

mais  
manserv



Edição 244 | Outubro 2022



# Manserv Facilities na Saúde

Saiba mais sobre os serviços  
de **Gestão de Facilities** e sua  
importância na Gestão Hospitalar



# Visão de Negócio

## A importância dos serviços de Facilities na Gestão Hospitalar

Cuidar da infraestrutura, focar no *core business*, garantir a conservação dos ativos e funcionamento das operações, são as principais motivações para gerenciar uma estrutura hospitalar.

Falando de gestão hospitalar, é imprescindível falar da importância de contratar um provedor especializado que faça a gestão de toda a cadeia de valor do ambiente hospitalar, dando suporte a todos os processos.

A gestão de facilities é o gerenciamento de todas as atividades relacionadas à manutenção e administração de uma instituição. No caso dos hospitais, estes serviços vão desde a recepção, manutenção, limpeza, hotelaria, conservação, jardinagem, sistemas críticos, entre muitas outras atividades.

### Muito mais que rotina: uma visão estratégica

Muito além de se adequar à rotina de um hospital, a gestão de facilities precisa ser estratégica. Ela é essencial para que a rotina corporativa seja equilibrada e mais produtiva.

Quando os recursos hospitalares não são gerenciados da forma adequada, a instituição é impactada com desperdício, falta de materiais, retrabalho, além de promover negativamente para a imagem do hospital.

### Manserv Facilities na Saúde

A Manserv Facilities está inserida na jornada do cliente e disponibiliza tecnologia e equipamentos de alta performance, além de profissionais especializados para promover a preservação da saúde e da experiência das pessoas.

Hoje, estamos inseridos nos maiores hospitais do Brasil e já somos referência no setor de Facilities. Buscamos oferecer um serviço de altíssima qualidade, visando o cuidado e acolhimento a todos os envolvidos neste ambiente.



**Terezinha Silva** (esq.) e **Juliana Santos** (dir.) são colaboradoras da Manserv Facilities em um dos maiores hospitais de São Paulo. Nos hospitais, as equipes de saúde precisam estar sempre de prontidão para atender aos pacientes. Por isso, é fundamental contratar equipes especializadas de apoio para as atividades complementares.

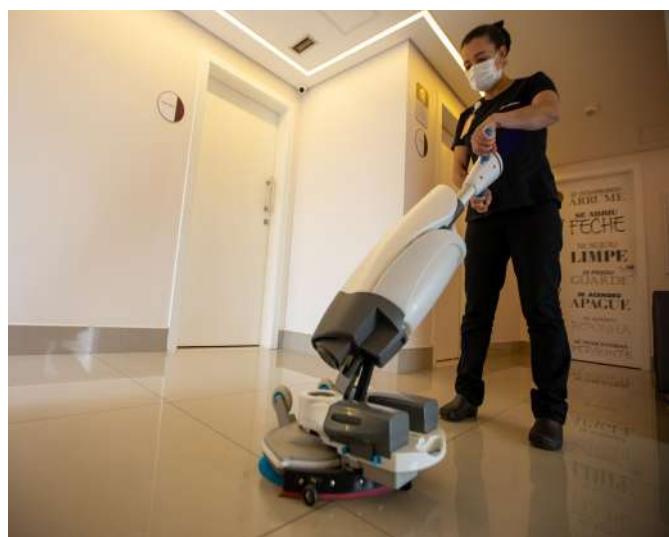
# Visão de Negócio

## Serviços da Manserv Facilities para a Saúde

- > Hotelaria hospitalar (concierge, rouparia, mensageria, etc)
  - > Higiene e conservação
  - > Gestão de resíduos
  - > Manutenção predial e utilidades
  - > Portaria e recepção
  - > Jardinagem
  - > Gestão de leitos
  - > Integração da cadeia de valor

## **Diagnóstico de estrutura corporativa:**

Nossos especialistas fazem uma completa varredura dos pontos de atenção. Nessa avaliação são analisados os pontos onde existem riscos de contaminação cruzada dentro da estrutura hospitalar. Ao final do diagnóstico, você recebe um roteiro de providências que deverão ser tomadas para mitigar os riscos adversos.



