta de resíduos	61,5
Jardinagem	61,5
Informática	53,8
Portaria	51,2

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

2.3 Caracterização dos Processos

Expressiva parte dos processos sob responsabilidade dos profissionais de *facilities* está concentrada em atividades administrativas e de gestão, surgindo a necessidade de instrumentos de tecnologia da informação para alcançar a excelência operacional, seguindo o exemplo de outros departamentos da empresa, como Recursos Humanos, Contabilidade, Compras e Financeiro.

Na Tabela 5 observa-se que a maioria dos entrevistados (pelo menos dois terços deles) tem sob sua responsabilidade atividades de coordenação e execução de serviços.

TABELA 5

PROCESSOS DE RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE *FACILITIES*

Processo	%*
Controle de prazos e de recursos para execução	94,9
Acompanhamento de execução de serviços	92,3
Elaboração de planos de manutenção	87,1
Programação de execução de serviços	87,1
Recebimento de solicitações de serviço	82,1
Controle de garantia de equipamentos	79,5
Seleção de prestadores de serviço	76,9
Avaliação de satisfação dos clientes internos	76,9
Emissão de relatórios gerenciais	74,4
Cálculo de indicadores de desempenho e qualidade	66,7

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

A Tabela 6 mostra que as atividades de apoio são desenvolvidas por parcela importante dos profissionais, mas não de maneira tão freqüente quanto os processos descritos anteriormente, evidenciando que ainda há espaço para que este setor cresça.

TABELA 6

ATIVIDADES DE APOIO SOB RESPONSABILIDADE DOS PROFISSIONAIS DE *FACILITIES*

Atividade	%*
Registro de consumo de água, luz, gás, etc.	66,7
Controle de recebimento de contas	64,1
Encaminhamento de contas para pagamento	59,0
Administração de estoque	59,0
Administração de compras	53,9
Administração de documentos (taxas, licenças, plantas)	43,6
Administração de contas de telefone	41,0

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

Pouco mais da metade dos entrevistados tem controle sobre os indicadores de desempenho, mostrando que há espaço para melhorar os processos de gestão de contratos (Tabela 7).

TABELA 7

PROCESSOS DE GESTÃO DE CONTRATOS

Processo	%*
Solicitação de propostas	82,0
Renovação de contratos	66,7
Medição da eficiência dos funcionários	66,7
Controle do número de atendimentos mensais	64,1
Aprovação de propostas	59,0
Controle do número de funcionários alocados	59,0
Controle de SLA (<i>Service Level Agreement</i>)	56,4

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

2.3 Tecnologia da informação

Quase a totalidade dos profissionais utiliza microcomputadores no dia-a-dia, predominando o uso de ferramentas como Internet Explorer (84,6%), *e-mail* (82,0%), Excel (79,5%) e Word (79,5%).

No que diz respeito a software específico para a área de *facilities*, 74,4% dos entrevistados fazem uso deste tipo de produto, mas muitos deles (44,8%) trabalham com ferramentas caseiras (desenvolvidas internamente). Os demais fazem uso de produtos que foram desenvolvidos originalmente para manutenção industrial.⁴

Mesmo utilizando produtos não especializados, os profissionais percebem claramente as vantagens do uso de software para aumentar sua produtividade. A Tabela 8 mostra que simplicidade, agilidade, eficiência e acesso fácil são as principais vantagens para os profissionais.

TABELA 8

VANTAGENS DERIVADAS DO USO DE SOFTWARE

⁴ SAP, Datasul, MRO, MP2, WRC.

Vantagem	%*
Simplicidade, agilidade, eficiência, acesso fácil	32,0
Histórico, relatórios, gerenciamento	29,0
Acompanhamento, controle, padronização	26,0
Integração com clientes internos e outros sistemas	13,0

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

Quando perguntados se as dificuldades diárias encontradas para executar atividades poderiam ser eliminadas ou reduzidas com o uso de software especializado para a área, dois terços responderam que sim e os demais acreditam que os problemas estão concentrados em aspectos humanos como:

- Falha de comunicação
- Falta de instrução técnica
- Dificuldade na distribuição de serviços
- Dificuldade nas relações interpessoais

A Tabela 9 mostra que as funcionalidades consideradas obrigatórias e desejáveis no software especializado estão relacionadas a atividades de gerenciamento e controle, mas também envolvem a resolução de problemas ligados aos aspectos humanos (como a comunicação com clientes internos), a distribuição de serviços e a padronização de instruções técnicas.

TABELA 9
FUNCIONALIDADES OBRIGATÓRIAS E DESEJÁVEIS NO SOFTWARE

Funcionalidade	%*
Controle de horas trabalhadas pelos técnicos	87,2
Emissão de relatórios gerenciais e cálculo de indicadores	84,6
Avaliação de satisfação do cliente	84,6
Redirecionamento de Solicitação de Serviço	82,1
Aprovação eletrônica de orçamentos	79,5
Controle de SLA (<i>Service Level Agreement</i>)	76,9
Controle de serviços sistemáticos (preventivo e preditivo)	74,4
Solicitação de Serviço via <i>Web</i>	74,4

*Incluem-se respostas múltiplas.

Fonte: elaboração própria, com base em dados obtidos nas entrevistas.

Em relação aos critérios que decidem a escolha do fornecedor de software, observa-se que as empresas consultadas estão à procura de parceiro especializado na área de tecnologia, mas com bagagem técnica na área de treinamento e engenharia de manutenção.

3. Conclusões

A pesquisa mostra que o profissional de *facilities* tem experiência média de 11,3 anos na área, e caracteriza-se por atender a unidades prediais distribuídas, envolvendo grande diversidade de serviços.

Este profissional desenvolve funções técnicas e administrativas; lida com grande quantidade de fornecedores e contratos; responsabiliza-se pela coordenação e execução dos serviços; e conta com suporte de tecnologia da informação, mas com programas caseiros.

A maior parte dos profissionais identifica no software especializado para gestão de serviços uma alternativa para eliminar ou reduzir as dificuldades encontradas na execução das atividades diárias, e deseja funcionalidades que atendam as áreas de gerenciamento, controle, comunicação com clientes internos, padronização de instruções e distribuição de serviços.

Os profissionais têm clara noção da importância da tecnologia da informação para aumento da produtividade e sinalizam que o parceiro especializado na área de tecnologia deve ter experiência em implantação e treinamento de pessoal, assim como na área de engenharia e manutenção. ◆