

Especialização ou multisserviços

No dia 22 de setembro, o Grupo de Administradores de Serviços – GAS se reuniu na sede da anfitriã Abralimp para a realização de seu encontro mensal. E um dos temas debatidos foi a contratação de empresas que fornecem uma única especialização ou o que chamamos de “multisserviços”.

Conforme ressaltou o Facility Manager da BDF Nivea, Wilson Nascimento, é importante a discussão deste tema, pelo peso que a atividade tem para o bom andamento das instalações. “Serviços especializados/individuais é a contratação de um único serviço, como limpeza, manutenção, vigilância, logística, restauração, outros. E multisserviços é a contratação integrada de um conjunto de serviços, facilitando a flexibilidade e a redução de custos através da geração de sinergias e polivalências, e a utilização de um fornecedor como interlocutor.

A reunião contou ainda com um saudável debate, mediado por Léa Lobo, editora da revista HIGIPLUS, que lembrou: “uma empresa de multisserviços é aquela que se caracteriza por ter várias especializações em serviços diferenciados. Ou seja, esta empresa não é uma gerenciadora (o que no passado era conhecido como quarteirização) e sim uma provedora de vários serviços especializados”.

Neste tema, ficou claro que no Gerenciamento de Facilidades, “a quantidade de atividades de serviços é imensa (veja quadro) e o sonho de consumo de muitos Gestores de Facilities é poder contratar uma empresa de multisserviços, para que recebam uma única nota fiscal. Entretanto são poucas empresas que detêm o conhecimento de todo o escopo de serviços e ainda não há estudos/cases conhecidos no Brasil que comprovem o custo x benefício deste processo”, explicou Lobo.

Como decidir

Diante deste fato, como saber então se uma empresa tem condições para ofertar um único serviço, como o de limpeza, e vários outros serviços afins? É consenso do grupo GAS que existem no mercado empresas que possuem capacidade de entrega de multisserviços, mas é preciso que o contratante fique atento a alguns pontos, antes de contratar. Por exemplo, a empresa contratada está preparada para oferecer que tipo de serviço? Ela é especialista em quê? A empresa possui gestão por experiência ou gestão por competência técnica?

Moacir Reis Filho, Facility Manager da Unilever, lembrou que nem todas as empresas que oferecem

multisserviços têm em seu contrato

social essas especialidades defini-

das, o que poderá acarretar em

problemas judiciais futuros,

pois para cada serviço há

particularidades e

sindicatos dife-

renciados. Já Ed-

nei Garcia Bot-

elho, da Avon,

complementa

que o contrato

de limpeza de

serviços prediais

é uma especiali-

dade, que contrato

de gestão de resíduos

é outra e que limpeza de

fachada é uma terceira. Por isso,

a importância de, na hora da contra-

tação, enxergar o que é ou não técnico,

sabendo separar as atividades.

Mauro Sérgio K Campos, Gestor de Facilidades da Firmenich, relatou um estudo na Inglaterra, que demonstrava bem este ponto. Em uma primeira fase se contratava por especialização, numa segunda fase uniram as especialidades afins e numa terceira uma grande empresa integrava todas as facilidades. O observado nesta última etapa foi de que os custos dos serviços tinham um alto valor quando comparados individualmente. Por fim, o estudo demonstrou que as em-





presas voltaram a contratar por especialidades, fatiadas, por serem mais eficientes. No mesmo contexto, Mauro Campos alertou sobre a importância de se calibrar a capacidade do potencial da empresa em realizar o contrato com o perfil da empresa fornecedora.

Dando continuidade neste contexto, Pedro Salla Ramos Filho, diretor da Maxiservice e associado da Abralimp, lembrou que desenvolver uma parceria custa. “É necessário muito investimento. Por isso a necessidade de haver uma cumpli-



cidade entre contratante e contratado para se investir”. Para Paulo Peres, diretor de Serviços da Abralimp e da InService, é preciso balancear o quanto o cliente é importante para o fornecedor, e vice-versa.

