17ª Edição do Prêmio ABRAFAC
Melhores do Ano
São Paulo - Brasil

Diagnóstico Integrado dos Imóveis

Juliana Pereira de Siqueira [1], Nicole Jochins Uemura[2], Pedro Henrique Canesso de Souza[3], Rafael Vieira Aleixo [4]

[1] Grupo Energisa, juliana.siqueira@energisa.com.br
[2] Grupo Energisa, nicole.uemura@energisa.com.br
[3]Grupo Energisa, pedro.canesso@energisa.com.br
[4] Grupo Energisa, rafael.aleixo@energisa.com.br

RESUMO

Este trabalho descreve e discute o projeto de diagnóstico integrado dos imóveis com o Power Plataform do Grupo Energisa, que tem como objetivo identificar e solucionar problemas de infraestrutura por meio de uma ação de vistoria periódica e sistematizada de todas as unidades do Grupo, espalhadas pelo país. Para apoiar essa iniciativa, foram criados um aplicativo digital específico, um Procedimento Operacional Padrão (POP) e painéis de gestão para visualização dos dados registrados. Essa estratégia implementada por toda a companhia permite um gerenciamento eficaz dos espaços, dos equipamentos e do orçamento corporativos, ao passo que promove a segurança, o bem-estar, a inclusão e a sustentabilidade nas atividades que fazem parte do escopo do setor de Facilities. Isso porque os dados gerados pelas ações de vistoria apoiam a tomada de decisão pelos gestores e viabilizam um registro amplo e minucioso das condições gerais do patrimônio da empresa.

Palavras-chave: vistoria, imóveis, infraestrutura, diagnóstico, segurança.

1. INTRODUÇÃO

No início de 2022, durante uma visita técnica a uma unidade do Grupo Energisa, localizada no município de Porto Murtinho-MS, a equipe de Facilities da companhia se deparou com um problema estrutural crítico – uma coluna do prédio apresentava fissuras, em função do excesso de peso no telhado, sendo que o forro do teto já estava cedendo. Após as devidas averiguações, foi possível verificar que a tesoura[1] do telhado estava quebrada (Fig. 1).

Considerado, então, como um problema "Crítico Emergencial", devido aos riscos potenciais, o reparo foi realizado de forma imediata, a fim de evitar consequências mais sérias, visto que uma eventual queda da estrutura do telhando poderia representar um risco, até mesmo, à integridade física das pessoas que circulam no local.

Naturalmente, esse defeito não surgiu de maneira repentina e poderia ter sido notado antes; porém, nem sempre os frequentadores da unidade têm um olhar especializado para perceber que problemas dessa natureza podem se agravar a ponto de causar, entre outras consequências, o desmoronamento da edificação. Além da falta de *expertise*, muitas vezes, no cotidiano laboral, nem sempre as pessoas estão atentas à depreciação natural de determinadas estruturas que compõem o ambiente de trabalho.

Figura 1: Coluna, forro e telhado da unidade da Energisa em Porto Murtinho-MS

Identificar e solucionar o problema descrito, nesse caso, só foi possível porque uma equipe de profissionais especializados se deslocou até a unidade e realizou uma vistoria que tinha, justamente, o objetivo específico de analisar toda a estrutura do imóvel.

Esse acontecimento ilustra, assim, de modo bastante exemplar, o projeto implementado recentemente em todo o Grupo Energisa, que objetiva realizar um *amplo diagnóstico de todos os imóveis* das suas unidades em funcionamento (1039 edificações, ao todo), tanto do ponto de vista interno quanto externo, além de seu mobiliário e equipamentos de uso comum, à exceção dos de Tecnologia da Informação (TI).

Para isso, foi desenvolvido pelo setor de Facilities do Grupo um sistema interno, denominado "Diagnóstico Integrado dos Imóveis", que é composto por [1] um aplicativo móvel, utilizado por Técnicos de Manutenção Predial (TMPs) para realizar a vistoria; [2] um Procedimento Operacional

1 "Termo utilizado no Brasil para designar a estrutura transversal treliçada, sobre a qual se apoiam as vigas longitudinais de um telhado." (TESOURA DE..., [*Sem data*]).

Padrão (POP) para a inspeção das edificações com o suporte do aplicativo; e [3] um *dashboard* (painel de informações) para a visualização dinâmica e sistematizada dos dados gerados.

Esse sistema engloba todos os itens a serem vistoriados pelos TMPs, os critérios para atribuição de notas que graduam os eventuais problemas identificados (quanto à gravidade e ao esforço de resolução) e o registro de todo o processo de verificação, incluindo registros fotográficos; tudo isso alimenta, enfim, o painel de dados que permite visualizar o *status* geral do patrimônio móvel e imóvel da empresa.

