

FM - CARTA DE SÃO PAULO

PRINCIPAIS REFLEXÕES SOBRE OS DIRECIONADORES PARA PRÁTICAS PROFISSIONAIS DE FM

Aos profissionais de Facility Management

O Fórum Internacional em Facility Management 2022 foi realizado de 9 a 11 de agosto de 2022, em São Paulo, Brasil, e foi gentilmente patrocinado pela ABRALIMP – Associação Brasileira do Mercado de Limpeza Profissional. Como profissionais, por funções de coordenadores e palestrantes no evento, decidimos escrever este documento com base em nossas reflexões durante toda a semana no Brasil (dentro e fora do Fórum).

O futuro da Profissão de Facility Management (FM) deve focar principalmente nos seguintes aspectos e direções, apresentados abaixo em 32 pontos-chave agrupados em 6 macro tópicos:

EDUCAÇÃO

- Perceber a **evolução** de FM ao longo do tempo de modo que ela possa ser alavancada para o crescimento e desenvolvimento da profissão.
- O **suporte** da profissão de FM depende dos investimentos realizados atualmente na educação de futuras gerações de Facilities Managers. Nos dias atuais, já existem oportunidades para exercer o FM como carreira.
- Tirar o **máximo proveito** da elevação da profissão. Devemos adquirir a educação, a capacidade de liderança e a visão de negócio necessárias para tornarmos especialistas em tecnologia.
- Para **competir** dentro de nossas organizações por recursos, os Facilities Managers precisam desenvolver mais habilidades do negócio.

PESSOAS

- Entender a natureza **multidisciplinar** de FM. O FM consiste em manter a melhoria contínua da qualidade de vida das pessoas através do desenvolvimento de melhores ambientes construídos e experiências humanas. Interpretar as necessidades dos usuários e de outras partes interessadas-chave e traduzi-las em requisitos para FM. Estar pronto para fazer de tudo para focar no bem-estar e na melhor experiência do usuário dentro do local de trabalho da organização.
- A **criatividade** na inovação das relações humanas e a forma como os serviços são entregues são sempre bem-vindas para produzir mudanças positivas no local de trabalho. A capacidade de realização do serviço, a usabilidade e os comportamentos influenciadores devem estar no radar de todos os Facilities Managers modernos para melhorar os resultados.
- Como a pandemia já impulsionou empresas e organizações a refletirem sobre suas práticas, ela oferece uma boa oportunidade para criar locais de trabalho que são mais **centrados no ser humano** e sustentáveis, colocando mais ênfase nas necessidades dos funcionários e no bem-estar dos indivíduos e da comunidade – o FM tem um papel fundamental na criação conjunta de locais de trabalho centrados no usuário.
- O **trabalho futuro** consistirá em uma combinação de trabalho em casa, no escritório e em vários locais para trabalho remoto, e o projeto de locais de trabalho é baseado no valor de estarmos juntos pessoalmente, entretanto, o número de dias na semana no escritório pode variar entre diferentes usuários – o FM pode identificar perfis de usuários com base em tempo fixo ou flexível e uso do espaço.
- Aprender como ouvir e falar adequadamente com diferentes níveis na organização é uma espécie de serviço de atendimento para os usuários e uma parte estratégica para o conselho

de administração ao mesmo tempo. **Influenciar a alta direção** deve ser uma prioridade para assegurar que eles entendam e apoiem nossos esforços para atender aos objetivos organizacionais.

- Posicionar o FM como um **fator essencial** para alcançar as necessidades do cliente e os objetivos do negócio principal.
- Os **Facilities Managers são fundamentais para as organizações**, gerenciando o segundo maior ativo para a organização que apoia e capacita o ativo mais importante: o seu pessoal.
- Temos que ter cuidado para não nos distrairmos com "objetos cintilantes" e tendências do dia e **construir as bases da excelência** nas práticas de FM.

