

SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL



Automação de Manutenção

Ronaldo Antonio Oliveira, Gerente do Projeto - SBIB Albert Einstein

Andréia Piccoli Gonzales, Líder do Projeto – SBIB Albert Einstein

10 de março de 2010



ALBERT EINSTEIN
SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA
HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

SAP WORLD TOUR 10

SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL

Agenda

1. **Sumário Executivo**
2. SBIB Albert Einstein - Descritivo do Negócio
3. A Estratégia Corporativa e a Estratégia de TI
4. O Projeto Automação da Manutenção
 - 4.1. Desafios de TI
 - 4.2. Metodologia da Implementação
 - 4.3. Estratégia e Etapas
 - 4.4. Ambiente Tecnológico
 - 4.5. Cronograma e Highlights da Implementação
5. Benefícios Alcançados e Pontos de Aprendizado



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL



Desafios

- Adesão a nova tecnologia
- Confiança no sistema
- Acompanhamento das solicitações
- Matriz de problemas
- Impactos com usuários

Objetivos do projeto

- A solicitação de manutenção realizada via SAP Portal
- Criação e direcionamento automático da ordem de serviço
- Atendimento de emergência sem utilizar o BIP.
- Melhor controle e gerenciamento

Benefícios Estratégicos

- Satisfação do cliente
- Redução do tempo de atendimento

Por quê SAP?

- O módulo já estava implantado
- Visão integrada
- Estabilidade
- Suporte

Benefícios Operacionais

- Melhor distribuição de chamados entre equipes
- Melhor percepção da equipe de manutenção

SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL

Agenda

1. Sumário Executivo
2. **SBIB Albert Einstein - Descritivo do Negócio**
3. A Estratégia Corporativa e a Estratégia de TI
4. O Projeto Automação da Manutenção
 - 4.1. Desafios de TI
 - 4.2. Metodologia da Implementação
 - 4.3. Estratégia e Etapas
 - 4.4. Ambiente Tecnológico
 - 4.5. Cronograma e Highlights da Implementação
5. Benefícios Alcançados e Pontos de Aprendizado



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL



- A SBIB Albert Einstein foi fundada no dia 20 de setembro de 1955, é uma instituição inteiramente voltada para a assistência à saúde, a promoção do conhecimento e a responsabilidade social.
 - Três áreas de atuação:
 - Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE)
 - Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein (IIEPAE)
 - Instituto Israelita de Responsabilidade Social Albert Einstein (IIRSAE).



Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

- 7 unidades na Grande São Paulo
- 54 anos de existência
- 8.100 funcionários

Assistência à saúde - (HIAE)

- +500 leitos
- Cerca de 6.000 médicos cadastrados
- 2,1 milhão de exames realizados nas unidades do Albert Einstein Medicina Diagnóstica
- 189 transplantes realizados, 95% via SUS
- Mais de 1.400 transplantes de órgãos realizados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) desde 2002
- 1º. hospital fora dos Estado Unidos e Europa, a receber a certificação de qualidade da Joint Commission International (JCI), a mais importante organização internacional de certificação de qualidade em assistência médico-hospitalar.



Agenda

1. Sumário Executivo
2. SBIB Albert Einstein - Descritivo do Negócio
3. **A Estratégia Corporativa e a Estratégia de TI**
4. O Projeto Automação da Manutenção
 - 4.1. Desafios de TI
 - 4.2. Metodologia da Implementação
 - 4.3. Estratégia e Etapas
 - 4.4. Ambiente Tecnológico
 - 4.5. Cronograma e Highlights da Implementação
5. Benefícios Alcançados e Pontos de Aprendizado



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL



Projeto Automação da Manutenção

Redução de despesas

- Melhor gestão dos recursos para manutenções preventivas, com o objetivo de diminuir as manutenções corretivas.