Nesse sentido, este projeto se propõe a descrever a iniciativa de *vistoria anual dos imóveis Energisa*, que se constitui como uma estratégia de gestão capaz de preservar o patrimônio do Grupo, garantir a segurança na utilização das edificações e favorecer a administração de recursos duráveis e não duráveis. Em resumo, o projeto consiste na realização, no início de cada ano, de uma inspeção completa e especializada desses espaços e objetos, configurando, assim, um instrumento de gestão sistematizado e periodicamente atualizado sobre os ambientes de trabalho e seus mobiliários.

Tal iniciativa tem como principal referência a edição mais recente da NBR 5674 (2012), da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), cujo escopo compreende, justamente, os requisitos para o sistema de gestão de manutenção de edificações. Na introdução dessa Norma, é possível identificar, inclusive, o propósito vislumbrado com o projeto de diagnóstico de imóveis: "significando custo relevante na fase de uso da edificação, *a manutenção não pode ser feita de modo improvisado, esporádico e casual*. Ela deve ser feita como um serviço técnico perfeitamente programável e como um investimento na preservação do valor patrimonial" (ABNT, 2012, p. vi, grifos nossos).

Além de abordar a importância de um programa de preservação das edificações para a segurança e a qualidade de vida dos usuários, a NBR 5674 também destaca a relevância desse programa no sentido de manter os níveis de desempenho dos imóveis ao longo da vida útil projetada. E ressalta, ainda, que a adoção de procedimentos organizados, segundo uma lógica de controle de qualidade e de custo, é fundamental para atingir maior eficácia e eficiência na administração de um conjunto de edificações (*idem*).

Com o intuito de apresentar esse projeto de modo mais consistente, este documento está dividido em seções. Em Metodologia, explicitamos o processo de operacionalização da vistoria, seus procedimentos, suas características e seus critérios. Na sequência, em Resultados, apresentamos os principais desdobramentos, sobretudo, em razão dos indicadores viabilizados por meio dessa gestão dos espaços de trabalho. Depois, na Discussão, debatemos os aspectos gerenciais envolvidos na execução desse projeto para o cotidiano da companhia. E, por fim, na Conclusão, trazemos as considerações finais e as projeções vislumbradas acerca dessa iniciativa.

2. METODOLOGIA

Em todas as unidades espalhadas pelo Brasil, os colaboradores da Energisa têm a possibilidade de requisitar reparos, manutenção, substituição de mobiliário e equipamentos por intermédio de uma plataforma *on-line*, que acolhe e reúne os chamados dos colaboradores. Esses chamados, via de regra, são classificados, categorizados e atendidos, à medida que a gravidade e a possibilidade de resolução são relativamente convergentes. Porém, para muitas dessas solicitações, especialmente as que envolvem aquisição, troca de objetos e equipamentos, há a necessidade de constarem no

chamado Plano de Negócios (PN), isto é, precisam ser incluídas e aprovadas no orçamento anual da empresa.

Para elaborar e executar esse Plano, é necessário, portanto, tomar decisões e fazer escolhas com vistas à preservação dos bens materiais da empresa, à segurança e ao bem-estar das pessoas que utilizam esses espaços e os equipamentos disponibilizados. Diante das muitas demandas indicadas pelos colaboradores e da necessidade de otimizar a destinação dos recursos, os setores responsáveis pela gestão de infraestrutura e pelo orçamento da companhia desenvolveram o "Diagnóstico Integrado dos Imóveis", que, como dissemos, busca detectar eventuais problemas, antes que eles se agravem, e solucioná-los de modo eficaz.

É importante explicar, desde já, que o Grupo Energisa é uma *holding* dividida, internamente, entre a Distribuidora Energisa, que opera e é responsável pelo fornecimento de energia elétrica em diversos estados brasileiros, e a Central de Serviços Energisa (CSE), que atende a um escopo delimitado de atividades para que a primeira funcione de maneira satisfatória. A Distribuidora é, então, uma cliente da CSE, sendo que a atividade apresentada neste projeto circunscreve uma iniciativa da segunda.

O projeto "Diagnóstico Integrado dos Imóveis" surge, por conseguinte, da necessidade de produzir e realizar um levantamento dos dados relativos ao estado das edificações e dos materiais que integram as unidades do Grupo Energisa. Por essa razão, tal iniciativa foi implementada em todas as unidades do Grupo no Brasil, alinhando e padronizando procedimentos e ações dos setores de infraestrutura de cada uma dessas unidades.

Uma das principais vantagens desse projeto está relacionada ao PN da empresa, visto que, a partir dos dados provenientes da ação de vistoria, é possível identificar e classificar as demandas de manutenção de maneira coordenada e fidedigna. Afinal, muitos dos pedidos de infraestrutura mobilizam a necessidade de abertura de uma demanda orçamentária para que sejam incluídos, se aprovados, no planejamento financeiro do ano seguinte. Esses pedidos, nesse caso, precisam ser feitos entre os meses de fevereiro e abril, com a anuência do coordenador responsável pelo setor solicitante.

O "Diagnóstico Integrado dos Imóveis" é realizado no início de cada ano, tendo em vista a importância do levantamento de dados para a tomada de decisão inerente ao processo de planejamento e execução orçamentária da companhia.