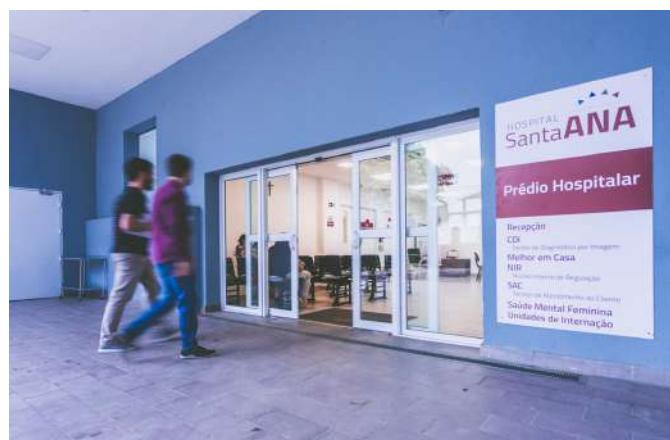
Nossos colaboradores são especialmente treinados e utilizam equipamentos de alta tecnologia. Todos os produtos saneantes são comprovadamente eficazes para entregar alta performance nos serviços, com toda a segurança e respeito ao meio ambiente.

## Como atingir a excelência na prestação de serviços?

*“Conhecer o cliente, alinhar as expectativas e construir uma parceria sólida, são os pilares para atingir a excelência na prestação de serviços”,* afirma **Ednaldo Bueno**, Diretor de Operações da Manserv Facilities - Saúde.

Um dos cases de sucesso em implantação da Manserv Facilities é o Hospital Santa Ana, em Porto Alegre - RS. Com área de 6.900 m<sup>2</sup>, 190 leitos e 450 colaboradores diretos, o Hospital integra o eixo Saúde da Associação Educadora São Carlos (AESC).

A implantação aconteceu entre julho e outubro de 2018 e, em 2020, foi inaugurado o Centro de Capacitação Manserv - ambiente pensado e montado para a capacitação e desenvolvimento dos profissionais, com foco na aprendizagem, através de conceitos teóricos e experiências práticas.



“A equipe tem o entendimento da sua importância e a sua responsabilidade no cuidado com o paciente, pois é capacitada constantemente, com uso de produtos adequados e equipamentos atualizados conforme o mercado oferece, resultando em um ambiente seguro, e agradável para o pronto restabelecimento da sua saúde”, afirma **Raquel de Lima Oliveira**, Supervisora de Governança e Manutenção - Hospital Santa Ana.

## Manserv e Equatorial geram impacto socioeconômico no Amapá - AP

Em novembro de 2021, a Equatorial Energia assumiu o controle da Companhia Energética do Amapá (CEA), para atendimento aos 16 municípios da área de concessão.

Atuante no setor de energia nos segmentos de distribuição – do qual é uma das líderes - geração, transmissão e serviços, a Equatorial tem histórico de recuperação e avanço de desempenho de companhias estaduais privatizadas, como é o caso da CEA, com um modelo de gestão que preza pela eficiência e melhor alocação de recursos, sempre com foco em segurança e meio ambiente.

O principal desafio do projeto, é encontrar mão de obra especializada na região.

*“Quando contratamos um prestador de serviços, pensamos em uma parceria sólida a longo prazo. Acionamos a Manserv para nos apoiar nessa iniciativa, pela sua expertise de mercado. Nossa objetivo é ser um agente de desenvolvimento local, fomentando o mercado de trabalho e a economia na região. Hoje, com certeza o Amapá é o nosso maior case de sucesso”.*

**Leonardo Eustáquio**

Gerente Corporativo da Equatorial

### Programa E+ Profissional

O programa E+ profissional é um projeto entre o governo do estado e a CEA Equatorial. Até o momento, 177 jovens já foram capacitados no curso de eletricista e poderão participar de processos seletivos em empresas parceiras do Grupo Equatorial no Amapá.

A Equatorial conta com o apoio da Manserv para o processo de seleção e capacitação de novos inscritos, em parceria com o SENAI.



Durante três meses, jovens de diversos municípios do estado, foram capacitados acerca da atuação na rede de distribuição de energia elétrica. Ao todo, 177 jovens foram capacitados pelo Programa E+.