Produtividade

- Otimização da equipe
- Revisão dos critérios para manutenções preventivas;

Satisfação do cliente

- Melhorar a forma de abertura de chamados e consulta de status



Agenda

1. Sumário Executivo
2. SBIB Albert Einstein - Descritivo do Negócio
3. A Estratégia Corporativa e a Estratégia de TI
4. **O Projeto Automação da Manutenção**
 - 4.1. Desafios de TI
 - 4.2. Metodologia da Implementação
 - 4.3. Estratégia e Etapas
 - 4.4. Ambiente Tecnológico
 - 4.5. Cronograma e Highlights da Implementação
5. Benefícios Alcançados e Pontos de Aprendizado



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Projeto Automação da Manutenção

Objetivo:

Automatizar as solicitações de manutenção, direcionando as ordens automaticamente de acordo com a prioridade e classificando corretamente com o objetivo de ter indicadores dos maiores problemas e atuar preventivamente.





- Matriz de problemas para direcionamento das ordens de serviço.



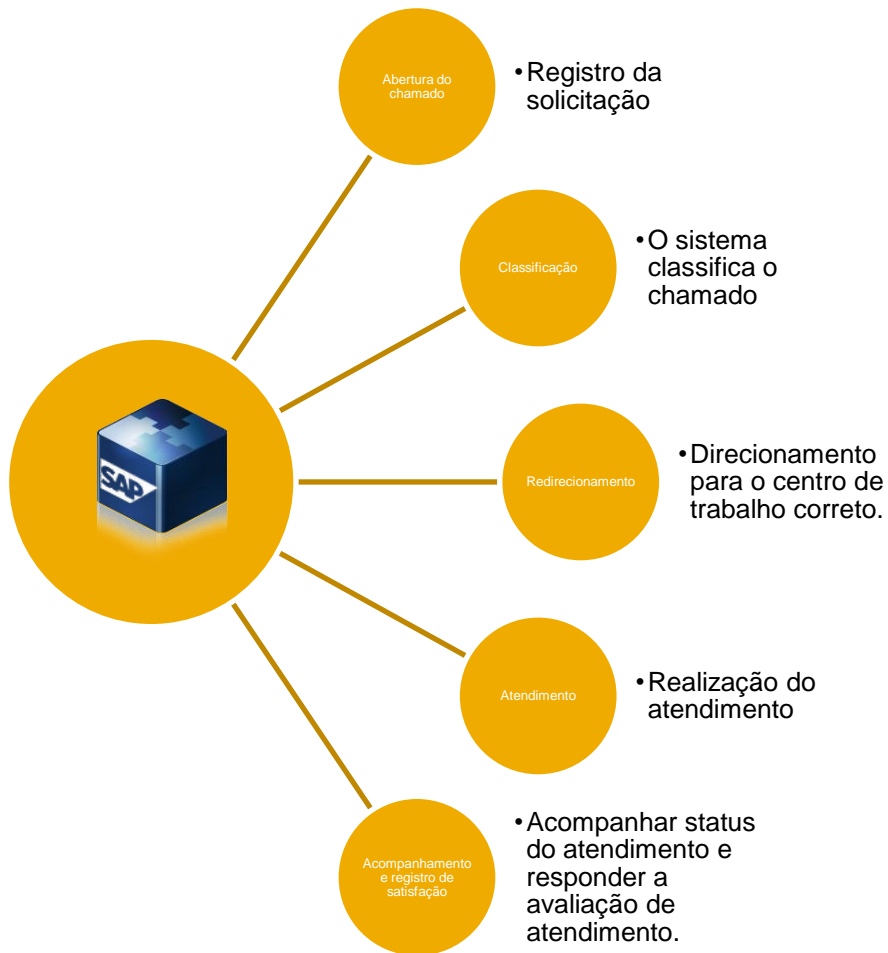
- Aderência dos técnicos a nova tecnologia.



- Confiança no novo modelo de atendimento das solicitações .(Desativação do ramal de atendimento de emergência).