É importante registrar que, para a implementação do projeto, foi necessário promover um treinamento com todos os coordenadores de infraestrutura do Grupo, localizados em diferentes regiões, para que eles, a seu turno, pudessem direcionar o trabalho dos TMPs – incumbidos da realização das vistorias técnicas. Esses profissionais precisavam, assim, ter um domínio do POP criado para alinhar esse processo.

O POP da vistoria dos imóveis foi elaborado de maneira didática e minuciosa, tendo em vista os diferentes níveis de senioridade dos profissionais envolvidos nesse procedimento. Esse documento reúne todas as ações, passo a passo, que devem ser seguidas pelo colaborador para o procedimento de vistoria, realizada por meio do aplicativo desenvolvido especialmente para essa finalidade.

Dessa forma, o TMP precisa vistoriar os imóveis munido de um dispositivo móvel, com o *app* 'Diagnóstico de Imóveis' devidamente instalado. A criação dessa tecnologia envolveu a capacidade de realizar os registros de forma fácil e intuitiva, utilizando, eventualmente, a câmera do dispositivo

para fazer imagens dos objetos vistoriados. A utilização do aplicativo evita a documentação por meio de papéis e gera informações praticamente em tempo real, que são armazenadas na nuvem, promovendo, ainda, um histórico das ações e do estado patrimonial. Além disso, essa solução tecnológica favorece o trabalho de campo do colaborador, na medida em que direciona o procedimento e permite a adoção de critérios objetivos para a avaliação dos itens.

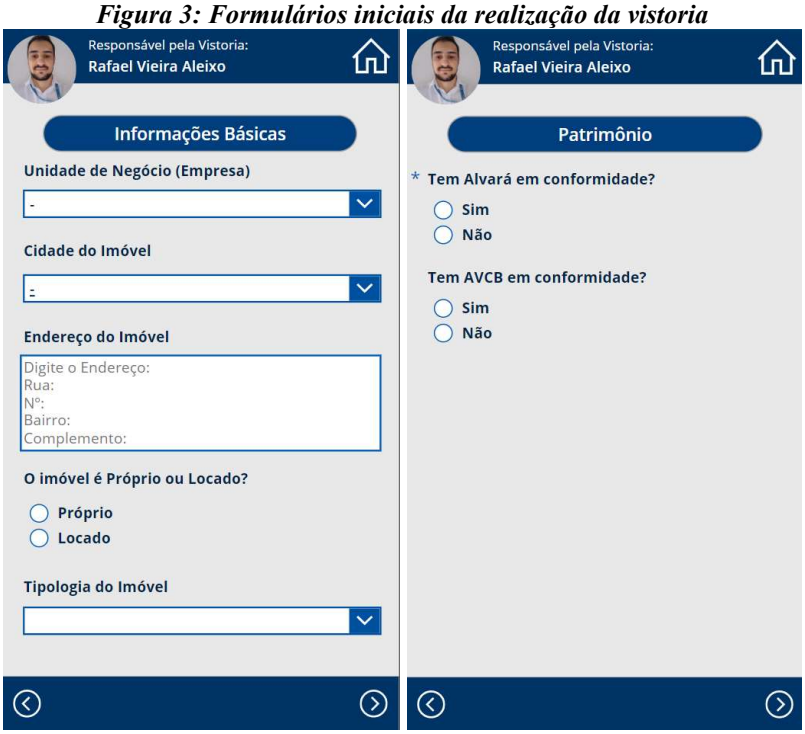
Com isso, é fundamental explicitar, neste trabalho, como o processo de vistoria é realizado na Energisa, seguindo, portanto, o *app* e o POP. Depois de instalar o aplicativo, o colaborador tem acesso ao menu inicial da aplicação (Fig. 2). Esse menu já evidencia as principais funcionalidades do *app*, sendo que a realização da vistoria, logicamente, é a principal. Porém, nesse mesmo produto, o usuário pode consultar um tutorial de utilização, acessar os dados de vistorias já concluídas, além de verificar os resultados delas.

Figura 2: Página inicial do aplicativo 'Diagnóstico de imóveis'

Tendo em vista que o objetivo desta seção é descrever a metodologia do projeto, focalizaremos, por enquanto, os procedimentos relacionados à funcionalidade mais importante do *app*: a execução da vistoria. O POP e o aplicativo são instrumentos diferentes, mas estão intrinsecamente alinhados. Por isso, ao apresentar as funções do aplicativo, estamos também demonstrando as ações previstas do POP, sendo que este último traz instruções detalhadas, que dizem respeito, inclusive, aos critérios de avaliação dos imóveis.

Quando o colaborador-usuário, clica em "Iniciar vistoria", ele deve, inicialmente, fornecer informações básicas, como unidade, cidade, endereço, propriedade (alugado ou próprio) e tipologia do imóvel. Em seguida, informar se a documentação relativa à gestão patrimonial está em conformidade (alvarás).

