21/03/2013 - Sucesso na gestão de facilities

*Por Marcelo Ávila Fernandes**

O mercado de facilities está aquecido. O gestor de facilities está atraindo os holofotes deste mercado, pois é o profissional responsável por gerenciar um complexo sistema que deve proporcionar aos seus clientes: conforto, segurança, satisfação, disponibilidade das instalações e ativos.
Para atingir essas metas é fundamental montar uma equipe qualificada e capaz de: garantir a qualidade dos serviços, controlar e reduzir os custos, reduzir os tempos de atendimento, aumentar a eficiência e produtividade das equipes e maximizar os resultados.
A gestão de facilities não é uma tarefa fácil, pelo contrário, trata-se de um trabalho complexo e detalhista.

É necessário definir claramente os objetivos e o que é preciso para alcançá-los. Tomemos como exemplo um plano básico de gestão de facilities, contemplando:
· Sanidade financeira – custos sob controle.
· Satisfação dos clientes – pesquisas periódicas.
· Treinamento: formação da equipe.
· Prestação de serviços com agilidade e qualidade.
· Gestão sustentável dos recursos.
· Revisão continua de processos.

O ponto fundamental é escolher a ferramenta de gestão que permita realizar o plano. Essa ferramenta tem de ser especializada em gestão de serviços e manutenção.

A ferramenta deve possuir as seguintes características:

· Apontamento de custos de todos os serviços, envolvendo mão de obra, materiais, serviços e despesas.

· Envio automático de pesquisas de satisfação.

· Base de conhecimento com todos os procedimentos, a fim de facilitar a entrada de novos colaboradores.

· Acesso fácil e rápido as informações do sistema, seja pelo solicitante – cliente, seja pelo executante ou gestor.

· Quadro de indicadores, ou dashboards, com informações online, centralizadas e precisas.

Em tempos modernos, não podemos esquecer que a informação deve estar ao alcance de todos. Isso implica tempo e espaço. Logo, essa ferramenta deve ser facilmente acessível – como um web site, e às mãos dos executantes – como os smartphones ou outros dispositivos móveis.
Prestar contas aos clientes e acionistas, satisfazer os colaboradores, sentir-se seguro com o controle em suas mãos são os desafios desse gestor, cada vez mais procuradopor esse crescente mercado.

** Marcelo Ávila Fernandes é diretor presidente da Astrein*
Medialink Comunicação