



Universidade Federal
do Rio de Janeiro
Escola Politécnica

II Ciclo de Palestras – Prática na Gestão de Facilities
30 de março de 2019



Estratégias de Facilities para Shopping Center

André Neto

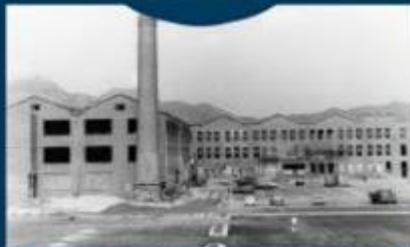
Equipamento Nova América - Um Gigante em Facilities



São 318 lojas, três torres comerciais, três lajes corporativas e dois hotéis. E o melhor: este grande centro de negócios está perto de tudo, na região que mais cresce no Rio de Janeiro, com fácil acesso pela Linha Amarela.



1925



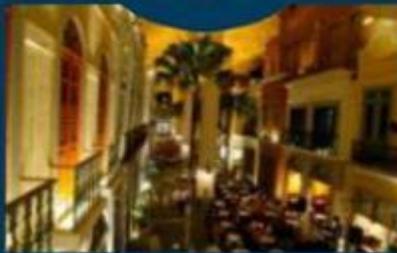
Uma das maiores e mais tradicionais fábricas de tecidos do Brasil.

1995



Inauguração:
Conceito Outlet
27.370 m² de ABL
Único shopping do Rio com Programa Social Plantando o Amanhã (Cruzada do Menor) dentro do empreendimento

2002



Primeira expansão com o conceito multiuso em 2002.

2012



Segunda expansão com Deck Parking + Hotéis + lajes e torres corporativas.



**4,4 milhões
veículos por
ano**



**2 milhões
de pessoas por mês**



**R\$ 897 milhões
em vendas por ano**



**80% dos usuários da estação
do metrô Nova América/Del
Castilho entram no
shopping.**

**12.500 Carros / dia
50.000 pessoas / dia.**

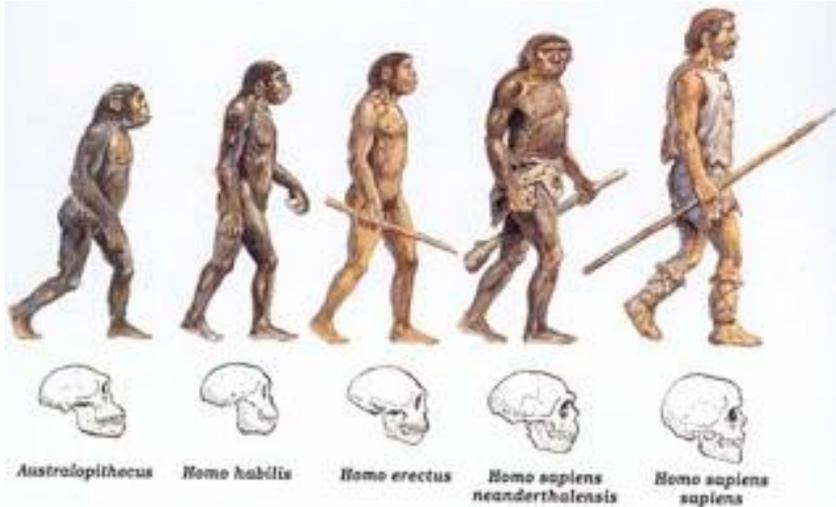
DEFINIÇÃO DO IFMA*

“Facility Management” (FM) é a profissão que engloba inúmeras atividades multidisciplinares com o objetivo de assegurar a funcionalidade do ambiente construído, através da integração das **pessoas, propriedades, processos e tecnologias**, garantindo a produtividade e a qualidade de vida dos seus usuários.”

Quais são os **“passos”** **estratégicos** que utilizamos para inovar e manter a qualidade dos serviços do Equipamento Nova America em constante evolução?



Primeiro Passo -> Pessoas



O sucesso do Homo Sapiens está diretamente relacionado a sua capacidade de viver em sociedade...por esta razão inicial que sobrevivemos e vencemos adversários superiores em força mas que agiam em grupos pequenos e desorganizados.