Figura 3: Formulários iniciais da realização da vistoria

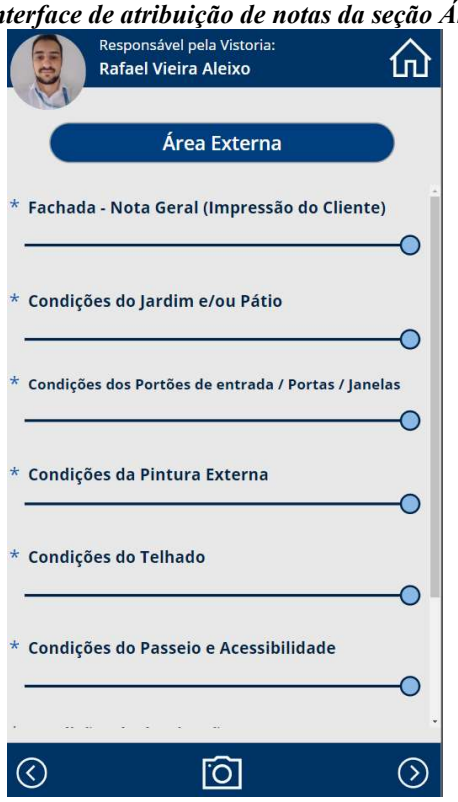


Nas seções subsequentes, o usuário deve imputar os registros da vistoria de acordo com os cinco grupos de análise, quais sejam: (1) *área externa*; (2) *área interna*; (3) *análise estrutural e itens de composição*; (4) *equipamentos e mobiliários*; e (5) *segurança*. Essa divisão tem o objetivo de organizar o trabalho de vistoria em etapas; contudo, é razoável considerar que essas cinco categorias dão conta de uma visualização geral de toda a estrutura do imóvel, e de seus componentes, que ficam sob a responsabilidade da equipe de Facilities. Desse modo, todas as seções do *app* devem ser preenchidas de maneira obrigatória e completa.

Apenas a título de exemplificação, vamos selecionar o primeiro grupo, o da área externa. Nessa categoria, são dispostos os seguintes itens: fachada; condições do jardim e/ou pátio; condições do portão de entrada, das portas e janelas; condições da pintura externa; condições do passeio e acessibilidade; condições de iluminação; e identidade visual. Essas subcategorias, então, constituem a primeira etapa do processo de vistoria, que se dedica à avaliação da aparência externa do prédio, ou seja, da visão de quem está do lado de fora, de quem chega ao imóvel.

É importante notar, conforme a Fig. 4, que cada um desses itens conta com uma linha de graduação, na qual o colaborador precisa atribuir notas relacionadas a eles, em uma escala de 0 a 10. Todavia, para afastar a hipótese de essas notas serem subjetivas, isto é, com o intuito de estabelecer parâmetros para um julgamento objetivo e padronizado, foram definidos alguns critérios para apoiar o trabalho de vistoria.

Figura 4: Interface de atribuição de notas da seção Área externa



Assim, para todos os elementos listados, foi proposto um método de proporção para aplicação da nota. Por exemplo, ao selecionar o item das condições das janelas de um determinado ambiente, se houver 10 delas para avaliar, sendo que nove estão boas condições e uma, com defeito, a nota ideal seria 9. Para outros itens, pode-se empregar uma proporcionalidade em termos percentuais. Em uma parede cuja pintura esteja 50% comprometida, a nota ideal seria 5.

De um modo genérico, as notas simbolizam um estado de condições gerais ruim (0 a 3), regular (4 a 6), bom (7 e 8) ou ótimo (9 e 10). A rigor, todos os itens partem da nota máxima (10) e, à medida que as inconformidades são encontradas, essa pontuação vai sendo reduzida. Eventualmente, são relacionadas perguntas para respostas abertas, nas quais o vistoriador deve preencher com o máximo de detalhes possível em torno do problema constatado. Para cada seção, também é possível acionar a câmera do dispositivo a fim de realizar os registros fotográficos pertinentes, caso a nota atribuída seja menor do que 10.

Retomando o exemplo da área externa, alguns direcionamentos podem ser consultados no POP, caso o técnico fique em dúvida sobre a atribuição das notas. No POP, é possível encontrar as seguintes orientações:

> **Área externa**
> **Fachada - Nota Geral (Impressão do Cliente)** – Colocar-se no lugar do cliente e dar uma nota geral para a fachada da localidade, fazendo-se algumas perguntas, como: “está bonita?”; “você se sente acolhido?”; “está em boas condições?”; “está seguro?”.
> **Condições do Jardim e/ou Pátio –** Avaliar se existem queimaduras na grama, trincados no pátio, falta de brita, se existe drenagem no local, ou seja, analisar o aspecto visual de um modo geral.
> **Condições dos Portões de entrada/Portas/Janelas –** Questões sugeridas: “estão emperrando?”; “as fechaduras estão funcionando corretamente?”; “existe chave para todas portas?”.
> **Condições da Pintura Externa –** Observar se está descascando e/ou desbotando.

