



MAPEAMENTO DA ROTINA DE TRABALHO DE UMA EQUIPE DE MANUTENÇÃO EM UMA EMPRESA HOSPITALAR

Introdução

Com o intuito de prestar um serviço de qualidade, com um diferencial competitivo, a empresa em estudo implantou um setor de manutenção, há alguns anos atrás. O que não torna o serviço da manutenção um exemplo de excelência é que o setor nunca foi supervisionado, resultando em uma falta de controle das atividades e em um serviço defasado. Dessa forma, o estudo tem como objetivo elaborar um plano de ação para melhorar a eficiência dos funcionários, identificando os desperdícios nos seus serviços, buscando reduzi-los, juntamente a uma orientação quanto a indicadores para gestão das atividades da manutenção.

Objetivo Geral e Específicos

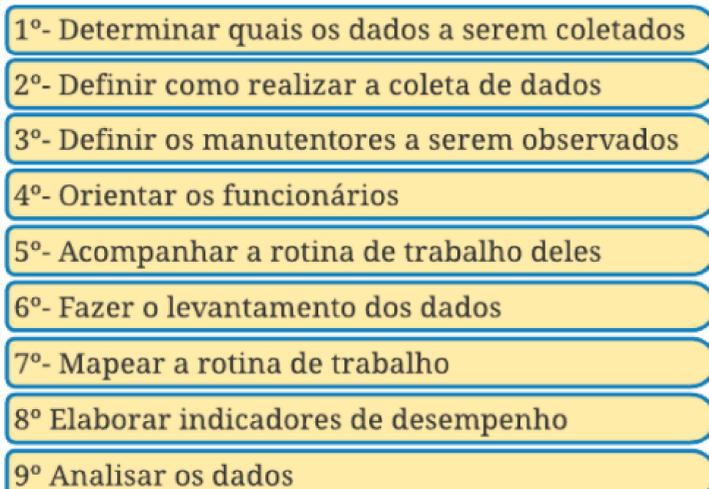
- Elaborar um mapeamento da rotina de trabalho dos funcionários da equipe de manutenção de um hospital.
- Identificar os desperdícios atuais nos serviços de manutenção;
- Elaborar um plano de ação para melhorar a eficiência dos processos de manutenção;
- Propor indicadores para a gestão da manutenção.

Método do Trabalho

Essa pesquisa tinha como objetivo aplicar uma melhoria na rotina de trabalho dos funcionários do setor de manutenção, dessa forma foi necessário obter dados acerca das atividades que os mesmos executam diariamente, juntamente aos seus respectivos valores temporais. Sendo assim, a pesquisa qualificou-se como qualitativa.

Para a elaboração do trabalho, seguiu-se as seguintes etapas, ilustradas pela figura 1:

Figura 1 – Macrofluxo do Procedimento Metodológico



Fonte: elaboração do autor (ano).

Resultados e Conclusões

Para a elaboração do estudo em questão, inicialmente, foi mapeado a rotina de dois encanadores do setor da manutenção, acompanhando as atividades realizadas diariamente, durante um mês de serviço, e com isso foi possível obter as eficiências dos funcionários. A partir disso, houve a identificação dos desperdícios no cotidiano dos trabalhadores, encontrando perdas como tempo deslocamento, ociosidade e tempo perdido buscando utensílios e ferramentas, o qual é o maior responsável pelas perdas. Com isso, formulou-se o diagnóstico das causas para os desperdícios, com o auxílio do Diagrama de Ishikawa.

Posteriormente, foi elaborado um plano de ação, visando a redução das atividades que não agregam valor nos serviços de manutenção. Para a ilustração das etapas a serem executadas, foi organizado um quadro com a ferramenta 5W2H, orientando os gestores como atingir a meta do trabalho. Em conclusão, foram apresentados indicadores de desempenho para monitorar e controlar as atividades dos manutentores, como o *Mean Time To Repair* e o *Backlog*, os quais certamente podem trazer uma padronização e uma melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Referências Bibliográficas

HOOSE, Anderson et al. Introdução à Manutenção Industrial: Conceitos e casos práticos. Rio Grande do Sul: UPF editora, 2017.

KARDEC, Alan; NASCIF, Júlio. Manutenção: Função estratégica. Rio de Janeiro: Editora Qualitymark, 2013.

MONCHY, F. A função Manutenção: Formação para a Gerência da Manutenção Industrial. São Paulo – Editora Durban Ltda, 1989