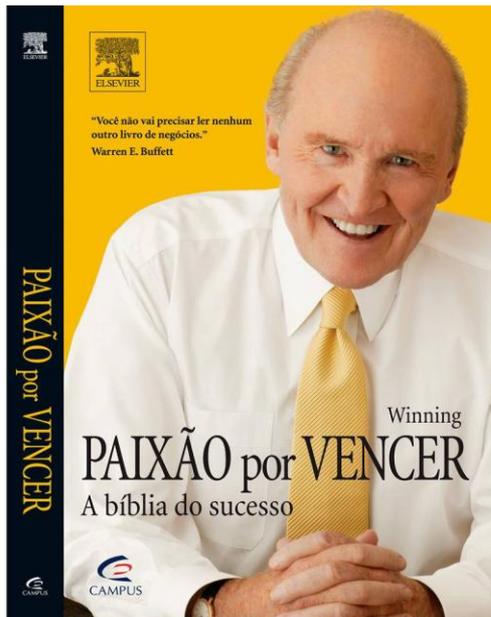
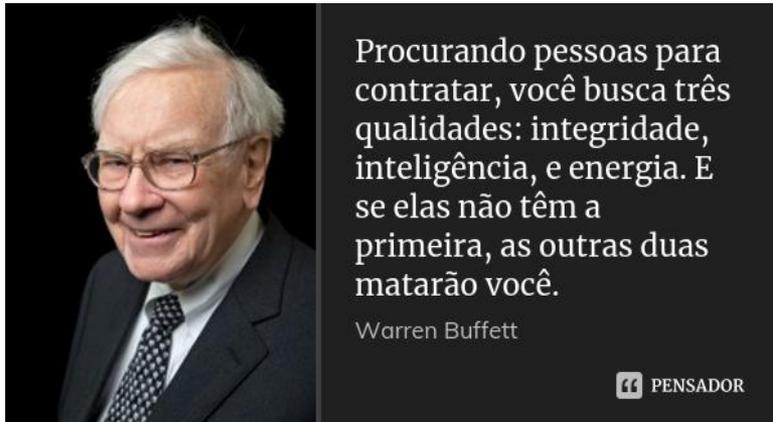


Primeiro Passo -> Pessoas

O que utilizamos para contratar pessoas obtendo **sucesso** e **bom ambiente de trabalho** (GPTW + 15 anos)?

Buscamos:

Integridade / Inteligência / Energia.



11. Gestão de pessoas

1. O gestor de RH deve ser pai e pastor.
2. Avaliação rigorosa, não burocrática e baseada em metas. O sistema de avaliação não pode ter mais de duas folhas.
3. Recompensar com dinheiro, reconhecimento e treinamento.
4. Gerenciar os 70% como a alma da organização. Ali também funciona a regra dos 10-70-20. Deixar claro que esta classificação é um foto de um momento.
5. Achatar e desentortar o organograma e depois deixar claras as atribuições de cada um.
6. Encarar os relacionamentos difíceis – sindicatos, estrelas, decadentes e encenqueiros.

“Você nunca será a pessoa que você imagina mas sim aquela que é percebida por todos” .

Em fevereiro de 2017 o Gigante sofreu uma queda...

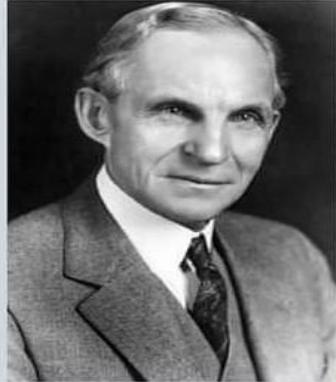


...e as pessoas Gigantes
em Integridade,
Inteligência e Energia
levantaram o Shopping
em três dias !





II Ciclo de Palestras – Prática na Gestão de Facilities 30 de março de 2019



HENRY FORD
(Ford)

"Só há uma coisa pior do que formar colaboradores e eles partirem. É não formá-los e eles permanecerem."



RICHARD BRASON
(Virgin Group)

"Capacite bem os seus colaboradores para que eles possam partir. Trate-os bem para que prefiram ficar."