> **Condições do Telhado –** Analisar condições gerais com o apoio de drone e/ou escada; verificar telhas quebradas; verificar possíveis riscos, infiltrações, ferrugens, sujeiras etc.
> **Condições do Passeio e Acessibilidade –** Avaliar trincas, acesso para pessoas com deficiência, piso tátil, condições gerais e melhoria. Importante olhar o passeio no entorno do imóvel, verificando se o referido está danificado ou é inexistente.
> **Condições de Iluminação –** Verificar se as lâmpadas estão funcionando, se a iluminação cobre toda a área externa.
> **Identidade Visual (Placas e Letreiros) –** Avaliar se as placas estão em boas condições, colocadas corretamente e no local apropriado (ALEIXO, 2021, p. 14).

Além de avaliar as condições gerais dos imóveis, para cada problema de manutenção identificado, especialmente quando a nota for inferior a 7, o profissional deve ainda mensurar a dificuldade de execução do reparo, ou seja, qual é o tamanho do esforço envolvido para que ele seja resolvido. Esse esforço também é medido em uma escala de 0 a 10, que tem como parâmetro: pequeno esforço (0 a 3), médio esforço (4 a 7) e grande esforço (8 a 10). Essa atribuição deve levar em consideração a mobilização de pessoal, a distância, a execução e a segurança.

Após a realização da vistoria completa, o TMP deve finalizar o procedimento na plataforma digital, podendo conferir os dados preenchidos e as imagens feitas. Depois que tudo estiver preenchido e conferido, ele deverá enviar os dados. A partir de então, eles passam a constar no sistema do diagnóstico de imóveis, que é alimentado por essas informações e, em seguida, uma nova fase do projeto tem início; visto que os dados produzidos subsidiam uma série de outros procedimentos que estão mais atrelados ao gerenciamento propriamente dito da infraestrutura e dos recursos da companhia.

Dito de outro modo, os procedimentos de vistoria geram métricas sobre o estado geral das unidades físicas do Grupo, permitindo analisar eventuais problemas e identificar as oportunidades de resolução. Para continuar abordando os resultados e suas aplicações, aprofundaremos essas explicações nas seções seguintes.

3. RESULTADOS

Após realizarmos todas as vistorias em todos os estados, incluímos os dados dos procedimentos em um painel do Microsoft Power BI® para que todos os coordenadores de Facilities e os TMPs tenham acesso aos resultados das inspeções. Além do resumo apresentado no *dashboard* do BI, as vistorias são categorizadas a fim de que os referidos coordenadores possam identificar quais são as prioridades e o que pode ser considerado crítico.

Essa segmentação está sintetizada na Tab. 1, que traz os nomes das categorizações, as notas (de condições gerais e esforço de resolução), os encaminhamentos previstos, além de exemplos de ocorrências, para que as situações descritas possam contar com um viés de concretude.

Tabela 1: Classificação dos problemas identificados na vistoria

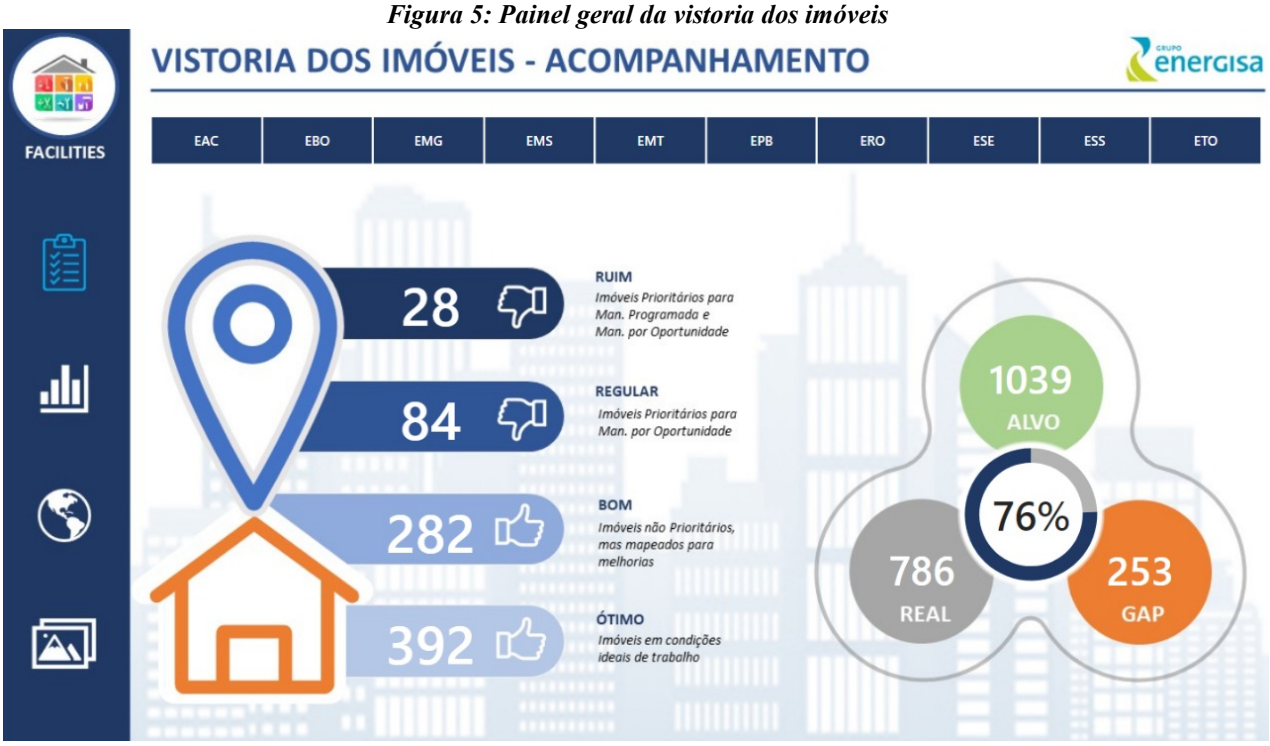
Categoria	Nota de condições gerais	Nota de esforço	Definição/encaminhamento/exemplo
Crítico Emergencial	Menor ou igual a 3	Menor ou igual a 3	Compreende situações fáceis de serem resolvidas e que vão contribuir para a melhoria da imagem institucional perante os clientes e colaboradores. Aqui, também se encontram situações emergenciais que precisam ser solucionadas, por exemplo: lâmpadas queimadas, portas agarrando, torneiras

