

IDENTIFICAÇÃO:**Título: COMO ADMINISTRAR O PROCESSO DE MANUTENÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DA EMPRESA.****Atributo: ADMINISTRAÇÃO EFICIENTE****Processo: MANUTENÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA/CAPACIDADE INSTALADA DE PRODUÇÃO**

ORIENTAÇÕES SOBRE O INSTRUMENTO:

O QUE É:

O presente instrumento representa um conjunto de orientações para auxiliar na gestão de sua empresa, no que toca a administração de pessoas, edificações, móveis, equipamentos, ferramentas e tudo mais que permite um adequado funcionamento do negócio.

PARA QUE SERVE:

As orientações contidas no presente instrumento servem para viabilizar a implementação de processos de gestão da infra-estrutura, num nível consistente com as necessidades de empresas de pequeno porte.

COMO SE UTILIZA:

As orientações a seguir são os elementos fundamentais do presente instrumento e devem ser incorporadas no dia-a-dia da empresa, tornando-se parte de sua rotina normal de funcionamento:

Administração de pessoas: pessoas são partes fundamentais de qualquer negócio. Estejam elas dentro da empresa, gerando produtos e fornecendo serviços ou estejam fora, como fornecedores, parceiros, clientes etc. Pessoas são, portanto, a essência e a própria razão de ser de qualquer empreendimento.

Nesse sentido, administrar pessoas é uma tarefa da maior importância dentro da organização. Mantê-las com um alto nível de motivação, atuando de forma colaborativa, comprometida e profissional é um fator chave para o sucesso do negócio.

Uma maneira bastante simples e efetiva no processo de administrar pessoas pode ser resumida da seguinte maneira:

- Determine exatamente o tipo de pessoas você realmente necessita em seu negócio. Estabeleça com precisão o perfil ideal desejado e coloque tudo no papel, considerando as seguintes questões:
 - Que conhecimentos são necessários para a pessoa cumprir bem aquilo que será da responsabilidade dela na empresa? Ou seja: o que ela precisa saber antes de entrar na empresa.
 - Que habilidades ela deve ter para cumprir seu papel no negócio? Ou seja: destreza manual, capacidade de se comunicar bem, habilidade de raciocinar criticamente, habilidade de manter relacionamentos interpessoais, habilidade com números etc.

- Que experiência anterior é importante para assumir o trabalho na empresa? Ou seja: por quanto tempo a pessoa já deve ter estado envolvida com trabalhos similares?

- Estabelecido o perfil procure a pessoa que mais se aproxime do perfil desejado através de contatos pessoais, jornais, agências, dentro da empresa, concorrentes, escolas, associações da comunidade etc.
- Selecionada a pessoa busque prepará-la o melhor possível, verificando suas necessidades de desenvolvimento (ferramenta no. 1) e oferecendo sempre oportunidades de crescimento na empresa, por meio da execução de um plano de capacitação adequado às necessidades e possibilidades de cada colaborador. (ferramenta 2).
- Estabeleça uma forma de remuneração justa que considere a competência e os resultados que a pessoa produz para a empresa. Compare a remuneração oferecida por sua empresa com outras empresas semelhantes em termos de porte e setor de atuação.
- Finalmente, observe sempre seus colaboradores, desde o processo de seleção até suas ações no dia-a-dia, usando o modelo concebido por "Dee Hock", criador da VISA, para avaliar pessoas (ferramenta 3). Essa é uma ferramenta muito valiosa e pode ajudar a evitar muitos aborrecimentos.

Administração de edificações, máquinas, equipamentos, ferramentas, móveis etc.

Todos os componentes físicos de uma empresa estão sujeitos à ação do tempo, do uso continuado, de desgaste por utilização de forma inadequada etc. Assim, manter tudo em perfeito estado de conservação e de uso é uma atividade de grande importância no negócio ao considerarmos os seguintes aspectos, dentre outros:

- Proporciona uma boa aparência às instalações.
- Garante o pronto funcionamento das máquinas e equipamentos, evitando perdas de capacidade operacional.
- Aumenta a vida útil das instalações, máquinas e equipamentos.
- Reduz custos por paradas inesperadas ou por quebras que poderiam ser evitadas.
- Diminui a incidência de acidentes com o pessoal.

A melhor maneira de ter todas essas questões sob controle é elaborar um detalhado plano de manutenção preventiva, que contemple todos os itens que devem ser considerados no processo, especificando o tipo de operação de manutenção a ser feita, em que período e indicando o responsável pela tarefa.

Tal plano é, na verdade, uma lista de tarefas que devem ser executadas em dado momento, devendo uma pessoa responsável verificar e atestar sempre o cumprimento do processo de manutenção previsto.

O plano de manutenção é uma boa ferramenta para apoiar na tarefa de gerenciar o processo. Veja exemplo ao final deste instrumento.

FERRAMENTA:

Ferramenta 1: Utilize o formulário a seguir para levantar as necessidades de capacitação de cada membro de sua equipe:

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE CAPACITAÇÃO

Nome do colaborador	Conhecimentos necessários	Avaliação		Habilidades necessárias	Avaliação		Observações
		sim	não		Sim	Não	

Instruções:

1. Na primeira coluna coloque o nome do colaborador.
2. Liste a seguir as necessidades de conhecimento e de habilidades necessárias ao trabalho.
3. Avalie cada um dos colaboradores e registre se eles apresentam ou não os conhecimentos e habilidades necessárias.
4. na coluna observações coloque alguma coisa de especial observada no colaborador que necessite ser corrigida ou enfatizada.

Observação: de preferência, faça a avaliação de necessidades junto com o seu colaborador ou, pelo menos, discuta com ele suas necessidades.