Desenho da Solução



A solução contempla:

- Módulo SAP PM
- SAP Console
- SAP Portal
- Coletores
- Rede wireless



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Participação Full Time do key-user
- Envolvimento da área de manutenção para definição da matriz de problemas (1.400.000 registros)
- Treinamento de multiplicadores
- Treinamento para os técnicos
- Metodologia ASAP
- Implementação em 5 meses
- Disponibilização em produção antes do GO-LIVE para correção de possíveis problemas



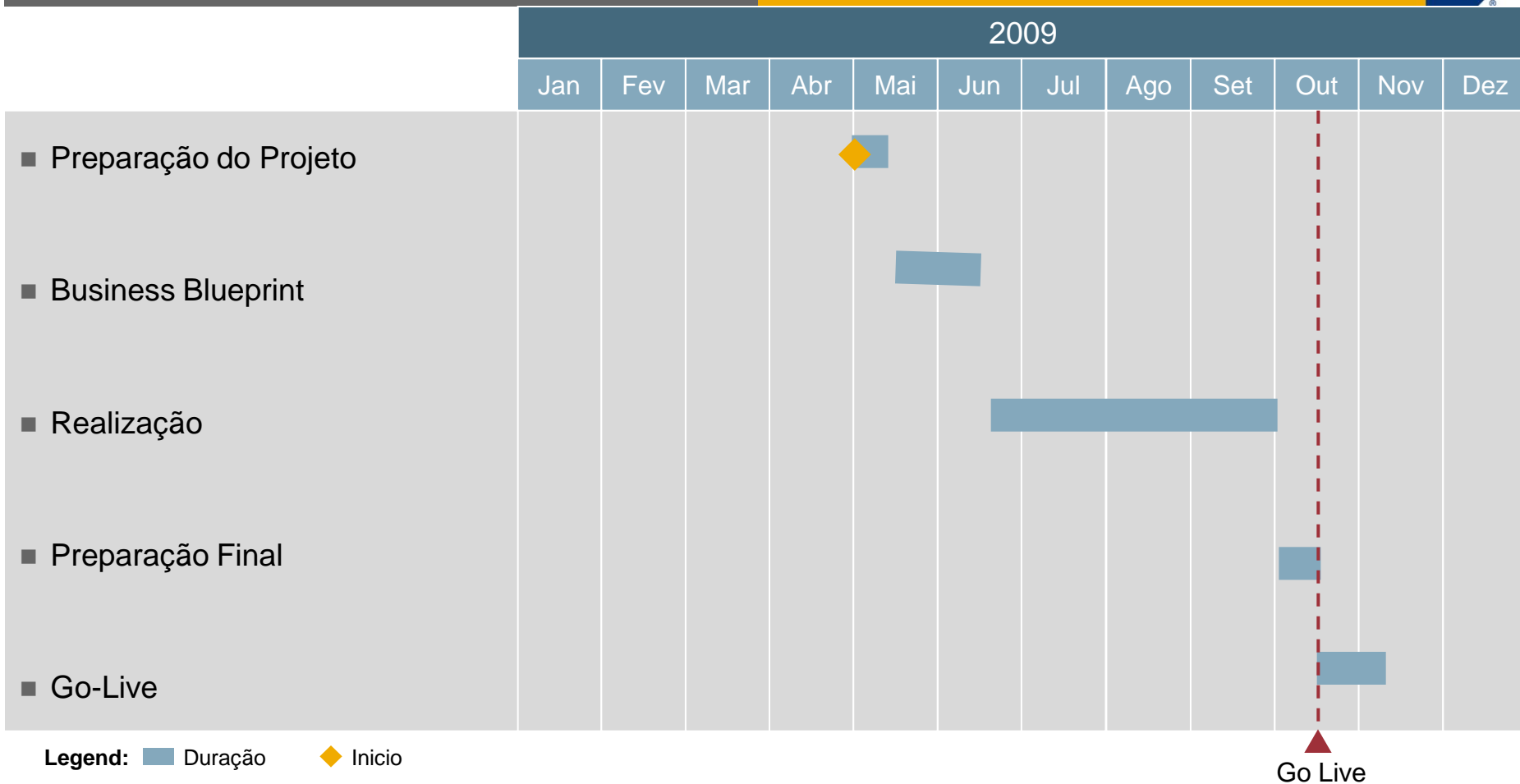
ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Portal – Acompanhamento de Solicitações