			com defeito, descarga que não funciona, forros com risco de queda, problemas estruturais etc.
Crítico Programável	Entre 4 e 6	Maior ou igual a 4	Nesse caso, o problema não está tão crítico quanto o anterior, ou seja, não é de prioridade imediata. Porém, será incluído no PN da empresa a fim de pleitear um orçamento para ser resolvido no ano seguinte. Exemplos: bebedouros com muita manutenção, pinturas do imóvel, substituição de imóvel (caso seja alugado), letreiros danificados, cadeiras muito antigas etc.
Não Crítico	7 ou 8	Menor ou igual a 3	Corresponde a situações não críticas, mas, como são problemas fáceis de serem resolvidos, vale a pena mapeá-los como oportunidades. Exemplo: se uma placa do forro da agência está manchada, não há necessidade de trocá-la de imediato; mas, supondo que uma luminária quebrou ao lado dessa placa, como um prestador irá ao local e caso o técnico tenha a placa em estoque, pode-se aproveitar para substituí-la.
Não Crítico Programável	7 ou 8	Maior ou igual a 4	Abrange casos não emergenciais, mas que configuram oportunidades de melhoria. Compensa programar, no caso de ocorrer uma manutenção no local, aproveitando para realizar a melhoria. Exemplo: ocorreu uma infiltração no telhado de uma agência muito movimentada, realizamos a manutenção no telhado para não entrar água na agência; porém, com a infiltração, o forro ficou manchado. Como a mancha era pequena e não havia recursos disponíveis para realizar a pintura interna, a mancha permaneceu no teto provisoriamente. Essa agência entrou no PN para realizar a pintura interna; nesse caso, aproveita-se a manutenção para pintar também o forro manchado pela infiltração.
Sem Intervenção	Maior do que 8	Qualquer valor	São situações que devem apenas ser identificadas e acompanhadas; entretanto, não serão priorizadas. É importante apenas monitorar para verificar quando o problema se tornará passível de manutenção. Exemplo: uma fissura na parede, um letreiro desbotado, um fio aparente, uma torneira frouxa etc.

Os resultados das vistorias, como se vê na Tab. 1, permitem uma visualização bastante consistente da relação entre gravidade do problema e oportunidade de resolução. Se, ao longo do ano, uma nova requisição for realizada por algum colaborador, a equipe de gestão tem instrumentos sólidos para analisar a procedência da demanda e a possibilidade de ela ser solucionada naquele momento ou em outro. Isso equivale dizer que os pedidos de demanda orçamentária podem ser comparados com os registros da vistoria, o que permite construir um PN que atenda, de maneira mais eficaz, às reais necessidades da instituição.

A título de exemplificação dos painéis construídos com os dados das vistorias, são mostrados, nas Figs. 5 e 6, duas visualizações distintas. Na primeira delas, é possível verificar as informações gerais de todas as unidades da companhia vistoriadas e seus respectivos resultados. Esse panorama geral traz o *status* dos imóveis em categorias: (1) ruim: imóveis prioritários para manutenção programada e por oportunidade; (2) regular: imóveis prioritários para manutenção por oportunidade; (3) bom: imóveis não prioritários, mas mapeados para melhoria; e (4) ótimo: imóveis em condições ideais de trabalho.

