



E-book 1



PREPARAÇÃO PARA O RETORNO

COVID-19

Julho/20 - rev01



Foto: Insung Yoon(Unplash)

Esse trabalho tem o propósito de ajudar empresas a se prepararem para a volta de forma segura, organizada e alinhada com suas características e momento.

São recomendações gerais e você pode e deve fazer os ajustes em função das suas características particulares e necessidades.

O material mostra, separadamente, informações relacionadas a Property Management e Facilities Management e traz uma estimativa de divisão do retorno em fases.

Ele é fruto de um trabalho de benchmarking que reuniu, em maio/2020, informações de empresas ocupantes de edificações, bem como gestores prediais. Através desse trabalho de pesquisa, também destacamos medidas focadas em Limpeza sugeridas pela ABRALIMP disponíveis [aqui](#). Elas se somaram a visões que nós, da ARO, temos a respeito das medidas necessárias para essa volta com qualidade e segurança.

Esperamos ser úteis à sociedade nesse momento em que a ajuda mútua nunca foi tão importante e em que informações de qualidade são imprescindíveis.

Estamos à sua disposição. Boa leitura e bom retorno.

Álvaro e Luciano

FASES		
FASE 1	FASE 2	FASE 3
[Reconhecimento] Tem papel de criar aprendizado e servirá de base para ajustes e definições para as próximas fases	[Amadurecimento] Tem o papel de sedimentação de novas práticas/processos passado o período de aprendizagem com acertos e erros, bem como definição da estratégia e início de implantação de processos e mudanças baseadas no "Novo Normal".	[Sedimentação] Período de término da implantação do "Novo Normal" e revisão das mudanças.
Até 3 meses após retorno das atividades	Até 6 meses do retorno	Após 6 meses do retorno

Há empresas pensando em fazer a ocupação inicial (Fase 1) em ondas. Para elas, algumas questões deverão ser definidas. Seguem alguns pontos e respectivos exemplos.

1ª Onda: Definir quando (ex.: 1-2 semanas após liberação Governo/Prefeitura) e quem/quantos (Ex.: 20% do efetivo total = equipes A, B, C).

2ª Onda: Idem. Exemplo: retorno de mais 50%-100% da equipe após 1 mês.

ATIVIDADES

ITEM	NATUREZA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1.	PROPERTIES		
1.1	Comunicação		
		Pesquisas com ocupantes	Propósito: planejamento baseado nas intenções/planos de cada ocupante para a retomada (quantos, quando, sob que condições, baseados em que cuidados, consentimentos necessários, sugestões, entre outros)
		Regras de uso do condomínio	Uso de máscaras, uso dos elevadores, espaços abertos, fechados, acessos, distâncias a serem mantidas, processos de retiradas e entregas, cuidados/regras sobre resíduos, entre outros
		Comunicação sobre as mudanças	Informação clara, elaborada para os diversos públicos (usuários, equipe, prestadores de serviço, etc.) sobre as alterações nos diversos campos (comportamento, físicas, higiênicas, estratégicas, financeiras, etc.)
		Comunicação visual	Cuidados pessoais, distâncias, proibições, liberações, mudanças de fluxos, descartes/resíduos, etc.
		Recomendações	Cuidados pessoais, criação de turnos especiais, alterações de escalas e jornadas, para diminuição da concentração de pessoas, entre outras
		Canal de contato	Criação ou reforço de canais de comunicação entre funcionários e área/comitê responsável pela gestão (para dúvidas/sugestões/reclamações/depoimentos). Um Comitê pode ajudar na captação, discussão e suporte a decisões sobre questões relevantes