Ferramenta 2: faça o plano de capacitação dos seus colaboradores utilizando o formulário a seguir:

PLANO DE CAPACITAÇÃO DO PESSOAL

Nome do colaborador	Conhecimentos a suprir	Capacitação		Habilidades a desenvolver	Avaliação	Capacitação		Observações
		Tipo	Data			Tipo	Data	

Instruções:

1. Na primeira coluna coloque o nome do colaborador.
2. Liste a seguir as necessidades de conhecimento a serem supridas e as habilidades a serem desenvolvidas, tomando por base o levantamento de necessidades de capacitação realizado.

3. Defina o tipo de capacitação a ser feito, se no local de trabalho, por meio da utilização de outros colaboradores ou de você mesmo ou, via cursos oferecidos pelo mercado. Registre tudo no formulário, na coluna tipo: “interno” ou “mercado”.

4. Se a capacitação for feita internamente, defina a data e a execute conforme programado. No caso da capacitação ser feita através de cursos oferecidos pelo mercado, verifique a melhor opção existente, em termos de qualidade, custos e outras facilidades e marque a data, enviando o colaborador ao curso conforme programado.

5. Faça o mesmo procedimento, conforme descrito no item “4”, para as habilidades a serem desenvolvidas.

6. Na coluna observações coloque alguma informação que considere relevante, um lembrete ou coisa similar.

Observação: de preferência, faça o plano de capacitação envolvendo todo o pessoal ou, pelo menos, discuta com eles o que ficar estabelecido.

Ferramenta 3: Modelo Dee Rock de avaliação de pessoas:



Utilize essa ferramenta para analisar as pessoas envolvidas com sua empresa. Comece pela base da pirâmide (integridade), e vá subindo até o topo. Verifique se elas têm os requisitos sugeridos por Dee Rock como importantes em um colaborador. O uso desse raciocínio para observar pessoas, desde a fase de seleção e durante a permanência na empresa, pode ser muito útil para evitar desvios, evitando uma série de dificuldades e aborrecimentos.

1. Instalações Elétricas

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
Lâmpadas			
Manutenção 1	Trocar queimadas	Todos os dias	Vigilante da noite
Manutenção 2	Apertar os soquetes	A cada 2 meses	eletricista
Tomadas			
Manutenção 1	Verificar contratos	Mensalmente	eletricista
Manutenção 2	Trocar defeituosos	Sempre que necessário	eletricista
Etc			
Manutenção 1	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx
Manutenção 2	xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

2. Máquinas e Equipamentos Industriais

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
Torno mecânico			
Manutenção 1	Lubrificar rolamentos	Semanalmente	Operador de máquina
Manutenção 2	Trocar óleo da caixa de engrenagens	A cada dois meses	Mecânico
Retro-escavadeira			
Manutenção 1	Trocar redutores	a cada 1000horas	Mecânico
Manutenção 2	Trocar correia de acionamento	a cada 2000horas	Operador de máquina

3. Veículos

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
Veículo 1			
Manutenção 1	Trocar óleo do cárter	A cada 5000 KM	Motorista
Manutenção 2	Calibrar pneus	Semanalmente	Motorista
Veículo 2			
Manutenção 1	Trocar pastilhas de freio	a cada 20.000 KM	Mecânico
Manutenção 2	Revisão elétrica	a cada 20.000 KM	Mecânico

4. Equipamentos de Hotéis

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
1. Ar refrigerado			
Manutenção 1	Limpeza dos filtros	Mensalmente	Pessoal manutenção
Manutenção 2	Troca de filtros	A cada 6 meses	Pessoal manutenção
2. Chuveiros elétricos			
Manutenção 1	Limpeza interna	A cada 3 meses	eletricista
Manutenção 2	Verificar aquecimento e chaves de proteção	A cada 6 meses	eletricista

5. Máquina e Equipamentos Comerciais

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
Balanças Manutenção 1	Verificar aferição	Semanalmente	Pessoal manutenção
Compressora da câmara frigorífica Manutenção 1 Manutenção 2	Trocar correias lubrificação geral	A cada 2000 horas A cada 500 horas	Mecânico Operador de Máquina

6. Equipamentos de empresas prestadoras de serviços de limpeza

Item	O Que fazer	Quando fazer	Quem fazer
Enceradeiras Manutenção 1 Manutenção 1	Trocar escovas Revisar sistema de acionamento	A cada 1500 horas A cada 1000 horas	Eletricista Eletricista
Aspirados de pó Manutenção 1 Manutenção 2	Trocar carvão Limpeza interna	A cada 2000 horas A cada 500 horas	Eletricista Operador de Máquina

Instruções:

1. Coloque na primeira coluna todos os tipos de máquinas, equipamentos, móveis, ferramentas, instalações etc.
2. Para cada um dos itens estabeleça os tipos de manutenções necessários, a periodicidade e o responsável por elas.
3. Pessoalmente, ou delegando a algum colaborador, procure fazer o acompanhamento do plano de manutenção.
4. Introduza novos itens sempre que a prática diária recomendar.

Observação: o mesmo tipo de raciocínio e procedimento deve ser aplicado em todos os tipos de negócio, tanto para a manutenção de equipamentos, como também para administrar as questões relativas à conservação, limpeza e higienização de ambientes, equipamentos e instalações. Muitas vezes uma simples lista com tudo o que deve ser verificado a cada dia traz resultados de grande valia para o negócio, garantindo ambientes saudáveis e agradáveis para colaboradores e clientes, com a consequente melhoria dos resultados de sua empresa.

Investimentos em pessoas e na manutenção/conservação dos ativos da empresa representam a garantia de operação em adequados padrões de qualidade e produtividade.