**O objetivo do projeto é formar 650 eletricistas até o fim do ano.**

# Energia

## Qualificar para prosperar

Representando cerca de 50% do PIB do Amapá, a Equatorial Energia, ainda encontra inúmeros desafios para suprir a grade de colaboradores.

*“Além da carência de mão de obra especializada, os recém formados nos cursos são muito jovens e sem experiência profissional. Nossa maior desafio é moldar esses jovens e torná-los eletricistas multiespecialistas”, afirma Leonardo Eustáquio da Equatorial.*

Como especialista, a Manserv tem apoiado o cliente nessa missão. Além do processo de recrutamento e treinamento dos jovens, nossas equipes de Segurança e a Diretoria da Manserv Industrial - Energia, buscam estar sempre presentes na operação.

A equipe de segurança, tem participado de treinamentos e eventos da região, relacionados à Segurança, para entenderem as dificuldades e buscar oportunidades.



**DDS sobre as Crenças de Segurança da Manserv**, realizado no dia 14 de setembro, pelo Diretor da Manserv Industrial - Energia, Renato Schieber.



**Humberto Lopes e Maria Guerra** da área de Segurança do Trabalho Corporativo da Manserv, estiveram presentes na Equatorial do Amapá, na semana de 12 a 16 de setembro, para apoio e esclarecimentos sobre a gestão de treinamentos e sistemas utilizados pela Manserv.



Equipes de Segurança da Manserv e Equatorial participam do **1º Encontro Estadual de Profissionais de Saúde e Segurança do Trabalho do Amapá**.

O encontro aconteceu no dia 16 de setembro, no Sesi do Amapá e teve como objetivo, falar das alterações da norma NR-04 e também sobre os possíveis impactos nos Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho.

# Eventos

## Manserv Facilities marca presença em eventos da área Hospitalar

Entre os dias 21 e 23 de agosto, o Hospital Israelita Albert Einstein promoveu uma edição híbrida do **VI SINAEH – Simpósio Internacional Albert Einstein de Hotelaria**.

O evento apresentou as principais inovações na área de Hotelaria Hospitalar e reuniu grandes players do setor. Além dos simpósios com apresentações sobre cases de sucesso e hotelaria hospitalar, o evento também contou com área para expositores.



**VI SINAEH:** Marcelo Boeger (esq.), consultor em Gestão Hospitalar e Facilities e equipe comercial da Manserv Facilities - Saúde em frente ao nosso estande no evento.



**VI SINAEH:** Ednaldo Bueno, Diretor da Manserv Facilities - Saúde, apresentou “**A Excelência dos Serviços em Hospitais Públicos e Privados**”, durante o VI SINAEH - Simpósio Internacional Albert Einstein

A Manserv também marcou presença no **8º Fórum Infra FM Hospitalar**, realizado pela Revista Infra.

O evento já é tradicional para os Facility Managers de hospitais e o tema principal foi um overview das oportunidades para melhorias no dia a dia da gestão de infraestrutura, instalações e serviços de suporte ao negócio da saúde nessa nova década.

O Fórum aconteceu no dia 30 de agosto e além das palestras, teve espaço para expositores.



**Infra FM:** Equipe comercial da Manserv Facilities - Saúde no espaço para expositores no evento.



**Infra FM:** José Vasconcelos, Gerente de Contrato da Manserv Facilities, palestrou sobre “**O simples por trás do complexo – tratando o simples para garantir as infraestruturas hospitalares**”, no 8º Fórum Infra FM.

# Liderança Feminina

## Trio feminino lidera equipe de eletricistas no STC em Guarulhos - SP

Tema necessário e cada vez mais recorrente no dia a dia de grandes companhias, a inserção de liderança feminina nos mais diversos setores da economia é fundamental para um mercado de trabalho mais justo e igualitário.

A Manserv se orgulha em fomentar a liderança feminina em seus negócios. Um exemplo disso é a equipe do STC de Guarulhos, cuja liderança é composta por Raquel Nacari, Lívia Voigt e Daniela Lucena. Juntas, lideram uma equipe de 101 eletricistas.