Bem-vindo Andreia Gonzales
[Ajuda](#) | [Personalizar](#) | [Efetuar logoff](#)



einstein | Net

- Home
- Hospital
- Corporativo
- Inst. Ensino e Pesquisa
- Inst. Resp. Social
- Med. Diag. e Preventiva
- Prat. Assistencial
- Prat. Médica
- Portal de Manutenção
- Relatórios Gerenciais
- Pi

Manutenção

Navegação detalhada - Acompanhamento

- Acompanhamento
- Solicitação de Manutenção

Dados para pesquisa

Unidade:

Bloco:

Andar:

Setor:

No. Equipamento:

Status da Solicitação:

Solicitação	Setor	Equipamento	Solicitante	Data	Hora	Status	Descrição
<input type="checkbox"/>							
<input checked="" type="checkbox"/>	Posto de Enfermagem 6º Leste		LUANAGC	12/02/2010	17:31:15	Concluída	Armário P
<input type="checkbox"/>	Posto de Enfermagem 6º Leste		LUANAGC	12/02/2010	17:32:35	Concluída	Porta Trav
<input type="checkbox"/>	Posto de Enfermagem 6º Leste		FABIOSC	17/02/2010	06:44:22	Concluída	Fornecer
<input type="checkbox"/>	Posto de Enfermagem 6º Leste		FABIOSC	18/02/2010	13:21:17	Espera	Objeto nã
<input type="checkbox"/>	Posto de Enfermagem 6º Leste		CAMLAGR	18/02/2010	15:09:22	Concluída	Cilindro O

Portal –Solicitação de Manutenção

Bem-vindo Andreia Gonzales

[Ajuda](#) | [Personalizar](#) | [Efetuar logoff](#)

einstein | Net



Home Hospital Corporativo Inst. Ensino e Pesquisa Inst. Resp. Social Med. Diag. e Preventiva Prat. Assistencial Prat. Médica Portal de Manutenção Relatórios Gerenciais P

Manutenção

Navegação detalhada

- Acompanhamento
- Solicitação de Manutenção

Solicitação de Manutenção



Criar solicitação

Gravar Solicitação Voltar

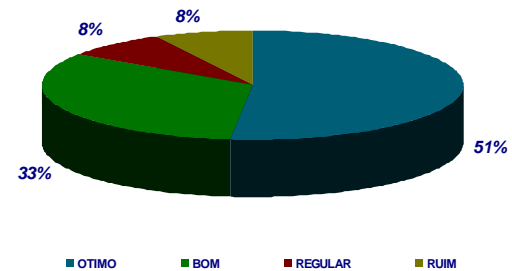
Unidade: Unidade Morumbi
Bloco: Bloco A
Andar: 3º Andar
Setor: Apartamento 352
Equipamento:

Objeto: * Cadeira
Problema: * Rodizio Danificado
Complemento: Rodizio quebrado impossibilitando a movimentação
Ramal: * 85698

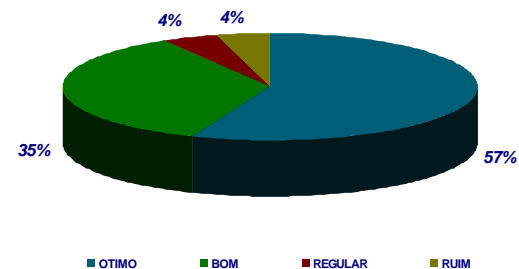
Automação da manutenção – alguns números:

