

CUIDADOS NA IMPLANTAÇÃO DE UM SOFTWARE PARA GESTÃO DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS.

Marcelo Ávila Fernandes¹

Nos últimos congressos e seminários diversos palestrantes têm destacado a importância do uso de software para gestão de serviços e manutenção como ferramenta indispensável para a boa gestão da área de *Facilities*.

Entre os benefícios citados está a melhoria nos tempos de atendimento, a redução de custos e o aumento da satisfação dos clientes, amparados em indicadores de desempenho que viabilizam a análise rápida e objetiva de prestadores de serviço.

Outras vantagens também são mencionadas, entre elas a gestão de contratos e documentos legais, a organização da biblioteca técnica dos edifícios e equipamentos, a gestão de estoques e orçamentos e o melhor aproveitamento das equipes.

Muitos gerentes de *Facilities* reconhecem estes benefícios e vantagens, mas têm encontrado grande dificuldade para operacionalizar o software ou simplesmente adiam a implantação para um futuro quase sempre não alcançado.

Procurando os motivos que levam a tal situação, e considerando as implantações deste tipo de software que acompanhamos nos últimos anos, descrevo a seguir três pontos de atenção que sugiro sejam analisados cuidadosamente pelo gerente de *Facilities* antes e durante a implantação como forma de evitar resultados indesejados.

Alinhamento estratégico

A área de *Facilities* tem como objetivo principal manter instalações disponíveis e confiáveis, prestar serviços de apoio com rapidez e qualidade, e manter os custos sob controle.

Estes objetivos são praticamente consenso nas empresas, mas poucas são aquelas que definem as metas de disponibilidade, confiabilidade, tempo de atendimento e nível de qualidade. Este fato dificulta em muito o estabelecimento de qual equipe será necessária (*head count*) e quanto se deseja gastar (*budget*) para atingir os objetivos propostos.

Portanto, o primeiro ponto de atenção é a definição clara e inequívoca de metas para os 6 indicadores descritos acima, e orientar o uso do software para a obtenção dos mesmos.

Procure envolver a alta gerência da empresa nesta missão, visto que o orçamento da área será aprovado pela mesma e as metas deverão estar em sintonia com as estratégias da empresa.

Muitos sistemas têm uma implantação difícil ou são abandonados no meio do caminho por não ter seu uso alinhado aos objetivos da área de *Facilities*.

¹ Engenheiro de Produção Mecânica formado pela USP São Carlos, especialista em desenvolvimento e implantação de sistemas de gerenciamento de serviços e manutenção, Diretor Presidente da Astrein Engenharia de Manutenção S/A, membro do conselho consultivo técnico da revista Manutenção y Qualidade.

Cadastros básicos

Cumprida a etapa anterior é possível então partir para a estruturação dos cadastros básicos do software, pois cada um destes indicadores estará associado a um local ou equipamento.

Os locais e equipamentos devem ser identificados e toda documentação técnica sobre os mesmos deve ser reunida e organizada, pois é utilizada para elaboração dos planos de conservação e manutenção preventiva, para treinamento de operadores e para consulta durante manutenção corretiva ou assistência técnica.

Algumas implantações falham porque estabelecem nível de detalhe inadequado de controle sobre locais e equipamentos, impedindo a reunião de informações que permitem a formação de histórico técnico e econômico das instalações e a detecção precoce de falhas. Esta é uma condição básica para a manutenção da segurança das instalações e para a redução do consumo de energia, ambos também objetivos da área de *Facilities*.

Equipes e solicitantes

As equipes que executam os serviços devem ter seus membros identificados, seus responsáveis nomeados e os tempos mínimos de atendimento esperados fixados por tipo de serviço e por local.

Este cardápio de serviços deve ser apresentado aos colaboradores dos outros departamentos, incluindo o sistema de priorização de chamados, que pode ser estabelecido de acordo com a importância da localidade/equipamento e/ou com o impacto do serviço sobre a operação da empresa.

A comunicação entre a área de *Facilities* e os outros departamentos da empresa constitui um ponto fundamental para o sucesso da implantação e deve-se lançar mão de todo artefato tecnológico disponível (Internet, SCADA) para padronizar e tornar mais rápido o atendimento.

Informação em tempo real

Em resumo, centralize a utilização do software para gestão de manutenção e serviços na obtenção dos indicadores de desempenho da área de *Facilities*, na gestão técnica das instalações e equipamentos e na padronização da comunicação com os outros departamentos.

Utilizando o software para registrar todas as atividades da equipe é possível produzir em tempo real os indicadores de desempenho que nos informam se estamos conseguindo atingir os objetivos anteriormente definidos e possibilita a rápida correção de rumo, se necessário.

A aderência com o dia a dia da gerência de *Facilities* é que torna o projeto de informatização útil e certamente um projeto de sucesso, pois também possibilita a melhor distribuição de tarefas, ampliando a ocupação da equipe, e reduzindo as tarefas administrativas.