

 <b>IEFP</b> <b>SFP-Évora</b>	<b>Gestão de manutenção</b>  <b>Área Geral</b>	<b>Página:</b> <b>1/8</b>
		<b>Código:</b> <b>PQ-6-1</b> <b>João Fouto</b> <b>Rui Nunes</b>

## 1 – OBJECTIVO

Este documento tem o intuito de definir a gestão de manutenção, estabelecendo regras, responsabilidades, critérios de criticidade e nível de manutenibilidade de todos os equipamentos, edifício e infraestruturas pertencentes ao hotel. Todo este procedimento deverá estar de acordo com a política de manutenção, em vigor na empresa.

## 2 - ÂMBITO

No presente documento serão incluídos os procedimentos de manutenção relativos aos seguintes processos presentes no SGQ:

- Restauração;
- Spa;
- Alojamento;
- Eventos;
- Serviços complementares;
- Infraestruturas

## 3 - RESPONSABILIDADE

Toda a gestão das atividades de manutenção ficam sobre a alçada do diretor de infraestruturas. No entanto, existe responsabilidades partilhadas por todos os colaboradores do hotel. Todas elas serão descritas nos pontos seguintes.

### 3.1 – Responsabilidades do diretor de infraestruturas

O diretor de infraestruturas tem as seguintes responsabilidades:

- Melhoria continua nos procedimentos;

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa

 <b>IEFP</b> <b>SFP-Évora</b>	<b>Gestão de manutenção</b>  <b>Área Geral</b>	<b>Página:</b> <b>2/8</b>
		<b>Código:</b> <b>PQ-6-1</b> <b>João Fouto</b> <b>Rui Nunes</b>

- Disseminação dos protocolos de manutenção pela organização;
- Supervisionamento das ações de manutenção;
- Avaliações periódicas ao sistema geral de manutenção;
- Cumprimento dos requisitos legais;
- Gestão do orçamento da manutenção;
- Documentação atualizada de todas as ações de manutenção;
- Definição de competências necessárias à atividade, conforme plano de formação;
- Reportar periodicamente à administração o estado das atividades;

### 3.2 – Responsabilidades dos colaboradores do hotel

Todos os colaboradores têm como responsabilidade a comunicação de qualquer avaria ou mau funcionamento de um equipamento. A comunicação deve ser efetuada segundo o procedimento descrito na seção 4.2.2.

## 4 -DESCRIÇÃO

### 4.1 – Base de dados

A base de dados deve conter todos os equipamentos, edifícios e infraestruturas passíveis de manutenção. Relacionados com estes deve constar a seguinte informação:

- O registo e rastreio de todas as atividades relacionadas com a manutenção,
- Os dados técnicos relacionados com a intervenção efetuada onde deve ser incluído, quem fez a manutenção, o que foi feito, as peças substituídas e quem a supervisionou.
- Identificação da propriedade do equipamento, caso deste se encontrar nas instalações do hotel, mas não pertencer ao mesmo;
- A identificação dos responsáveis pela manutenção (identificação da empresa contratada e respetivos contactos, caso seja uma empresa contratada ou então a identificação do responsável interno, caso seja efetuada a nível interno);

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa



**IEFP**  
**SFP-Évora**

## Gestão de manutenção

### Área Geral

**Página:**  
**3/8**

**Código:**  
**PQ-6-1**  
**João Fouto**  
**Rui Nunes**

- Planos de manutenção preventiva - deve incluir a data da intervenção, quem a realiza, a descrição do que foi feito, peças substituídas, abrangência e data da próxima intervenção preventiva;
- A classificação dos equipamentos baseada na seguinte tabela:

<b>Descrição dos equipamentos</b>	<b>Sigla da classificação dos equipamentos</b>
Refrigeração e aquecimento	R&A
Segurança	Seg
Edifícios	Edi
Veículos	Ve
Equipamentos específicos ao SPA	SPA
Eletricidade, canalização e gás	ECG
Jardins e piscinas	JarPi

Tabela 1- Tabela de classificação dos equipamentos quanto à sua função

Incluída na base de dados, deve estar também, toda a parte de gestão de stocks relativa à gestão de manutenção.

Por último, falta somente indicar a partilha de responsabilidades na gestão dos diferentes aspetos da base de dados:

- gestão técnica - será assegurada pelos serviços de informática do hotel.