LOCAIS

- Devido à escassez de mão-de-obra e materiais, os Ativos de Capital terão um alto crescimento nos processos de fabricação (industrialização). Os Facilities Managers devem fazer **parte da discussão** sobre como manter e prestar serviços aos sistemas prediais e ativos produzidos durante a fase de Projeto para Manufatura e Montagem (DfMA).
- As **redes dos locais** estão sempre mudando em um mundo complexo a uma velocidade rápida. O FM é o caminho para assegurar a redução das lacunas entre necessidades/desejos e o que temos em um ambiente dinâmico construído.
- O local de trabalho é um sistema que inclui espaços físicos, digitais, sociais e mentais, locais e realidades – o FM **precisa colaborar** com a gestão de recursos humanos e o departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no desenvolvimento do local de trabalho, e uma vez que as pessoas terão mais opções para escolher o tempo e o local para trabalhar, é importante projetar locais de trabalho onde as pessoas se sintam confortáveis e com uma variedade de áreas para trabalhos diversos.
- O **desenvolvimento do local de trabalho** consiste na colaboração, criação conjunta, compromisso conjunto e aprendizagem conjunta – com ou sem a auxílio de ferramentas digitais. Os Facilities Managers devem compreender o valor dos processos de mudança como parte da solução no local de trabalho e de sua propriedade.

PROCESSOS

- O FM sempre consiste em uma questão de agregar valor e apoiar o negócio principal, independentemente de quão diferente ele é aplicado e praticado em vários setores da indústria. O alinhamento do FM com a estratégia, objetivos e planos de negócio de uma organização demandante é para fornecer um local de trabalho que apoie o negócio principal, proteja o bem-estar do usuário e aumente a produtividade. Para que o valor das boas práticas de FM seja planejado, entregue e realizado, precisamos fornecer uma estrutura de desempenho para a **medição do sucesso** e melhoria.
- Estabelecer e manter uma abordagem total de FM no nível estratégico. **Formalizar a estratégia e a política de FM** para orientar a tomada de decisões e o comportamento. A profissão de FM está ganhando um reconhecimento significativo em economias emergentes e os praticantes de FM devem elevar seus níveis para participar nos níveis estratégicos dentro de sua organização. Nossa profissão não progrediu tanto quanto deveria, com a maioria de nós permanecendo fora da tomada de decisões estratégicas de nossas organizações.
- A comunidade de FM Global deve prestar atenção ao crescimento observado em todo o continente Africano – desenvolvimentos, **parcerias e colaboração** em novas cidades incríveis são a chave na nova fase de desenvolvimento de FM na África.
- Reconhecer a **importância de um nível de maturidade similar** em termos de capacidade da organização demandante e a organização de FM.

- Os Ativos Imobiliários Cinéticos/Móveis estão sendo desenvolvidos como uma solução de ponta para ambientes urbanos densos (transporte). Os Facilities Managers precisarão aprender como **gerenciar “real estate” não estacionários** como um novo valor-chave como uma profissão.
- Fornecer recursos de baixo custo ou sem custo que apoiem os Profissionais de FM com Análises de Dados para **apoiar uma melhor tomada de decisão**.
- Continuar a apoiar o desenvolvimento de novas tecnologias que auxiliem a reduzir as emissões de carbono ou gerem energia limpa. Os **Facilities Manager são profissionais-chave para a implementação adequada das práticas de ESG (Meio Ambiente, Social e Governança) e dos SDG (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável)** das Nações Unidas.

NORMALIZAÇÃO

- As normas de FM da série ISO 41000 continuam a ser desenvolvidas e publicadas com a finalidade de ser um acelerador e capacitador de mudanças para a profissão de Facilities Management. A norma ISO 41001 sobre Sistema de Gestão assegura que a prática seja entregue de acordo com os requisitos internacionais acordados. Como consequência, a Norma ISO 41001 é a base de qualquer atividade profissional de FM reconhecida em nível internacional. Os **Sistemas de FM certificados** são a garantia e demonstração pública de que eles operam de acordo com os requisitos da ISO.
- A Norma ISO 41001 FM MSS (Sistema de Gestão) é um **agente de mudança** para a profissão de FM. Os profissionais de FM devem continuar a desenvolver estratégias sobre como obter a adoção, familiarização e implementação da série ISO 41000 por governos nacionais, organizações demandantes e organizações de FM.
- Reconhecer (aprender & adotar) que toda a normalização da série ISO 41000 **é a base (fundamental) para todos os Facilities Managers** em todo o mundo. A série de Normas ISO 41000 estabelece a base de competência para o reconhecimento profissional da prática de gestão de FM.
- A série ISO 41000 pode ser utilizada em todo o mundo para **permitir que o FM** seja uma profissão de escolha, um desenvolvimento de carreira pessoal em FM e a base para a medida da competência profissional.
- A série ISO 41000 auxiliará os profissionais de FM a movimentar a entrega de FM de uma saída focada em *commodity* para uma que atenda às necessidades de FM da organização demandante com resultados mensuráveis e sustentáveis. As normas atuarão como uma ferramenta de redefinição. **FM reimaginado!**

