

# OPERAÇÕES DE CASA DE BANHO SMART IMPACTAM O CORE BUSINESS



Apesar de estas serem muitas vezes vistas apenas de uma perspetiva operacional e sanitária, vários estudos demonstram o impacto de uma gestão inteligente e integrada das casas de banho no contexto de espaços públicos

# OPERAÇÕES DE CASA DE BANHO SMART IMPACTAM O CORE BUSINESS



Muitas vezes pensado só em termos da vertente da manutenção e standards de higiene, a casa de banho, do ponto de vista de um espaço público, tem mais impacto do que se possa pensar, nomeadamente ao nível da imagem e receita em espaços comerciais ou produtividade em edifícios de escritórios.

Na verdade, o estado das casas de banho determina a capacidade de um negócio atrair e reter clientes – estudos revelam que um negócio arrisca perder clientes se não mantém as suas casas de banho limpas e operacionais – **Restaurantes & Hotéis (79%); Clínicas Médicas (77%); Espaços de Retalho (45%)** (Cintas Corporation Research EUA)

Se pensarmos em grandes hubs de transporte como Aeroportos, **o estado das instalações sanitárias é um driver** mais importante de **satisfação dos passageiros** do que qualquer outro elemento de infraestrutura, e está ainda atualmente nos top 5 pontos de reclamação dos passageiros. (Airports Council International Report – 'Airport Service Quality'; McKinsey Report – 'Top 10 Customer Airport Complaints')

Os gestores de infraestruturas são responsáveis por providenciar uma experiência fluída e de qualidade aos seus inquilinos e utilizadores garantindo simultaneamente a eficiência dos recursos usados e controlo de custos.

Isto estende-se à operação de casa de banho, e também nesta área de gestão de edifícios, a tecnologia poderá fazer uma diferença substancial, e transformar a operação no sentido de melhor atingir estes objetivos. Através da adoção de soluções de IoT (Internet of Things), é possível monitorizar e extrair dados sobre os ativos a serem usados. Estes dados devem ser devidamente tratados de forma a gerarem insights sobre a operação, permitindo atuar, atempadamente, quando

e onde tenham ocorrido os problemas, ou prevenir situações de rutura evitando que os utilizadores venham a ter uma má experiência.

Os benefícios estendem-se para além da operação corrente, no longo prazo, via análise e desenvolvimento de modelos de dados, cria-se um conhecimento sobre os ativos e a sua utilização que irá permitir fazer uma gestão informada e mais eficiente da manutenção ou upgrade dos mesmos ativos.

A evolução no sentido de uma operação smart, baseada na real utilização dos ativos e infraestrutura permite colmatar lacunas que existem no caso de operações de limpeza ou contratos de serviço baseados exclusivamente em rotas de equipas por horário, nomeadamente:



## > Desconhecimento do volume real de utilização das instalações de casa de banho

Basear as rotas num conhecimento de horas/dias de pico não capacita a operação para poder responder a situações imprevisíveis ou mudanças que exijam um rápido ajustamento. Basta pensar na variabilidade de utilização das casas de banho de uma porta de embarque num aeroporto.

# OPERAÇÕES DE CASA DE BANHO SMART IMPACTAM O CORE BUSINESS



## > Atraso na deteção de situações indesejáveis de sujidade ou com falta de consumíveis

A utilização de um horário pré-definido para a limpeza das casas de banho, origina atraso na deteção e correção de situações problemáticas. A existência de um sistema de monitorização de passagens e de consumíveis com alertas definidos permite atuar proactivamente antes dos utilizadores experienciarem uma situação de falha/rutura no serviço prevenindo problemas de imagem e queixas dos utilizadores.

## > Dificuldade de manutenção e negociação de um standard uniforme de limpeza

A limpeza via rota por horário assume uma utilização constante dos vários equipamentos, o que já vimos não ser o caso. No limite poderá haver diferenças de utilização ao nível granular do cubículo dentro de uma casa de banho, levando a uma utilização mais intensiva e necessidade de atuação mais recorrente ou imediata face a outras casas de banho. Desta forma, a correta monitorização permite ter visibilidade sobre a real utilização da infraestrutura e correspondente necessidade de intervenção.



## > Desperdício de recursos ou ineficiência

A operação baseada apenas na aplicação de rotas de limpeza acarreta também ineficiência, pois naturalmente levarão equipas a inspecionar casas de banho que não necessitariam de ser visitadas por baixa utilização ou ao desperdício de recursos e custos acrescidos com possibilidade de restocking de consumíveis sem que tal seja necessário.

# OPERAÇÕES DE CASA DE BANHO SMART IMPACTAM O CORE BUSINESS



A otimização do serviço de gestão de casa de banho do ponto de vista de eficiência operacional e satisfação dos utilizadores depende da passagem de uma gestão reativa para uma gestão proativa dos ativos, com a deteção atempada de situações indesejáveis e acionamento de medidas corretivas de forma a mitigar impactos indesejáveis nos utentes.

A adoção de soluções smart, gera informação de suporte à operação de limpeza e gestão de casa de banho dirigida aos diferentes níveis de atuação – equipas de limpeza, supervisor de equipas e gestor de infraestruturas.

Através de uma aplicação móvel e web os diferentes stakeholders têm uma visão adequada do estado e áreas sobre a sua responsabilidade, com alertas em tempo real que lhes permitem gerir situações que requerem intervenção.

A tecnologia por si só não chega, mas atualmente a tecnologia já está num nível de evolução que aliada com a capacidade de transformar dados em informação relevante, permite aos diferentes stakeholders tornarem-se mais eficientes e acima de tudo conseguirem ter clientes finais satisfeitos.

## APFM: AJUDAMOS OS FMers A SUPERAR OS DESAFIOS

Quer saber mais?

Teremos o maior prazer em falar consigo.



### ACERCA DO AUTOR

**Sérgio Silva | CBO – Chief Business Officer - Cycloid Technology and Consulting**

Sérgio Silva é o Diretor Comercial e de Negócios da empresa Cycloid, [www.cycloid.pt](http://www.cycloid.pt), desde 2014.

Graduado em Engenharia de Telecomunicações e Eletrônica e pós-graduado em Gestão de Projetos e Gestão de Negócios.

Sérgio Silva trabalhou para a Alcatel-Lucent Portugal inicialmente como Engenheiro de Telecomunicações e posteriormente como Key Account Manager. Possui mais de 25 anos de experiência profissional na indústria de TI e no setor das telecomunicações, incluindo mais de 7 anos de experiência no exterior (Alemanha e França).