

Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Mestrado Profissional em Administração

**A gestão de *facilities* como suporte à manutenção de imóveis na
Universidade Federal de Pernambuco: uma abordagem sob a perspectiva
de adequação ao uso.**

Aluna: Ana Maria da Silva Barbosa
Orientação: Prof.^aTaciana de Barros Jerônimo, *Docteur*

Relatório executivo apresentado como requisito complementar para obtenção do grau de Mestre em Administração pelo Curso de Mestrado Profissional em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Recife, 2016

Sumário

- 1. Apresentação**
- 2. Objetivos da Pesquisa**
- 3. Bases Teóricas utilizadas**
- 4. Resultados e Achados**
- 5. Conclusões**
- 6. Sugestões Gerenciais para a manutenção predial**

1 Apresentação

A publicação deste resumo no âmbito empresarial tem por finalidade apresentar os dados primários coletados em pesquisa realizada durante o período de 16 de março a 06 de maio do ano de 2016, no Campus Joaquim Amazonas da Universidade Federal de Pernambuco; Autarquia vinculada ao MEC com a missão de Promover um ambiente adequado ao desenvolvimento de pessoas e à construção de conhecimentos e competências que contribuam para sociedade, através do ensino, pesquisa, extensão e gestão.

A pesquisa que realizamos buscou responder a seguinte pergunta: Como os procedimentos dos serviços de manutenção preventiva, executados por terceirizadas nas edificações da Universidade Federal de Pernambuco se adequam à realidade da Instituição? Nosso objeto de estudo foram as edificações da UFPE situadas no Campus de Recife, esses imóveis foram observados seguindo os critérios, e suas imagens foram comparadas com o objeto da licitação e com o contrato e assim conseguimos compreender de que forma a manutenção predial terceirizada na UFPE se adequa a sua realidade; desse modo atingimos o objetivo geral do estudo respondendo a pergunta desta pesquisa.

Para compreender o questionamento proposto, buscamos, inicialmente, verificar o contrato e informações pertinentes aos imóveis da UFPE mapeando as edificações. Na continuidade fundamentamos o estudo em autores das áreas de contratação pública e de *facility management* teoria que deu suporte à investigação.

2 Objetivos da Pesquisa

O objetivo geral do estudo foi compreender como os procedimentos dos serviços de manutenção preventiva, executados por empresas terceirizadas, nas edificações da Universidade Federal de Pernambuco se adequam à realidade da Instituição. E com o intuito de estabelecer meios adequados para a pesquisa, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Mapear as edificações beneficiadas com o serviço de manutenção preventiva;
- b) Analisar o processo da contratação de manutenção predial, com base no edital licitatório;
- c) Avaliar o contrato e a atuação dos sujeitos da pesquisa, tendo como parâmetro a gestão de facilidades;

d) Examinar as práticas e rotinas adotadas pela UFPE na realização do serviço de manutenção predial.

3Bases Teóricas utilizadas

As principais bases teóricas utilizadas na feitura da Dissertação estão evidenciadas na Tabela a seguir.

BASES TEÓRICAS		
AUTORES	CONCEITOS	
Hamel e Prahalad, 2005	<i>Core competence</i>	Conjunto de habilidades e tecnologias que permite uma empresa oferecer um determinado benefício aos clientes.
Giosa, 1997	Terceirização	Descentralizar atividades para empresas prestadoras de serviços, com as quais se estabelecem parcerias, ficando a organização concentrada em tarefas essencialmente relacionadas ao negócio em que atual.
Meirelles et al. 2010	Administração Pública	Conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo. É ainda o componente do aparelhamento do Estado, visando à satisfação das necessidades sociais.
Quinello e Nicoletti, 2006	<i>Facilities Management</i>	Composição de esforços e diligências, engajados para favorecer as atividades de todas as áreas de uma organização, se responsabilizando pela sua infraestrutura visando mantê-la e torna-la mais competitiva e eficiente, apta ao uso.
International Management Association (IFMA)		Profissão multidisciplinar destinada à garantia da funcionalidade organizacional mediante a integração dos indivíduos, ambientes, tecnologia e processos.
Postigo, 2011		Planejamento e a operação de processos eficientes, unindo as edificações, equipamentos e os serviços, com o intuito de dar suporte às pessoas para a efetiva consecução dos propósitos organizacionais.
Maurício, 2011		Gestão patrimonial e dos serviços de apoio à atividade de uma organização, podendo ser definida como multidisciplinar possuidora de inúmeras ferramentas que integram seus processos dentro da organização para manter e desenvolver os serviços dos diversos segmentos do seu negócio finalístico.