TECNOLOGIA

- Os Facilities Managers devem se posicionar como a **ligação entre os mundos físico e digital** (gêmeos digitais & o metaverso). Um entendimento de criação de valor que os mundos digitais trazem para o local de trabalho será crítico para o futuro do trabalho e os Facilities Managers estão posicionados para serem as partes interessadas valiosas neste espaço virtual emergente.
- Como as tecnologias e soluções de *blockchain* estão integradas em mundos virtuais no **Metaverso**, os Facilities Managers devem se educar sobre as avaliações de bens imóveis digitais e como as medidas de desempenho físico afetarão ativos digitais e físicos (bens imóveis digitais & FM).
- A tecnologia está mudando o FM. Prestar atenção sobre **como a tecnologia está influenciando as operações de FM** deve ser uma atividade diária dos Facilities Managers com ações planejadas formalizadas. Eles devem apoiar a comunidade global para auxiliar no alinhamento das melhores práticas com as tecnologias apropriadas a fim de proporcionar maiores eficiências operacionais.

- Ter um forte desejo de **alinhar todas as tendências e inovações tecnológicas** (IoT, todo *hardware & software*) dentro do FMS (Sistema de Facility Management) das organizações (incluindo o metaverso).

A SUSTENTABILIDADE é um tema transversal em todos os 6 tópicos, significando que ela é um comportamento principal (e obrigatório) para as atividades de FM nas suas práticas diárias.

Esperamos que estas ideias possam ser **úteis para os profissionais de FM em todo o mundo.**

Confirmamos que as informações fornecidas nesta carta refletem as opiniões e pontos de vista pessoais dos indivíduos, conforme acordado pelas respectivas assinaturas abaixo.

Com nossos melhores cumprimentos,

Atkin, Brian Prof. Dr. / Reino Unido

Crepaldi, Ricardo MSc. / Brasil

Doherty, Paul CSI, CDT, IFMA Fellow, DFC Senior Fellow / Estados Unidos

Graça, Moacyr Prof. Dr. / Brasil

Lavy, Sarel Prof. Dr. / Estados Unidos

Nenonen, Suvi Dr. / Finlândia

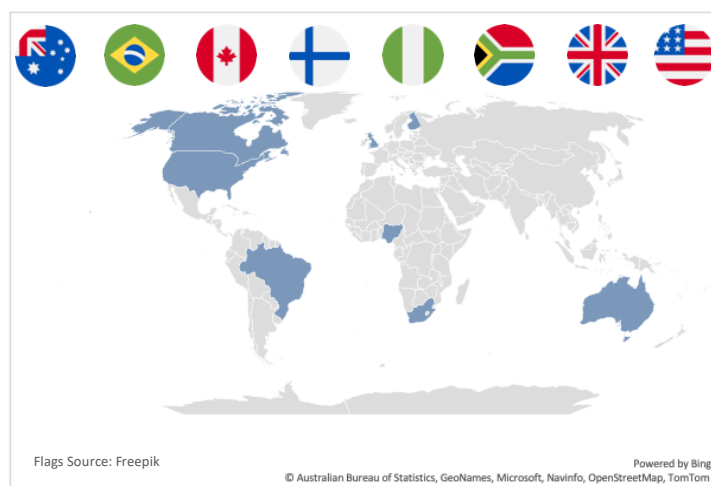
Osayamwen, Collins CFM, FMP, IFMA Fellow / Nigéria

Pienaar, Helgard HND Eng. and Post Grad Dip / África do Sul

Ritter, Ted LEED AP, PBD, PMP, IFMA Fellow / Estados Unidos

Therriault, Michel IFMA Fellow, FMP, LEED AP / Canadá

Waddell, Duncan BBus, FAICD, LMFMA / Austrália



Notas Gerais:

- Esta carta é apenas a reflexão deste grupo no momento em que ela foi escrita. Este não é um trabalho acadêmico e não é destinado a ser a única e completa fonte de informações sobre os tópicos aqui abordados.
- Documento de propriedade intelectual dos autores desta carta, para uso livre e não comercial, desde que citada a fonte.
- Os contatos de LinkedIn estão no respectivo hiperlink de cada assinatura dos autores.
- A localização eletrônica original desta carta pode ser acessada no QR Code ao lado vinculado a um local específico no site (endereço eletrônico) da ABRALIMP.