- Média de 3000 manutenções corretivas atendidas / mês
- Crescimento de 30% no número de chamados / mês
- Aumento na capacidade de atendimento em 50%
- Índice de satisfação para atendimento e qualidade do serviço acima de 80% (ótimo e bom)
- 50 centros de trabalho
- 53.000 equipamentos
- 4.580 locais de instalação
- 21 coletores para atendimento
- 1,4 milhão de itens na matriz de problemas

Tempo de Atendimento



Qualidade do Serviço

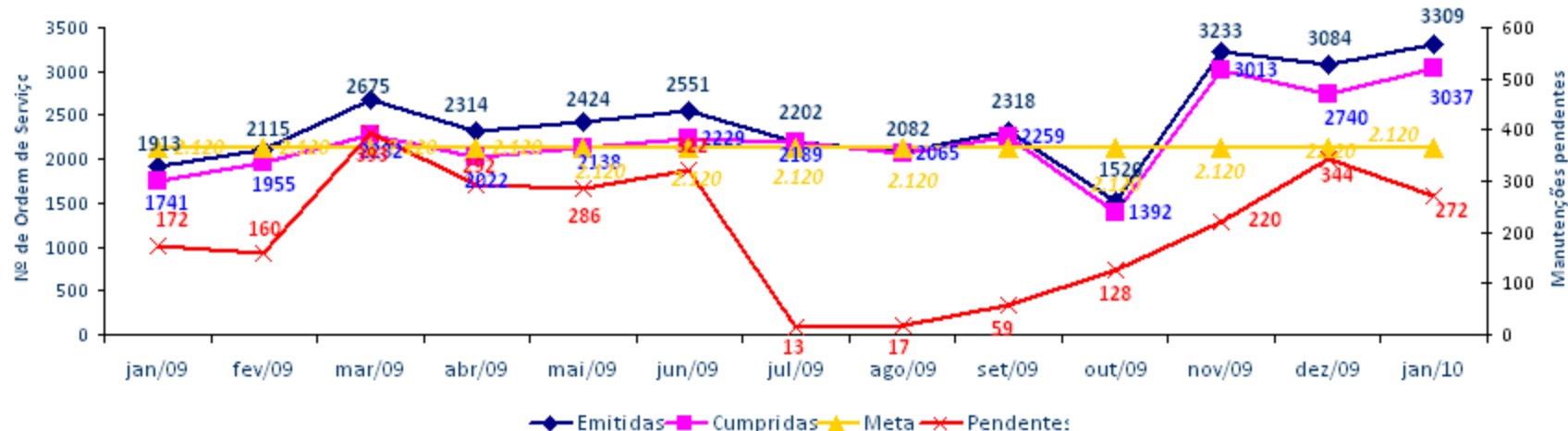


Atendimentos/Mês

INDICADORES MANUTENÇÃO CORRETIVA

Mês	jan/2009	fev/2009	mar/2009	abr/2009	mai/2009	jun/2009	jul/2009	ago/2009	set/2009	out/2009	nov/2009	dez/2009	jan/2010
Emitidas	1913	2115	2675	2314	2424	2551	2202	2082	2318	1520	3233	3084	3309
Cumpridas	1741	1955	2282	2022	2138	2229	2189	2065	2259	1392	3013	2740	3037
Pendentes	172	160	393	292	286	322	13	17	59	128	220	344	272
% Cumprimento	91%	92%	85%	87%	88%	87%	99%	99%	97%	92%	93%	89%	92%
Meta	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120	2.120

Manutenção Corretiva



ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA
HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

Agenda

1. Sumário Executivo
2. Hospital Albert Einstein - Descritivo do Negócio
3. A Estratégia Corporativa e a Estratégia de TI
4. O Projeto Automação da Manutenção
 - 3.1. Desafios de TI
 - 3.2. Metodologia da Implementação
 - 3.3. Estratégia e Etapas
 - 3.4. Ambiente Tecnológico
 - 3.5. Cronograma e Highlights da Implementação
- 5. Benefícios Alcançados e Pontos de Aprendizado**