4 Resultados e Achados

A confrontação dos resultados da análise documental, das observações e dos questionários aplicados, mostrou-nos que a UFPE apesar de ter contrato específico de prestação de serviços de manutenção predial preventiva e corretiva, investe bem mais em consertos e reparos, pois tanto pelas condições físicas das edificações, escolhidas para o estudo, como pelas colocações dos sujeitos da pesquisa ao responderem os questionários, se verificou a insuficiência de manutenção preventiva.

Apesar de afirmativas sobre inspeções pontuais, como no caso das cobertas dos imóveis, não conseguimos dados consistentes sobre prevenções. Observou-se que o contrato descreve o objeto, na sua cláusula primeira, como contratação de empresa especializada em serviços de manutenção preventiva e corretiva das instalações físicas, sanitárias, hidráulicas e elétricas dos prédios, das estruturas, das cobertas, das pinturas e da rede de distribuição de água e coleta de esgoto que compreendem pequenas obras e reformas civis, para atender a UFPE. No entanto, como resultados da observação dos imóveis, foram percebidos estragos nas superfícies das estruturas, gerados por falta de ações preventivas.

5 Conclusões

O trabalho foi estruturado abordando questões sobre o melhor entendimento do tema proposto, cuja análise dos dados se procedeu de acordo com a metodologia proposta, e intensificando o entrosamento com o objeto de estudo. A apreciação dos documentos apontou para uma manutenção predial do tipo preventiva e corretiva realizada por empresa terceirizada especialista nesse tipo de serviço, sendo que o fornecimento de materiais de consumo ficou sob a obrigatoriedade da UFPE. A terceirização se responsabiliza por uma área de 383.000m² no Campus Recife e para essa abrangência, disponibilizou 161 (cento e sessenta e um) postos de serviços alinhados com manutenção predial.

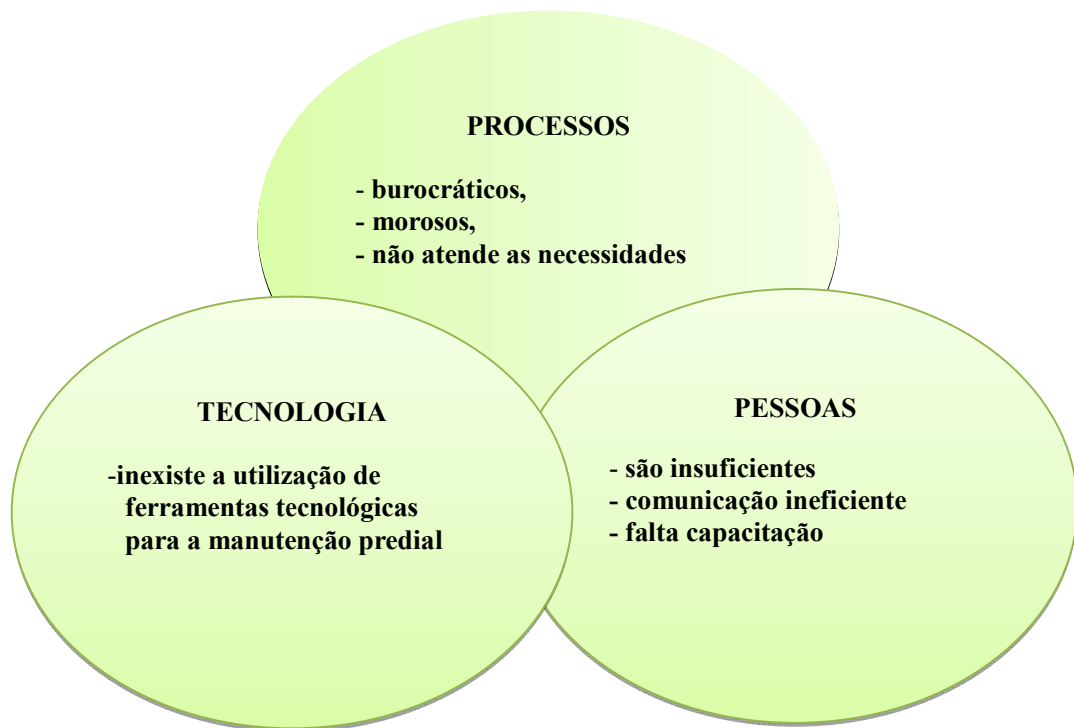
O exame das observações demonstrou que há sinais visíveis de carência de manutenção preventiva nas edificações escolhidas para o estudo, que comprometem a aparência desses imóveis e certamente ao longo do tempo se tornarão em problemas estruturais que precisam ser sanadas. Para viabilizar a manutenção do ambiente construído a UFPE organizou seus edifícios em condomínios, alguns com equipe fixa de trabalhadores terceirizados, os quais se responsabilizam também pela realização do serviço em outro