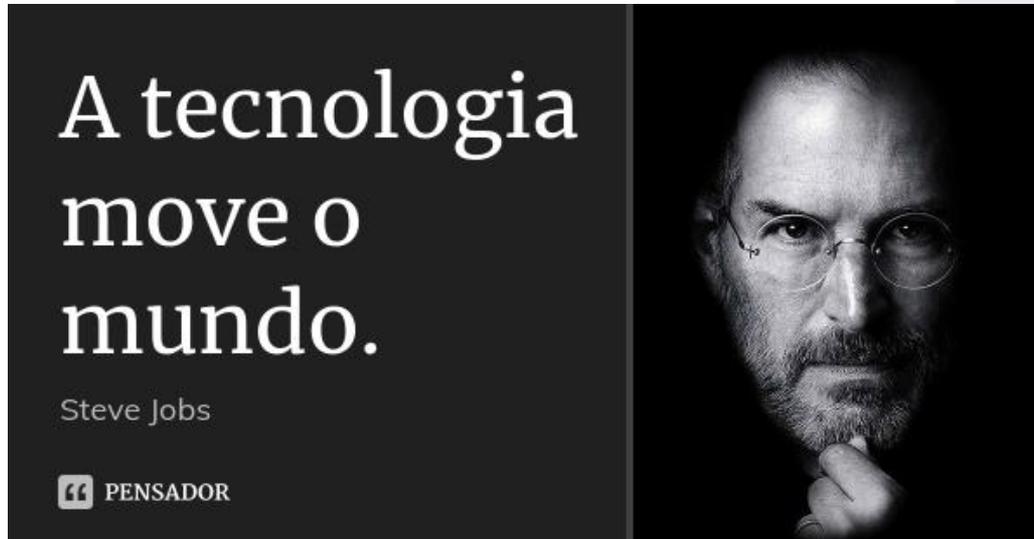
DEREK BOK
(ex-reitor - Harvard)

"Se você acredita que o treinamento é caro, experimente a ignorância."





Segundo passo -> Tecnologia



É verdade e às vezes ela está ao nosso lado e não conseguimos ver... Vale ficar atento e nos inspirarmos nos chineses ... Metrô + Miniso

Downsizing 77 -> 35

Redução da Folha + Margem 65% para 87%



A Tecnologia não esta somente nas máquinas, aplicativos mas principalmente nos produtos que utilizamos.

Ex. Cera do piso, desengordurantes e até no processo de recuperação do lixo orgânico.



Gestão das nossas propriedades e de parceiros comerciais (Aluguel de áreas) com uso da tecnologia.



Cera de última geração para brilho e conservação do piso.

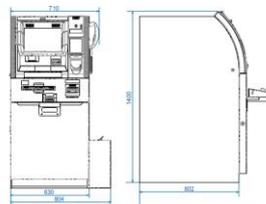


Influência para melhoria da iluminação do Parque.

Condições de Instalação

Dimensões Físicas / Peso

Para determinar o posicionamento da máquina, considere as dimensões físicas e o peso do equipamento mostrados abaixo.



Peso: aproximadamente 620 KG
(Dimensiones em milímetros)

Atenção:
Antes de realizar a instalação, verifique se o solo possui a capacidade de suportar o peso do terminal.
Caso isso não seja atendido podem ocorrer acidentes ou danos estruturais no prédio e/ou no equipamento.

Máquinas ATM.
SLA Manutenção
+ Estratégia de
comunicação.



Sistemas automáticos:
Sem Parar / Conect Car /
OPENGO / VELOI.
SLA com parceiros.

Terceiro passo -> Treinamento das pessoas certas com a tecnologia correta!

A) Crie procedimentos e regulamentos operacionais: Treine sua equipe constantemente. EX: Praça de Alimentação + Piso + Banheiro. “Nos bastidores da Disney”



B) KPI - Indicadores: Domine os indicadores...em casos de terceirização, eles serão a base do SLA nos contratos. “Você só administra o que mensura!”

C) Comunicação: O funcionário quando sabe de suas responsabilidades tem duas escolhas: **1-** Executa sua atividade com Integridade + Inteligência + Energia e alcança excelência; **2-** Ou não... Neste último caso não há dúvidas que não fará parte do time pois não deseja ou não possui um dos itens (Integridade + Inteligência + Energia).



PDCA -> Deixar claro o que se espera como resultado de cada atividade e de todo o trabalho.