É de comum acordo entre os participantes a importância de se oferecer serviços apropriados a cada cliente e desenvolver esta mentalidade nos fornecedores, começando a substituir o vendedor de contratos pelo gestor de contratos e serviços. Nesta linha, é necessário também pensar na contratação por metro quadrado, e



ELOFORT

serviços

Parceria e Transparência

A ELOFORT desenvolve um intenso planejamento das atividades em cada cliente, priorizando o uso de equipamentos e produtos de alta performance, além de processos inovadores que buscam a qualificação e otimização da mão de obra. Somos especializados em atender às necessidades de diferentes segmentos:

Serviços

- Limpeza e conservação predial;
- Limpeza em veículos de transportes de passageiros;
- Limpeza e tratamento de pisos;
- Limpeza de fachadas;
- Limpezas especiais para indústrias;
- Limpeza de vidros e janelas;
- Limpeza e higienização hospitalar;
- Controle de acesso;
- Serviços de jardinagem.



Limpeza e conservação

F: (19) 3814 2100 | (11) 5079 2211 | comercial@elofort.com.br | www.elofort.com.br



Markar

Soluções em Limpeza e Facilities

Av. Salvador Alencar, 6.700 - Recreio, Shopping Bandeirantes, Grupo 110
CNPJ 22780-160 | 3328-8822 - www.markar-net.com

Limpeza e Conservação



Telefonista



Recepção



Vigias



Portaria



Jardinagem



Copeiragem



Facilities



não da compra por mão de obra, sem esquecer de, antes, saber diferenciar o custo dos serviços que mudam de uma cidade/estado para outro e que cada cliente tem suas particularidades. “O que ocorre é que, infelizmente, o mercado brasileiro não tem parâmetros comparativos para que se faça benchmarking”, lamentou Salla.

Todos também concordam que o maior desafio do setor está na formação da supervisão que irá ser o par do profissional de Facilities. Salla complementa que o trabalho precisa ser realizado a quatro mãos, já que a mão de obra disponível para limpeza, por exemplo, é a mesma para o mercado, o que vai mudar é a estratégia da gestão.

No refrão conhecido como “mal pagador paga duas vezes”, outro ponto colocado foi a questão da formação do custo, que também é consenso: precisa ser melhor analisada. Não basta uma planilha aberta. É necessário que contratante e fornecedor tenham claro que, além dos custos conhecidos, há também os ocultos (custos de contratação, política de cargos e salários, capacitação, etc.) e que se não forem bem gerenciados podem colocar em risco o que foi estipulado em contrato.

Celso Toshio Saito, gestor da Nec, convidou o grupo para uma reflexão. Antes, deixou claro que precisamos ter mais empatia, ou seja, nos colocarmos no lugar do outro, revendo o jeito de gerenciar contratos. “Temos que sentar à mesa e discutir a quatro mãos. Parceria depende da credibilidade, que é igual ao resultado prático e ético”.

Em pesquisa realizada por Léa Lobo, com alguns profissionais de Gerenciamento de Facilidades, estes opinaram o que acham de multisserviços. Acompanhe alguns pontos que foram observados:

- ▶ *Multisserviços é uma forma inteligente de contratação, pois facilita muito a gestão do contrato e a negociação de preço.*
- ▶ *Em multisserviços, a gestão é facilitada por se estabelecer uma única interface com a terceirizada que, em suas visitas de supervisão, pode avaliar todos os serviços de modo uniforme.*
- ▶ *Outro benefício observável é a integração dos profissionais e atividades que são realizadas em conjunto. A negociação contratual também é favorecida por esta prestação de multisserviços. Como se agrega valor ao contrato, na escala e com planilhas abertas, é possível fazer uma boa aferição das bases financeiras do contrato. Isto, é claro, não é uma regra. É preciso avaliar se o modelo estratégico da empresa tomadora comporta este tipo de contratação.*
- ▶ *O fato de termos tudo concentrado em uma única prestadora, facilita-nos o controle, a medição dos serviços mensais, viabiliza possíveis reposições, pronto atendimento às novas necessidades ou implantações.*
- ▶ *Além de todas as vantagens, as empresas que atuam oferecendo multisserviços são bem situadas no mercado, normalmente de grande porte, com estruturas e filiais em vários locais, dando-nos o suporte necessário para quaisquer eventualidades realizadas pela mesma empresa*
- ▶ *Desde o final do ano passado, estamos “desafiando” nossos principais fornecedores, seja de manutenção, limpeza, etc., com o intuito de apresentarem uma proposta operacional que possibilite um ganho de qualidade e eficiência no atendimento, visto a sinergia existente em algumas atividades e, principalmente, um ganho financeiro que é o foco das principais empresas do mercado.*
- ▶ *Todavia, até o momento, todas as propostas que recebemos deixa muito claro que ainda não temos um fornecedor que possa ser o primeiro “multisserviços” com o foco que precisamos, isto é: melhor atendimento com o melhor custo.*