*“Coordeno uma equipe de 101 eletricistas, e cada supervisora (Lívia e Daniela) tem sob sua responsabilidade, de 10 a 12 equipes, sendo responsáveis pelo planejamento, monitoramento, supervisão e acima de tudo, do trabalho realizado com segurança por estas equipes”, afirma **Raquel Nacari***



**Raquel Nacari** (ao centro), **Lívia Voigt** (esquerda) e **Daniela Lucena** (direita): trio é responsável pela liderança da equipe de eletricistas da EDP em Guarulhos.

### Liderança Feminina na Agenda ESG

Um estudo promovido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) apresentou resultado inédito no Brasil: a relação positiva entre desempenho ESG e liderança feminina.

Segundo o estudo da FGV, publicado em junho deste ano, empresas com liderança feminina apresentam melhor desempenho na análise de ESG.

A pesquisa constatou que 31% das organizações (16 entre 52) ficaram classificadas no grupo Baixo ESG e não possuem a presença de mulheres tanto na diretoria como no conselho.

**Conheça outros cases de liderança feminina em nosso blog:**



# Melhoria Contínua

## Metodologia Kaizen ganha cada vez mais espaço nas UTs

Na Manserv, a **metodologia Kaizen** permite melhorar a produtividade, segurança e ainda gerar resultados. Buscamos disseminar a cultura do trabalho em conjunto: o coletivo é muito mais importante do que o individual e ações que prezam as equipes como um todo, devem ser incentivadas com frequência. Em 2021, o retorno financeiro para a Manserv com o Programa de Ideias e Melhorias foi de três milhões de reais.

### Como é a área Kaizen em uma UT da Manserv?



**1 - PMC Programa de Melhoria Contínua:**  
Gestão visual do andamento dos projetos de Melhoria Contínua da Unidade.

**2 - PIM Programa de Ideias e Melhorias:**  
Sugestão e implementação de melhorias, incentivando por meio de reconhecimento e premiação.

**3 - LUP - Lição de Um Ponto:**  
Colaboradores desenvolvem suas próprias Lições de um Ponto, documentação operacional mais robusta e acessível a todos.

**4 - Kamishibai:**  
Auditar a evolução das melhorias e do conhecimento dos operadores das novas práticas aplicadas, definir os responsáveis pela auditoria e suas respectivas freqüências.

Nos dias 25 e 26 de agosto, as UT's Braskem e Oxiteno em Mauá - SP, ambas da Manserv Logística, participaram do **Treinamento da Certificação Logística Yellow Helmet**.

O Treinamento visa capacitar o time operacional dos contratos para a utilização das ferramentas da Área Kaizen e os participantes recebem a missão de semear a cultura de melhoria contínua aos demais colaboradores de suas UT's, dando todo o suporte necessário para que a Área Kaizen traga melhorias e ganhos para o contrato.



*"A cada turma formada, fortalecemos ainda mais o nosso time de melhoria para que possam conduzir projetos Kaizen autônomos nas UT's"*, comenta **Renato Carrasco**, Analista de Processos.

# Inovação

## Trabalho técnico de Engenharia recebe prêmio da ABRAMAN

Entre os dias 20 e 22 de setembro, aconteceu em Vitória - ES, o 37º Congresso Brasileiro de Manutenção e Gestão de Ativos, que traz como atração paralela a XXXVII EXPOMAN – Exposição de Produtos, Serviços e Equipamentos para a Manutenção e a Gestão de Ativos.

Realizado pela ABRAMAN - Associação Brasileira de Manutenção e Gestão de Ativos, o tema desse ano foi **“Tendências e desafios mundiais na manutenção e gestão de ativos”**.

Durante o evento, os trabalhos técnicos apresentados pelas empresas, são votados pelos congressistas para concorrer ao prêmio de melhor projeto.

A Manserv conquistou o 2º lugar com o trabalho técnico **“Otimização de Sistema para Controle de Materiais e Vencimentos”**, de autoria de Vagner Monteiro, engenheiro de Processos Industriais.



Equipe Manserv com o prêmio de Melhor Trabalho Técnico, conquistado durante o 37º Congresso Brasileiro de Manutenção e Gestão de Ativos.