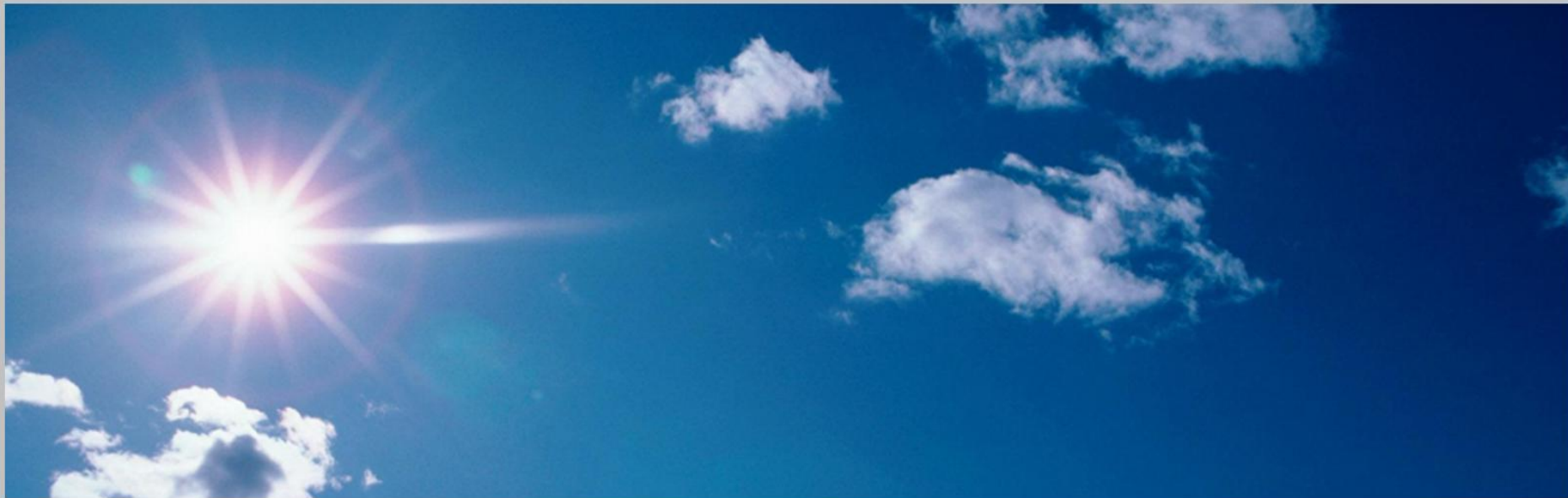
ALBERT EINSTEIN

SOCIEDADE BENEFICENTE ISRAELITA BRASILEIRA

HOSPITAL • ENSINO E PESQUISA • RESPONSABILIDADE SOCIAL

- **A solicitação das manutenções realizadas via SAP-Portal, ferramenta utilizada por todos os funcionários;**
- **Após preenchimento da solicitação, é criada uma ordem de serviço automaticamente de acordo com a matriz de problemas;**
- **O direcionamento da ordem de serviço aos técnicos logados em seus respectivos aparelhos é automático, conforme centros de trabalho correspondentes e prioridades.**
- **Nos atendimentos de urgência e emergência o técnico recebe o aviso sonoro no aparelho;**
- **O tempo real para cada atendimento confirmado é armazenado para posteriormente ser consultado através de um relatório de controle de produtividade;**
- **Uma notificação é enviada ao supervisor do centro de trabalho caso o tempo de atendimento previsto é ultrapassado;**
- **Ao finalizar a ordem, um e-mail é enviado ao solicitante para aceite do serviço e pesquisa de satisfação no SAP Portal.**





SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL

Obrigado !

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