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa



IEFP  
SFP-Évora

Gestão de manutenção

Área Geral

Página:  
4/8

Código:  
PQ-6-1  
João Fouto  
Rui Nunes

- Dados técnicos relativos ao equipamento (cadastro) - funcionários do hotel designados para a tarefa em específico.
- Introdução dos dados referentes à manutenção - fica a cargo do supervisor interno, caso a manutenção seja realizada por uma empresa externa e pelo colaborador do hotel, caso a manutenção seja responsabilidade do hotel.

## 4.2 – Classificação dos equipamentos

Para se poder classificar os equipamentos quanto à sua criticidade foi desenvolvida a tabela e o fluxograma apresentados nesta secção. Estes definem os requisitos de classificação, assim como a tomada de decisão para cada equipamento considerado.

		<b>Alta (A)</b>	<b>Média(B)</b>	<b>Baixa(C)</b>
SA	Segurança e Meio-ambiente	Acidentes pessoais, agressões ao meio ambiente graves, danos materiais graves	Agressões ao meio-ambiente ou de danos patrimoniais de gravidade média.	Nenhum risco.
QP	Qualidade e produtividade	Quebras de serviço ou com falhas graves	Instabilidade na qualidade da prestação do serviço.	Sem quebras de qualidade na prestação do serviço.
AdE	Abrangência do efeito	Ocorrendo a falha, todos os serviços serão paralisados (Todo o hotel)	Ocorrendo a falha, ocorre suspensão de um serviço (Apenas um serviço)	Ocorrendo a falha, existe alternativa.
RT	Regime de trabalho	De 16 a 24 horas por dia.	De 8 a 16 horas por dia.	Funciona apenas ocasionalmente.
FQ	Frequência de quebra	Intervalo menor do que 6 meses.	Em média uma vez por ano.	Raramente ocorre.
M	Manutibilidade	O tempo de reparação (>2 horas) e/ou o custo são elevados (>5% dos custos totais)	O tempo (>1 hora e <2horas) e/ou o custo são suportáveis (<5%).	O tempo e/ou o custo são irrelevantes.

Tabela 2 - Tabela de critérios de classificação quanto a criticidade de equipamentos.

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa



IEFP  
SFP-Évora

Gestão de manutenção

Área Geral

Página:  
5/8

Código:  
PQ-6-1  
João Fouto  
Rui Nunes

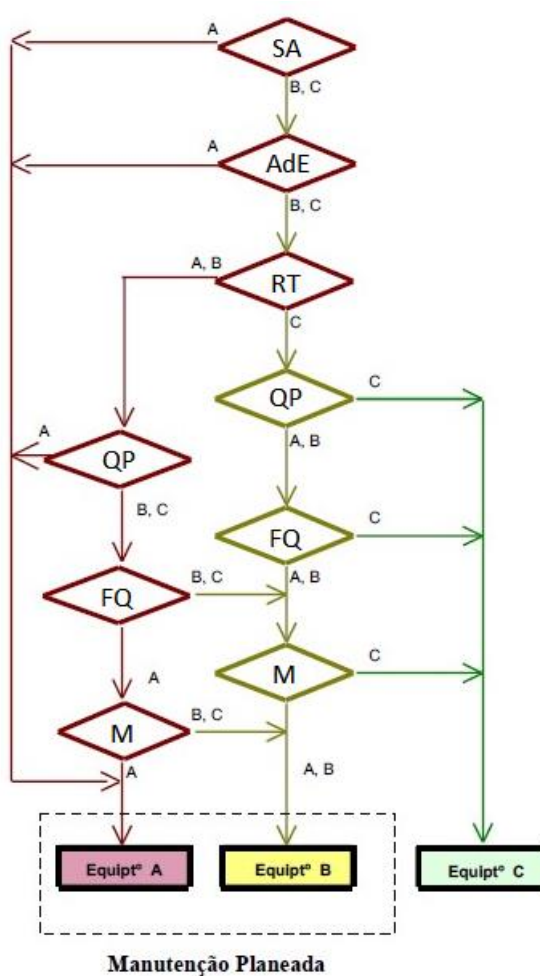


FIGURA 1 - FLUXOGRAMA DE DECISÃO

Elaborado por:

Data:

dd-mm-aa

Aprovado por:

Data:

dd-mm-aa

 <b>IEFP</b> <b>SFP-Évora</b>	<b>Gestão de manutenção</b>  <b>Área Geral</b>	<b>Página:</b> <b>6/8</b>
		<b>Código:</b> <b>PQ-6-1</b> <b>João Fouto</b> <b>Rui Nunes</b>

#### 4.2.1 – Plano de manutenção preventiva

Segundo o anexo *Classificação da criticidade dos equipamentos*, fica convencionado o seguinte:

- Equipamentos com criticidade alta: terão uma vistoria pelo menos uma vez por ano, com vista a evitar avarias e a disrupção dos serviços. No caso desse serviço ser feito por empresas externas ao hotel, deve ficar desde logo acordado no contrato a frequência da manutenção.
- Equipamentos com criticidade média: deve ser feita uma avaliação individual a cada equipamento;
- Equipamentos com baixa criticidade: não é necessário um plano de manutenção preventivo.