**Da esquerda para a direita:** Tarcísio Fialho, Debora Vassimon, Vagner Monteiro, Flavia Juliana Silva e Paulo Matos, todos da área de **Engenharia de Processos Industriais**.



### Área de exposição dos trabalhos técnicos:

4 trabalhos técnicos da Manserv foram escolhidos para concorrer a Melhor Projeto.

Há mais de três décadas, a ABRAMAN promove e realiza esses eventos, que representam uma ocasião indispensável aos profissionais e empresas envolvidas na área da manutenção e gestão de ativos.

# Segurança

## Cultura de Segurança começa com Disciplina e Liderança



Encontro de Líderes da área de Segurança do Trabalho, teve participação de **Ricardo Moreira**, Diretor Presidente da Manserv Industrial.



**Marcos Moretti**, Diretor Presidente da Manserv Facilities, em apresentação durante o encontro de líderes de Segurança da Manserv.

No dia 17 de agosto, aconteceu na Sede em São Caetano, o 1º encontro da liderança corporativa de Segurança do Trabalho da Manserv.

O evento contou com a participação dos líderes de todas as regionais e também dos Diretores Presidentes e o principal objetivo, foi a integração entre as equipes, troca de experiência, apresentação de resultados e engajar a liderança a disseminar a cultura de segurança com suas equipes.

A cultura de Segurança na Manserv é firmada em nossos valores mas, principalmente, no cuidado ativo e genuíno com as nossas pessoas. O maior objetivo de desenvolver uma cultura de segurança sustentável é promover um ambiente de trabalho seguro e saudável para os nossos colaboradores.

*“Nosso objetivo é tornar essas pessoas líderes transformacionais, que sejam exemplos por suas atitudes, e agentes da mudança na ponta. Assim teremos colaboradores engajados e motivados a cumprirem as regras de segurança da empresa”.*

**Dalmiro Samaniego**, Gerente de Segurança do Trabalho

# Boas Práticas

## Equipe UT Braskem em Camaçari cria operação de limpeza de praias

A Operação **Praia Limpa** é uma iniciativa dos colaboradores da UT Braskem em Camaçari - BA. A ideia surgiu da preocupação com a quantidade de resíduos encontrados nas praias da região.

*“A ideia do Praia Limpa surgiu com o intuito de integrar os colaboradores, familiares e comunidade, promovendo a conscientização e preservação das nossas praias”*, afirma o colaborador **Carlos Dalberto**, um dos idealizadores do projeto.

Os mutirões têm por objetivo a melhoria da qualidade do meio ambiente e da saúde e bem-estar das pessoas, promovendo a conscientização e mobilização da sociedade sobre a importância do combate ao lixo no mar e da gestão adequada dos resíduos sólidos em nossa cidade.

O multirão de limpeza acontece aos sábados e a iniciativa deu tão certo, que o grupo já definiu um cronograma de limpeza para até o final desse ano.



A Operação **Praia Limpa** é formada por cerca de 50 voluntários, entre colaboradores e familiares. A primeira praia limpa foi a Praia do Conde. Na sequência, foram limpas as praias de Jauá e Arembepe, todas em localizadas na cidade de Camaçari - BA. Os resíduos recolhidos são devidamente encaminhados para a cooperativa de materiais recicláveis da região. Já os resíduos não-recicláveis são devidamente descartados.

## Fique por dentro do que acontece no ManservLabs

---

As aulas do ManservLabs foram desenvolvidas com uma metodologia própria, com intuito de trazer um conteúdo atual, dinâmico e disruptivo. Fomentamos a criatividade e impulsionamos o desenvolvimento cognitivo de cada participante.

Os nossos instrutores possuem um repertório rico no tema que desenvolvem nas aulas, proporcionando o engajamento e a sinergia com os participantes. Nossa fórmula está dando certo pois 100% dos participantes afirmam em nossa avaliação que os conteúdos abordados no ManservLabs agregam na sua jornada profissional.