CAUSA RELACIONADA	O QUE FAZER	COMO FAZER	QUEM	QUANDO	REALIZADO	RESULTADOS / PONTOS PROBLEMÁTICOS	REPROGRAMADO
	(PLANEJAMENTO DA AÇÃO)				(IMPLANTAÇÃO DA AÇÃO)	(RESULTADOS OBTIDOS / PROBLEMAS QUE INFLUENCIARAM A REALIZAÇÃO OU NÃO DA AÇÃO)	(PROPOSTA DE NOVAS AÇÕES / DATAS ou FUTURAS MELHORIAS)
Reforço Controladores de Tráfego.	Reforços com 8 operadores finais de semana.	Realizar reunião com Via Cone, para alinhar operação.	André e supervisão	Semana 16/07 a 18/07	REALIZADO		
Reforço Técnico WPS	Primeiro sábado hora extra de 12h até 21h. Primeiro Domingo trabalho extra 14h até 18h	Alinhar horário do técnico escalado para sábado e solicitar novo técnico extra para domingo	André e supervisão	Semana 16/07 a 18/08	REALIZADO		
Pontos de ação dos controladores	Determinar os pontos de atuação da Via Cone.	Alinhar Via Cone e time de Supervisão	André e supervisão	Semana 16/07 a 18/07	REALIZADO		
Alinhar contingência com TI (Internet + Roteador + Switch) Apoio Vinicius.	Alinhar estratégia de plantonistas TESA ou TI para eliminar com rapidez contingências do sistema (autoatendimento).	Reunião com Vinicius e formalização das ações a serem adotadas para manutenção da rede de internet e funcionamento do switch e roteadores.	João Carlos	Semana 16/07 a 18/07	EM ANDAMENTO		



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL
	Nº 009 Versão 1.0
Manual do Bicletário	

OBJETIVO:

Controlar o acesso de entrada e saída de bicicletas, prestando atendimento direto aos clientes internos e externos, visando garantir a integridade, guarda e segurança das bicicletas.

DEFINIÇÕES:

Esclarecer as regras básicas para entrada e saída de bicicletas no local específico – Edifício Garagem 2, térreo, defronte às cancelas de saída de veículos -, bem como o horário de funcionamento e dar Assistência aos Clientes.

PROCEDIMENTOS:

1. Ao dar entrada com a bicicleta, o operador de serviço deverá destacar um ticket de controle, sempre seguindo a ordem de numeração, destacando uma parte deste, que deverá ser entregue ao proprietário da bicicleta e a outra parte será colada em um dos raios da roda desta.
2. Para retirada da bicicleta, deverá o proprietário entregar ao operador de serviço, a parte do ticket recebida, quando de sua entrada, a qual será colada na folha de controle de estacionamento de bicicletas, retirando e conferindo a numeração do ticket entregue com o mesmo colado no raio da bicicleta estacionada, liberando esta a seu usuário.
3. Toda bicicleta estacionada deverá estar presa com corrente e cadeado no suporte do bicicletário, não sendo permitido deixar bicicletas sem este procedimento.
4. No caso de perda do ticket recebido, o proprietário da bicicleta, somente poderá efetuar a sua retirada, após REGISTRO DE OCORRÊNCIA, feito de próprio punho no Espaço do Cliente, acompanhado por um Supervisor de Estacionamento.
5. Conforme instrução no cupom de controle, **NÃO É PERMITIDO O PERNOITE DE BICICLETAS**, neste caso, o proprietário desta, somente poderá retirar mediante autorização do CFTV ou Supervisor de Estacionamento.
6. Não havendo registros de estacionamento de bicicletas, em um determinado dia, deverá ser anotado na folha de controle daquele dia: **NÃO HOUVE REGISTROS NESTA DATA**.
7. Diante de avaria ou furto, o proprietário deve dirigir-se ao Balcão de Atendimento para registro de ocorrência.
8. O shopping não se responsabiliza por bicicletas guardadas fora do bicicletário, conforme placas informativas instaladas no local.

Obs: Horário de funcionamento, todos os dias de 09h às 22h.

Rio de Janeiro, 20 de Março de 2018.

Transparência...demonstrar
com franqueza o que se espera
das pessoas.



Frases

"Eu não conheço ninguém que tenha chegado ao topo sem trabalho duro. Essa é a receita. Nem sempre você vai chegar ao topo, mas vai chegar bem perto."

Margaret Thatcher

Afie o Machado | Conheça a Click Conhecimento