Produtos Profissionais para Tratamento de Piso



Um piso bem tratado é sinônimo de segurança, conforto, limpeza e economia. Valorize o piso de seu estabelecimento utilizando produtos de qualidade.

				
Removedor	Removedor sem cheiro	Base seladora	Base seladora área externa	Acabamento 2 em 1
				
Acabamento auto brilho	Acabamento acrílico	Acab. acrílico auto brilho	Acabamento tráfego intenso	Acab. tráfego altamente intenso

Conheça também:

- Limpadores e Detergentes
- Lavagem de Carpete
- Desinfetantes
- Amaciante
- Desengraxantes
- Sabonetes líquidos

EMBALAGENS:
Galões de 1, 5 e 20 litros*

* Consulte outras embalagens

(11) 2783-1713 • 2781-3682 www.qualitymaxind.com.br
qualitymaxind@terra.com.br

- ▶ *Importante ressaltar ainda que o próprio desenho e/ou modelo de atendimento que vem sendo apresentado demonstra claramente a “falta de conhecimento dos processos de serviços como um todo”.*
- ▶ *Fazendo uma comparação lúdica, no passado, percebemos que jogar todos os ovos em uma única cesta não funciona. Porque quando este parceiro tira a cesta, você, gestor, fica com os ovos na mão.*
- ▶ *Tomamos como inteligente/estratégico que nenhum serviço tenha apenas um fornecedor. Se houver um problema, é mais fácil de resolver.*
- ▶ *Além disso, percebemos que esta disputa entre as empresas é bastante saudável. Cada um trabalha para mostrar que tem a melhor qualidade, o melhor custo.*

Finalizando o encontro, o presidente do GAS, Wilson Nascimento, pontuou outros itens que devem ser observados na relação contratual, mas lembrou que só eles não bastam. É extremamente necessário a aplicação do conceito de uma real parceria entre as partes.

- ▶ Mudança do pensamento dos prestadores de serviços de Venda do Contrato para Gestão de Serviços;
- ▶ Aumento da responsabilidade do gestor de contratos com foco no cliente; gestores estratégicos, adaptáveis e flexíveis que garantam suporte apropriado;
- ▶ Necessidade dos fornecedores investirem em tecnologia para melhorar a gestão e controle dos serviços, fornecimento de relatórios de qualidade, relatórios de métricas, SLAs;
- ▶ Garantir que toda informação importante do cliente e para o cliente estejam disponíveis para todos;
- ▶ Garantia de qualidade entendida como processo e não como medidas pontuais. Entender que as operações ou atividades são críticas para o cliente e aplicar medidas de qualidade;
- ▶ Atingir as expectativas. O serviço realizado deve estar de acordo com as expectativas formadas. Importante a necessidade de elaboração do escopo correto, estabelecimento de competências específicas e auditorias constantes dos processos.

Limpeza e Multisserviços, uma preocupação a menos no seus processos operacionais.

Com os serviços de limpeza da Tejofran você tem todas as suas necessidades atendidas. Em ambientes bastante distintos como indústria, escritórios ou comércio, a limpeza da Tejofran, aliada aos outros serviços de apoio, proporciona redução de custos, maior flexibilidade na operação e integração dos processos.

Por tudo isso, antes de se preocupar com a limpeza da sua empresa, ligue e agende uma visita:

0800 7707681
www.tejofran.com.br