Figura 5: Painel geral da vistoria dos imóveis



Ainda na esteira da exemplificação, selecionamos o painel da unidade da Energisa localizada no município de Bonito-MS. Na Fig. 6, pode-se verificar a nota geral do imóvel (8,9) e os valores atribuídos a cada um do itens que compõem as etapas da vistoria. Destacamos os aspectos que envolvem algum nível de intervenção necessária. Por exemplo, na área externa, há problemas no jardim e/ou no pátio e na pintura externa, que não são críticos, mas que configuram uma oportunidade de reparo. O mesmo acontece com as portas e janelas da área interna do imóvel. Há situações críticas, que podem ser solucionadas oportunamente, como a pintura e o piso da área interna, além do ar-condicionado e dos eletrodomésticos. Por último, uma manutenção, em caráter emergencial, é a das divisórias da parte interna, que deverá ser providenciada de forma imediata.

Figura 6: Painel geral da vistoria dos imóveis Energisa em Bonito-MS

Um painel analítico também pode ser obtido no Power BI, agrupando, por exemplo, os itens de acordo com a criticidade verificada. Na Fig. 7, a título de ilustração, estão disponíveis os gráficos e a lista resumo das vistorias realizadas em todas as unidades da Empresa. Nessa imagem, foram selecionados os itens classificados como Crítico Programável (PN), que não são tão críticos e não têm prioridade imediata; por isso, serão incluídos no PN a fim de disputar uma disponibilidade orçamentária para que sejam resolvidos no ano seguinte.

Figura 7: Painel analítico da vistoria dos imóveis classificados como Crítico Programável

Adicionalmente, é fundamental ressaltar, ainda, que as vistorias viabilizam a detecção de problemas simples, que podem ser fácil e rapidamente solucionados, trazendo benefícios simbólicos, por exemplo, para a imagem do grupo, tais como correção de letreiros, pequenos reparos em torneiras e substituição de lâmpadas queimadas. Isso porque são manutenções de baixo custo e que não demandam deslocamento de equipes especializadas. Nesses casos, o setor de Facilities procede, então, imediatamente, à realização do reparo, favorecendo o conforto, o acolhimento e a imagem que clientes e colaboradores constroem em torno da companhia. Nesse sentido, manter uma infraestrutura adequada é uma ação capaz de beneficiar também o imaginário social em relação ao Grupo Energisa. Afinal de contas, uma empresa que cuida bem das suas instalações é também aquela que presta serviços de qualidade à população e promove o bem-estar de seus colaboradores.

4. DISCUSSÃO

O projeto “Diagnóstico Integrado dos Imóveis” da Energisa configura uma importante estratégia de gestão, que favorece a tomada de decisão pelas pessoas gestoras, com base em um cultura de dados, que são produzidos empiricamente por profissionais capacitados. A operacionalização das ações de manutenção e a alocação de recursos podem ser, dessa forma, mais bem planejadas, identificando a viabilidade de realização das manutenções imediatas ou programadas.

Toda empresa que precisa trabalhar (ou que pretende trabalhar) com um Plano de Negócios, sendo ela de médio ou grande porte, pode se valer dessa iniciativa para fazer com que as escolhas orçamentárias sejam orientadas de modo eficiente, tanto no sentido prático dos problemas de infraestrutura, quanto no sentido da destinação dos recursos financeiros.

Outra vantagem desse projeto diz respeito à utilização dos imóveis, tendo em vista que nem todos pertencem à companhia, ou seja, em determinadas localidades, muitos deles são alugados. Os dados da vistoria podem apoiar, eventualmente, a necessidade de locar outro imóvel, por exemplo, caso as condições gerais da unidade (com muitas e frequentes notas baixas) levem a essa constatação. Da mesma forma, o projeto possibilita cuidar melhor do prédio que é de propriedade da companhia, preservando-o.

O sistema de diagnóstico dos imóveis permite, ainda, um amplo mapeamento das condições gerais das unidades da companhia, mas, mais do que isso, viabiliza um registro histórico dessas condições, que também pode servir como uma ferramenta de gestão. É possível verificar, com isso, se uma determinada estrutura ou um determinado equipamento demandou, por exemplo, nos últimos tempos, muita manutenção, o que, talvez, configuraria o caso de providenciar a sua reconstrução ou substituição. A propósito, depois que um problema é reparado, o TMP faz também um registro da sua resolução. Essa informação fica salva no sistema, mas, nesse caso, não ocorre pelo *app*; é imputada diretamente no sistema dos painéis (Fig. 8).

Figura 8: Registros fotográficos da vistoria dos imóveis Energisa em Anastácio-MS

Pode-se considerar, assim, que o projeto compreende um caráter relevante de responsabilidade corporativa (GOVERNANÇA..., 2020), na medida em que se destina à manutenção de seus equipamentos e do seu patrimônio. Esse atributo estaria alinhado, de algum modo, com a perspectiva de ESG[2], sobretudo, no que diz respeito ao viés de governança e gestão. Quando são diagnosticados

2 ESG, do inglês *Environmental, social and corporate governance,* significa "governança ambiental, social e corporativa". É um conceito direcionador de boas práticas corporativas para a condução dos negócios, sendo cada vez mais discutido e incorporado pelas empresas. Nos dias de hoje, há um crescente questionamento a respeito do impacto

e tratados os problemas críticos, os riscos de acidentes são minimizados, como exemplificado no caso descrito no início deste trabalho. A segurança das pessoas (clientes e colaboradores) é, pois, um benefício importante desse projeto; visto que ele possibilita que as equipes responsáveis se antecipem aos riscos, isto é, ajam de maneira proativa e preventiva.

