

## Gerenciamento Integrado de Facilities

# Infraestrutura inteligente

Contratar especialistas da área de Facilities gera economia e permite à empresa atuar no negócio principal

Para as empresas, o fato de não precisar investir tempo e energia em questões de infraestrutura predial e manter o foco em seu *core business* já seria uma vantagem para decidir pela contratação de serviços de Gerenciamento de Facilities. A questão é: como mudar a cultura empresarial das corporações brasileiras que ainda cuidam sozinhas da própria infraestrutura predial, em um cenário em que esse investimento é o segundo maior gasto da empresa, atrás apenas dos salários?

George Amador, Diretor de Gerenciamento Integrado de Facilities da Jones Lang LaSalle, destaca que as empresas ainda hoje têm dificuldade de pensar a infraestrutura de forma estratégica e integrada e acabam utilizando a terceirização de tarefas individualmente. Amador explica que a economia, neste caso, fica entre 3% e 5%. Na contratação de uma empresa multisserviços, a economia varia entre 4% e 7%. Já o Gerenciamento Integrado de Facilities, que entrega soluções integradas e estratégicas, gera economias que variam de 9% a 14% dos gastos totais da empresa.

O potencial do mercado brasileiro está justamente neste último segmento, que ainda não é tão explorado quanto os outros dois modelos de serviços.

O mercado interno vive um momento de desenvolvimento da área de Gerenciamento Integrado de Facilities. A terceirização deste tipo de serviço no Brasil está mais avançada do que em outros países da América Latina e a possibilidade de crescimento do negócio ainda é grande.

Francisco Abrantes, Diretor de Desenvolvimento de Novos Negócios da área, acredita que as empresas brasileiras reconhecem cada vez mais que a terceirização das atividades relacionadas à infraestrutura predial e serviços internos proporciona vantagens que agregam valor aos seus processos internos e que contribuem definitivamente para o alcance de suas metas. “A terceirização não é a simples transferência das rotinas e atividades, mas sim a estreita parceria entre contratado e contratante em busca de novas soluções, que racionalizem, maximizem e otimizem os processos internos dos clientes”, afirma.

Dados apresentados no 8º Congresso Infra realizado em abril deste ano em São Paulo, mostram que este mercado

está avaliado em R\$ 240 bilhões, o equivalente a 7% do PIB brasileiro. A expectativa de crescimento do PIB em 4% para 2011, segundo o Banco Central, contribui para aumentar o otimismo.

O Gerenciamento Integrado de Facilities é a gestão estratégica dos serviços relacionados à infraestrutura predial e à atividade do cliente, seja em um escritório corporativo ou em um parque industrial, com o objetivo de melhorar a performance das instalações. A Jones Lang LaSalle tem experiência internacional neste mercado e, a partir de 2009, passou a investir em mercados emergentes, especificamente na América Latina.

No Brasil, a empresa desenvolveu a área para atender às demandas do mercado nacional. Uma equipe de 15 executivos lidera um time de mais de 300 profissionais de Engenharia, Infraestrutura, Suprimentos e Administrativo, distribuídos em todo o território nacional. À frente das operações da área na América Latina, George Amador traz para o mercado brasileiro a experiência adquirida nos Estados Unidos, onde o setor é mais amadurecido. “A diferença em relação ao Brasil se dá na forma com que os relacionamentos são estabelecidos, com muito mais proximidade e fundamentados em relações pessoais.” Por isso, a Jones Lang LaSalle possui profissionais que compreendem a necessidade do cliente e trazem sempre a melhor solução.

O diferencial dos serviços da Jones Lang LaSalle é exatamente a oferta de soluções integradas, focadas na maximização do desempenho e diminuição dos custos operacionais. Entre os setores gerenciados, estão manutenções técnicas de instalações, gerenciamento de ambientes críticos, infraestrutura de telecomunicações, limpeza, segurança, paisagismo, gerenciamento de utilidades e serviços de suporte (expedição, compras, reprografia, recepção, copa, entre outros).

Fernanda Machado, Gerente Administrativo Financeiro da área, comenta a mudança de percepção das empresas quanto ao serviço. “Até pouco tempo, as empresas brasileiras associavam a área de Facilities a custo somente. Com a nossa atuação, elas passam a enxergar este serviço como uma estruturação capaz de trazer vantagens competitivas à companhia”, diz.

*O sucesso da implementação do serviço de Facilities depende do entrosamento entre o cliente e a equipe.*



Sérgio Lima, da Unilever, e George Amador, da Jones Lang LaSalle: parceria com soluções customizadas e processos padronizados

## Práticas globais em mercados nacionais

Práticas adotadas globalmente e aplicadas no mercado local fazem toda a diferença para grandes empresas, principalmente multinacionais. A terceirização das atividades relacionadas a Facilities, sob a batuta de prestadores de serviços reconhecidos no mercado, traz para as empresas *know-how* e experiência que somente quem tem este serviço como *core business* pode oferecer. “Ao focar exclusivamente em sua atividade fim, a contratante dá um salto em direção à melhoria dos serviços internos e à redução de custos”, explica Francisco Abrantes.

Entre as práticas adotadas pela Jones Lang LaSalle, podemos destacar a implantação de tecnologias que oferecem sistemas de gestão de manutenção, controle financeiro e sistema de gestão de utilidades, que compreende água, energia e gás.

A empresa também produz relatórios operacionais que trazem mais informações para os clientes, com indicadores de performance, métricas e análises da empresa e do mercado. Além disso, a Jones Lang LaSalle possui um centro de excelência atuante em toda a América Latina, que organiza os serviços prestados na região, oferecendo suporte para planejamento e garantindo as melhores práticas de manutenção preventiva, corretiva e preditiva.

“A maior parte das companhias trabalha com fornecedores menores, mas atuar com uma empresa do porte da Jones Lang LaSalle permite às empresas globais empregar soluções adequadas ao seu perfil”, ressalta Fernanda Machado.

## Parceria de sucesso

O sucesso da implementação do serviço de Facilities depende do entrosamento entre o cliente e a equipe – o que significa melhor comunicação e transparência. Responsável desde 2006 pelo Gerenciamento Integrado de Facilities da Unilever, uma das maiores empresas de bens de consumo do mundo, a Jones Lang LaSalle cuida dos seis escritórios da empresa no Brasil.

Sérgio Lima, responsável pela área de Workplace na Unilever para as Américas, destaca as vantagens dessa parceria. “A Jones Lang LaSalle fornece soluções customizadas para suprir a necessidade do cliente e possui inteligência para entregar o que promete”, explica.

Além disso, ele ressalta que trabalhar com uma empresa global como a Jones Lang LaSalle proporciona uma padronização de processos, relatórios e custos. Com isso, é possível ter equipes mais enxutas e agilidade nas decisões. “A parceria com uma empresa que tem a mesma abrangência de atuação que a Unilever facilita a expansão e replicação do modelo em outros locais”, diz.

Com cada empresa focada em seu *core business*, os resultados são visíveis. Em 2010, a Unilever reduziu o consumo de energia em 4,5% e o de água em 28,5%. A iluminação foi substituída por lâmpadas LED, há sensores de presença nas escadas para evitar o desperdício de energia e os geradores foram trocados por outros mais eficientes. Sérgio Lima destaca que as metas da empresa na área de sustentabilidade são ambiciosas para os próximos anos e a Jones Lang LaSalle está alinhada a elas. ■