**Nós resgatamos o desejo nato do criar, do construir, do aprender e do fazer acontecer!**

---

### Confira alguns depoimentos das aulas:

*“A aula de hoje foi perfeita, um tema muito importante e que contribui para analisarmos sobre nossa organização, rotinas e prioridades.”* Isangella Silva

**Gestão do Tempo e Produtividade - Luciana Nardini**

*“Está perfeito. A aula do Anderson foi excelente. Sempre o admirei, mas nunca pude ouvir a sua história e sua forma de ensinar. Parabéns Anderson, foi um grande prazer.”* Danielson Fleury

**o Pensamento Crítico: Visão Global e Racional – Anderson Abreu**

*“Aula espetacular, domínio incrível do Marcelo. Sensacional! Dava frio na barriga esperar pelas críticas e pensamentos que ele trazia em cada slide. Show! Para essa aula, tenho que dizer que foi demais!”* Leandro Carvalho

**Equipes de Alta Performance: Colaboração, Criatividade e Foco no Cliente – Marcelo Felipe**

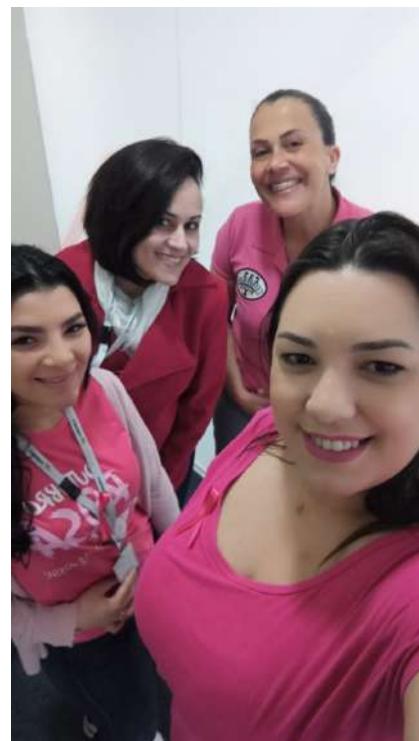
*“É muito fácil admirar alguém como profissional, mas quando conhecemos um pouco do lado humano, ficamos mais encantados ainda! Obrigada Ricardo, por nos inspirar, por nos motivar e por nos fazer sentir o desejo de sermos um ser humano melhor! Gratidão!”* Fernanda Moura

**Enfrentando mudanças e encarando desafios: Adaptabilidade – Ricardo Moreira**

# Outubro Rosa

## Nós abraçamos a luta contra o câncer de mama

No dia 05 de outubro, nós unimos a Nação Manserv em prol do combate ao câncer de mama. Confira alguns dos melhores momentos do dia rosa na Manserv:



Assista a Live especial Outubro Rosa:



# Manserv e Aurelia Nobels na F4

## Aurelia Nobels segue evoluindo e conquista melhor resultado na F4

Aurelia Nobels fechou sua participação na quarta etapa da Fórmula 4 Brasil, no autódromo Velocitta, em Mogi Guaçu - SP, conquistando o oitavo lugar na corrida 3, seu melhor resultado na temporada.

A piloto do carro #16 da Shell segue evoluindo na competição ao fechar duas das três provas da etapa no top10 e acumulando pontos importantes para o campeonato.

A corrida em Mogi aconteceu no dia 04 de setembro, sendo que na primeira corrida, partindo do 12º lugar do grid, Aurelia Nobels mostrou velocidade e principalmente resiliência para ganhar posições e conquistar o nono lugar na primeira prova disputada no sábado.

A segunda prova não foi fácil. Partindo da 9ª colocação, Aurelia acabou fechando a prova em 12º lugar e na terceira prova da etapa, Aurelia partiu do 12º lugar do grid e na largada, avançou uma posição.

Na quinta volta a piloto da Manserv que pressionava Nicolas Giaffone colocou por dentro na entrada da curva 1 e assumiu o décimo lugar.

Aurelia Nobels seguia com ótimo ritmo e quatro voltas mais tarde, ocupava a nona posição.

Faltando cinco minutos para o fim, Aurelia novamente fez ótima ultrapassagem na entrada da curva 1, desta vez sobre Nick Monteiro, assumindo o oitavo lugar, posição em que recebeu a bandeira quadriculada.

O próximo compromisso de Aurelia Nobels no certame acontece nos dias 22 e 23 de outubro, em Goiânia.

**Acompanhe a Aurelia na F4 Brasil e não perca as próximas corridas:**