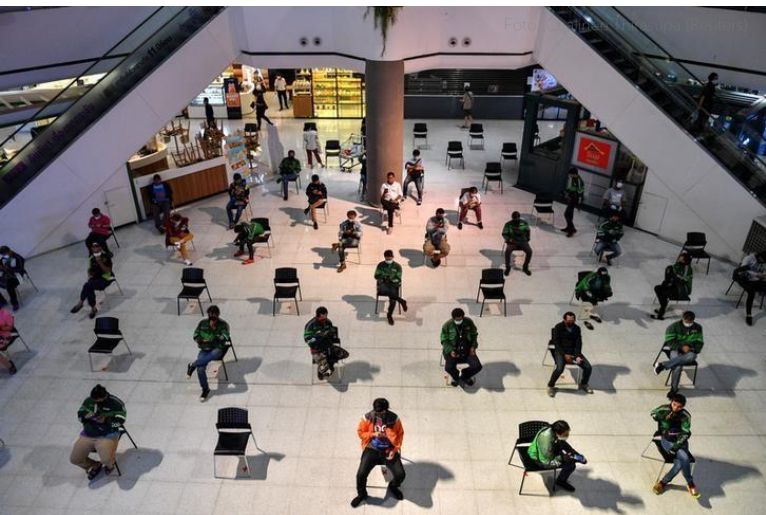
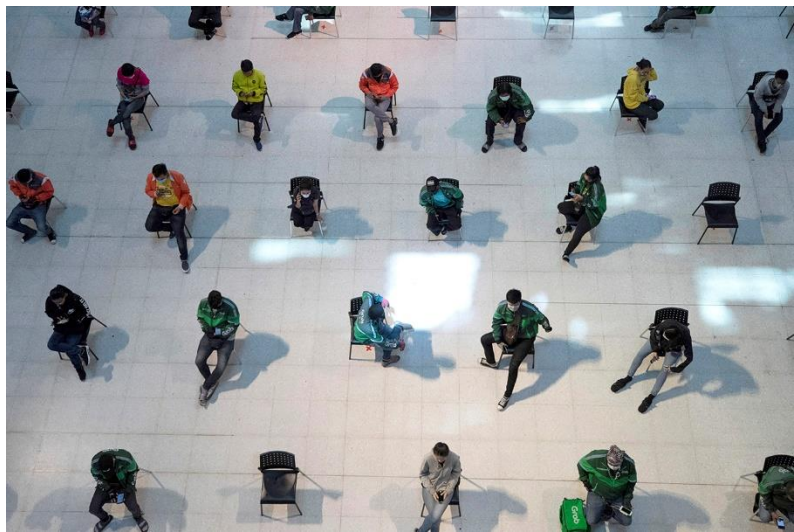
ATIVIDADES			
ITEM	NATUREZA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1.	PROPERTIES		
1.2	Adaptação da Infra/Espaços		
		Circulações	Reavaliar fluxos e criar plano. Criar meios para favorecer distanciamento e isolamento/proteção (marcadores de piso, organizadores de fila, placas de acrílico isolantes no balcão da recepção, etc.), dispor adequadamente dispensers com produtos de higiene (álcool, etc.), incluir comunicação visual pertinente, ativar/incentivar uso de escadas e circulações secundárias para diluição de fluxos, avaliar escalonamento de horários para uso de docas
		Espaços de guarda	Criar ambientes para entregas de itens/volumes anteriormente de volume pequeno ou inexistentes (ex.: avaliar separação de recebimento de alimentação e demais entregas), estocagem e processo de retirada/entrega dos novos EPI (máscaras, etc.)
		Espaços de descartes	Revisão de cuidados, processos, espaços e fluxos para adequado tratamento de resíduos