condomínio que não dispõe de equipe no local. A análise das respostas aos questionários nos deu a oportunidade de saber que apenas a empresa terceirizada dispõe de um software para armazenar informações sobre os serviços de manutenção no Campus Recife, já as unidades, para esse mesmo fim, utilizam-se do google drive e outras se valem de planilhas da ferramenta Excel.

Constatou-se também que na concepção de diversos Administradores de edifícios, a manutenção predial inclui outros serviços de infraestrutura, que desse modo propiciam a gestão de instalações visando manter a funcionalidade dos edifícios.



A gestão de *facility* requer múltiplos serviços e concentra esforços para assegurar a funcionalidade dos imóveis por meio da integração de pessoas, tecnologias e processos. Na figura abaixo, revelamos uma analogia da integração desses elementos com a gestão do ambiente construído na UFPE.



6 Recomendações gerenciais para manutenção predial

O ambiente construído na Universidade Federal de Pernambuco exige mais eficiência dos serviços de manutenção e este fato analisado a luz da teoria que serviu de lastro para a pesquisa, ou seja, *facility management* ou gestão de instalações requer o fortalecimento da gestão predial agregando outros serviços da infraestrutura, ou seja, a proposta da gestão de facilidades é reunir o máximo de serviços operacionais em uma única contratação. Ou em não sendo possível de imediato na UFPE, recomenda-se investir na gestão de instalações com visão intensa na harmonização dos serviços.

RECOMENDAÇÕES GERENCIAIS	
Administradores de edifícios	<ul style="list-style-type: none">• Dispor do contrato, conhecer as regras do negócio na condição de corresponsáveis pela manutenção predial.
Técnicos em edificações	<ul style="list-style-type: none">• Atuar no desenvolvimento da equipe de infraestrutura, promovendo ações de treinamento na área de gestão de edifícios englobando as demandas afins.
Gestor e Fiscais do contrato	<ul style="list-style-type: none">• Atuar de modo que o contrato seja cumprido na íntegra, com execução de ações preventiva e corretiva, considerando que o investimento financeiro estabelecido no contrato está sendo cumprido para essa finalidade e que a Administração disponibilize o material de seu encargo; seja por licitações próprias ou por adesão a processos de outros órgãos federais.
Empresa prestadora do serviço	<ul style="list-style-type: none">• Conservar os imóveis nos termos negociados, considerando que o pacto se deu por se tratar de uma empresa especializada em serviços de manutenção preventiva e corretiva e a cláusula do preço incluindo os dois tipos de manutenção está sendo honrada pela UFPE.
Equipe da manutenção	<ul style="list-style-type: none">• Adotar boas práticas inerentes às ações preventivas (INSPEÇÕES) para afastar problemas estruturais que acarretam maiores custos à instituição e podem gerar descontinuidade das suas funções.
Superintendência de infraestrutura	<ul style="list-style-type: none">• Estimular os profissionais à aprendizagem continuada sobre temas alinhados à gestão de edifícios; indo para além de manutenção predial.• Motivar os fiscais no exercício de suas funções de modo que junto à prestadora de serviço adotem a manutenção preventiva nos termos do contrato vigente.