Ademais, os recursos naturais também podem ser usados racionalmente, quando vazamentos e infiltrações, por exemplo, são detectados e corrigidos, isto é, há também uma preocupação com a perspectiva de sustentabilidade. Do ponto de vista social, os parâmetros de acessibilidade também são averiguados nesse trabalho, observando a necessidade de assegurar que as pessoas com deficiência possam utilizar esses espaços adequadamente, sentindo-se incluídos e acolhidos. Por último, também são contemplados os dispositivos legais, a exemplo da exigência de documentos para o funcionamento das unidades (alvarás) ou da consideração de vedações previstas em lei, como a proibição taxativa das caixas d'água de amianto em vários estados, que deve ser verificada pelos vistoriadores.

5. CONCLUSÃO

Evitar acidentes, planejar melhor a distribuição dos recursos, facilitar a implementação de práticas sustentáveis, preservar o patrimônio da instituição, assegurar a inclusão de pessoas com deficiência e ajudar a construir uma boa imagem perante a sociedade. Como se vê, são muitos os benefícios que caracterizam a adoção do projeto "Diagnóstico Integrado dos Imóveis" do Grupo Energisa. Trata-se de um programa inovador e, de algum modo, ambicioso, na medida em que busca estabelecer um procedimento comum, com critérios objetivos universais, para que todos os colaboradores do setor de Facilities tenham uma postura semelhante diante das questões e dos problemas de infraestrutura.

A sua inovação reside não só no emprego das tecnologias criadas para esse fim, mas principalmente na concepção e no objetivo assinalados para tal iniciativa; uma vez que as eventuais diferenças de abordagem em relação aos problemas e ao tempo de identificação podem comprometer a execução das atividades, o funcionamento dos espaços de trabalho e, até mesmo, a percepção da sociedade acerca da companhia, que é responsável por um serviço essencial do mundo contemporâneo – o fornecimento de energia elétrica, por meio de concessão pública, em diversos estados brasileiros.

Assim, a ambição do projeto estaria, justamente, a cargo da perspectiva de padronização de procedimentos, de maneira ampla e profunda, porque engloba um contingente significativo de profissionais de manutenção predial e pretende analisar, a fundo e detalhadamente, toda a infraestrutura pertencente à companhia.

Do ponto de vista gestor, o projeto propõe uma cultura orientada por dados que, em última análise, viabiliza tomadas de decisão informadas, baseadas em evidências, estabelecendo prioridades e prazos; e executando melhorias por meio de oportunidades, nas quais a otimização dos recursos humanos e materiais é um efeito relevante de todo esse processo. Ao se programar uma manutenção, pode-se avaliar a possibilidade de executar um outro reparo relacionado, que trará benefícios significativos para a instituição como um todo.

---

que as atividades econômicas geram para o meio ambiente e as pessoas e, por essa razão, nota-se uma tendência de as empresas se comprometerem a atuar sobre esses aspectos, com vistas a favorecer setores mais engajados em produzir efeitos socioambientais positivos.

O diagnóstico de imóveis, assim como um diagnóstico na área de saúde, procura identificar possíveis dores para que a cura seja estabelecida, mesmo quando, aparentemente, essas dores são consideradas leves. O processo de tratamento, nesse sentido, tem um viés protocolar que é, ao mesmo tempo, profilático e corretivo. A prevenção se dá exatamente nos casos passíveis de se agravarem, a exemplo da tesoura quebrada no telhado, e a correção ocorre nas oportunidades de providenciar reparos simples e imediatos, visando à melhoria dos espaços e da infraestrutura.

Sendo assim, diante de tantas potencialidades, esse projeto foi implementado como uma ferramenta permanente – operacional e de gestão – do Grupo Energisa. A perspectiva é, além de aprimorá-lo continuamente, envidar esforços efetivos para que ele busque, obstinadamente, a manutenção dos ideais de segurança, conforto, preservação, acessibilidade e sustentabilidade.

6. REFERÊNCIAS

ALEIXO, Rafael. *Procedimento Operacional Padrão – Diagnóstico de imóveis* – Facilities. [*S. l.*]: Grupo Energisa, 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT NBR 5674*: manutenção de edificações — requisitos para o sistema de gestão de manutenção. [*S. l.*]: ABNT, 2012.

GOVERNANÇA é a chave do ESG no mundo. *IBGC*. São Paulo: IBGC, 2020. Disponível em: https://www.ibgc.org.br/blog/governanca-esg-no-mundo. Acesso em: 04 jan. 2022.

TESOURA de telhado. *Dicionário da Engenharia Civil*. Disponível em: https://www.engenhariacivil.com/dicionario/tesoura-de-telhado. Acesso em: 14 abr. 2022.