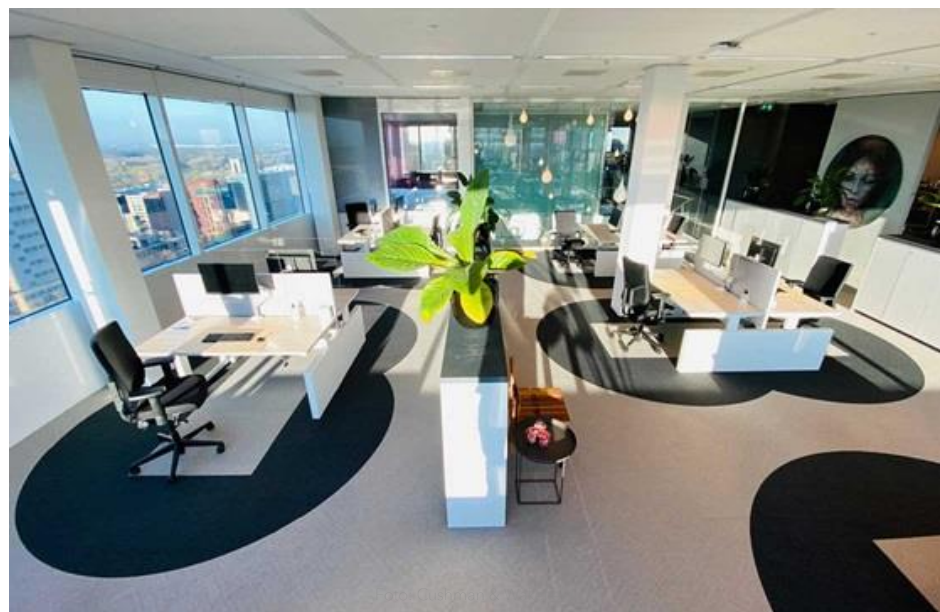
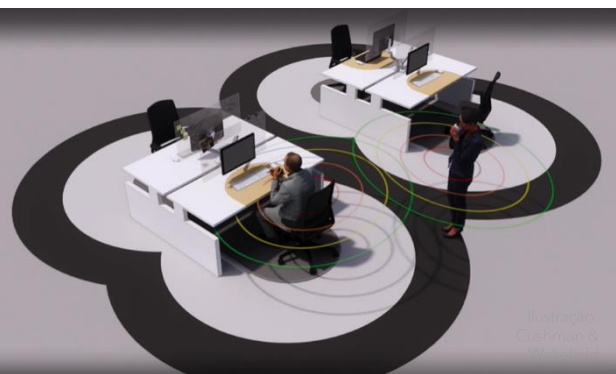
ATIVIDADES			
ITEM	NATUREZA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
1.	PROPERTIES		
1.3	Operação		
		Fluxos vs horários	Avaliar turnos, horários e fluxos (prestadores e ocupantes) de maneira cruzada para otimizar a relação entre proteção e produtividade das equipes que operam o condomínio. Pensar detalhadamente nos momentos de chegada e saída para desenhar o plano
		Serviços vs operação	Repensar frequências de serviços (ex.: limpeza, entregas, manutenções) e que atividades devem ser intensificadas dispensadas (provisória ou definitivamente). Avaliar o que não pode/deve ser simultâneo)
		Recursos	Avaliar os recursos necessários e os dispensáveis para essa nova operação, tendo o faseamento do retorno em vista

ATIVIDADES

ITEM	NATUREZA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
2.	FACILITIES		
2.1	Comunicação		
		Questionário	Fundamenta o planejamento. Enviado aos funcionários. Questões relacionadas a contágio (se contraiu, se está em contato com grupo de risco, se faz parte do grupo de risco, se está receoso com o retorno, se tem dificuldades, que transporte utiliza, entre outros). (parte do processo de decisão/eleição daqueles que retornarão conforme Fases)
		Comunicação sobre as mudanças	Informação clara, elaborada para os diversos públicos (usuários, equipe, prestadores de serviço, etc.) sobre as alterações nos diversos campos (comportamento, físicas, higiênicas, estratégicas, financeiras, etc.).
		Regras de uso dos ambientes do escritório	Uso de máscaras, uso dos elevadores, distanciamento, uso dos espaços, processos de retiradas e entregas, cuidados/regras sobre resíduos, entre outros)
		Serviços e Espaços Disponíveis	Serviços disponíveis e não disponíveis e as condições sob as quais serão prestados, bem como espaços que estarão disponíveis e sob que regras
		Comunicação visual	Cuidados pessoais, distâncias, proibições, liberações, mudanças de fluxos, descartes/resíduos, etc.
		Isolamento	Criação de condições físicas que garantam o isolamento (desmontagem e/ou inviabilização de uso de estações de trabalho, mesas e salas conforme o plano estabelecido)
		Canal de contato	Criação de canal de comunicação entre funcionários e um comitê de gestão (para dúvidas, sugestões, reclamações e depoimentos).