No anexo *Plano de manutenção preventiva*, é possível encontrar todas as ações de manutenção preventiva, a sua periodicidade e prazo de até quando devem ser efetuadas para cada equipamento de criticidade alta e média. A realização de cada ação deve ser registada na base de dados.

#### 4.2.2 - Plano de manutenção corretiva

Segundo o anexo *Classificação da criticidade dos equipamentos*, fica convencionado o seguinte:

- Equipamentos com criticidade alta:
  - No caso de a manutenção ser interna: deverá haver uma escala de prevenção dos funcionários responsáveis pela manutenção do equipamento;
  - No caso de a manutenção ser externa: deverá estar contratualizado SLAs que permitam uma rápida e eficiente resposta a todas ações de manutenção.
- Equipamentos com criticidade média ou baixa: manutenção de um stock de peças de substituição. No anexo *Peças em stock* encontra-se o material em que deve ser mantido em stock. A gestão deste fica a cargo do responsável de cada setor de manutenção.

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa

 <b>IEFP</b> <b>SFP-Évora</b>	<b>Gestão de manutenção</b>  <b>Área Geral</b>	<b>Página:</b> <b>7/8</b>
		<b>Código:</b> <b>PQ-6-1</b> <b>João Fouto</b> <b>Rui Nunes</b>

#### 4.2.2.1 – Procedimento de comunicação de uma avaria

Como foi referido na seção 3.2 todos os colaboradores têm a responsabilidade de comunicar uma avaria ou um mau funcionamento de um equipamento. Essa comunicação deve ser feita ao superior hierárquico e este deve abrir uma ocorrência no sistema de gestão de manutenção. Por último, o sistema de gestão deve enviar uma notificação ao responsável da manutenção daquele equipamento, o qual deve tomar as devidas medidas de correção da situação.

No anexo *Instrução de comunicação de uma avaria* está descrito detalhadamente como proceder em caso de deteção de uma avaria num equipamento.

#### 4.3 – Indicadores de desempenho da manutenção

Para avaliação do desempenho da manutenção, deverão ser monitorizados os seguintes indicadores:

- Acidentes;
- OEE (Overall Equipment Effectiveness);
- MTBF (Mean time between failures);
- MTTR (Mean time to repair);
- DO (Disponibilidade Operacional);
- DI (Disponibilidade intrínseca);
- Auditorias 5S;
- Outros relevantes ao sistema de gestão da manutenção devendo constar do plano de monitorização geral da empresa.

No anexo Indicadores de desempenho da manutenção encontram-se discriminados os indicadores e respetivos objetivos de performance.

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa

 <b>IEFP</b> <b>SFP-Évora</b>	<b>Gestão de manutenção</b>  <b>Área Geral</b>	<b>Página:</b> <b>8/8</b>
		<b>Código:</b> <b>PQ-6-1</b> <b>João Fouto</b> <b>Rui Nunes</b>

#### 4.4 – Plano de melhoria da manutenção

Sempre que se justificar as ideias de melhoria devem ser discutidas com todos os responsáveis presentes.

Periodicamente, devem ser elaborados planos de melhoria para aumentar a disponibilidade dos equipamentos.

#### 5 - ANEXOS

*Plano de manutenção dos edifícios (obtido através da base de dados);*

*Classificação da criticidade dos equipamentos (obtido através da base de dados);*

*Plano de manutenção preventiva (obtido através da base de dados);*

*Peças em stock (obtido através da base de dados);*

*Instruções de comunicação de uma avaria;*

*Indicadores de desempenho da manutenção;*

*Plano de formações (seção relativa á manutenção);*

<b>Edição</b>	<b>Data</b>	<b>Pontos Alterados</b>	<b>Descrição da Alteração</b>	<b>Nome</b>

Elaborado por:	Data:	Aprovado por:	Data:
	dd-mm-aa		dd-mm-aa