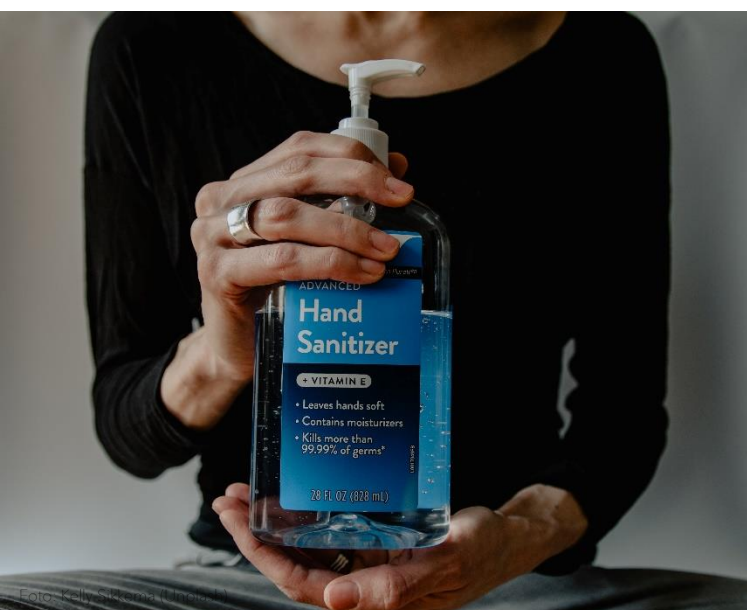
ATIVIDADES			
ITEM	NATUREZA	ATIVIDADE	DESCRIÇÃO
2. FACILITIES			
2.2	Adaptação da Infra/Espaços		
		Dimensionamento e Planejamento	Avaliação da nova capacidade do escritório considerando o plano de isolamento em suas diversas fases. É base para o planejamento do retorno. Identificação de dispositivos necessários ao retorno seguro (dispensers, cestos para descartes, etc.), bem como dos que devem ser desativados momentânea ou definitivamente
		Adaptação	Isolamento, montagem e desmontagem de mobiliário e demais elementos necessários ao novo uso
		Espaços de guarda	Criar ambientes para entregas de itens/volumes anteriormente de volume pequeno ou inexistentes (ex.: avaliar separação de recebimento de alimentação e demais entregas), estocagem e processo de retirada/entrega dos novos EPI (máscaras, etc.)
2.3	Operação	Espaços de descartes	Revisão de cuidados, processos, espaços e fluxos para adequado tratamento de resíduos
		Fluxos vs horários	Avaliar turnos, horários e fluxos de maneira cruzada para otimizar a relação entre proteção e produtividade. Pensar detalhadamente nos momentos de chegada e saída para desenhar o plano
		Serviços vs operação	Repensar frequências de serviços (ex.: limpeza, entregas, manutenções) e a ocupação simultânea dos espaços
		Recursos	Avaliar os recursos necessários e os dispensáveis para essa nova operação, tendo em vista o faseamento do retorno









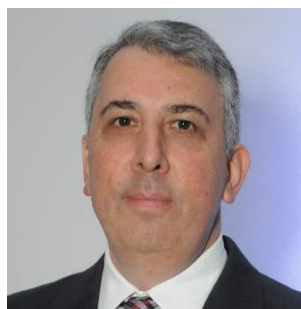


Sócios



Luciano Brunherotto

Membro do Conselho e ex-Presidente da ABRAFAC - Associação Brasileira de Facilities, Embaixador de Facilities no Brasil pelo EuroFM, Engenheiro Civil pela FEI com MBA em Gestão de Facilities pela USP. Profissional com mais de 20 anos atuando como Gerente de Facilities em empresas nacionais e multinacionais como ABB, Harris, Natura, Santander, Sodexo e Takasago, foi também Diretor de Operações do Hopi-Hari.



Álvaro Aguiar

Mais de 25 anos de experiência em Corporate Real Estate, foi Diretor de Engenharia no AC Camargo Cancer Center, Gerente de Facilities BR no Google e Gerente Sênior de Corporate Real Estate na TV Globo. Experiência nas áreas de Manutenção e Serviços, Planejamento de Espaços, Obras e Gestão de Imóveis. Engenheiro civil, com mestrado em Arquitetura, MBA Executivo e pós-graduações em Administração de Empresas, Marketing, Ar Condicionado e Corporate Real Estate. É sócio fundador da ABRAFAC.



Foto: Ani Kolleshi (Unplash)



aro corp



arocorp



arocorp



youtube.com/arocorp

arocorp.com.br

contato@arocorp.com.br