

Desmistificando a Norma

41.000

E-book 4

Nov/20

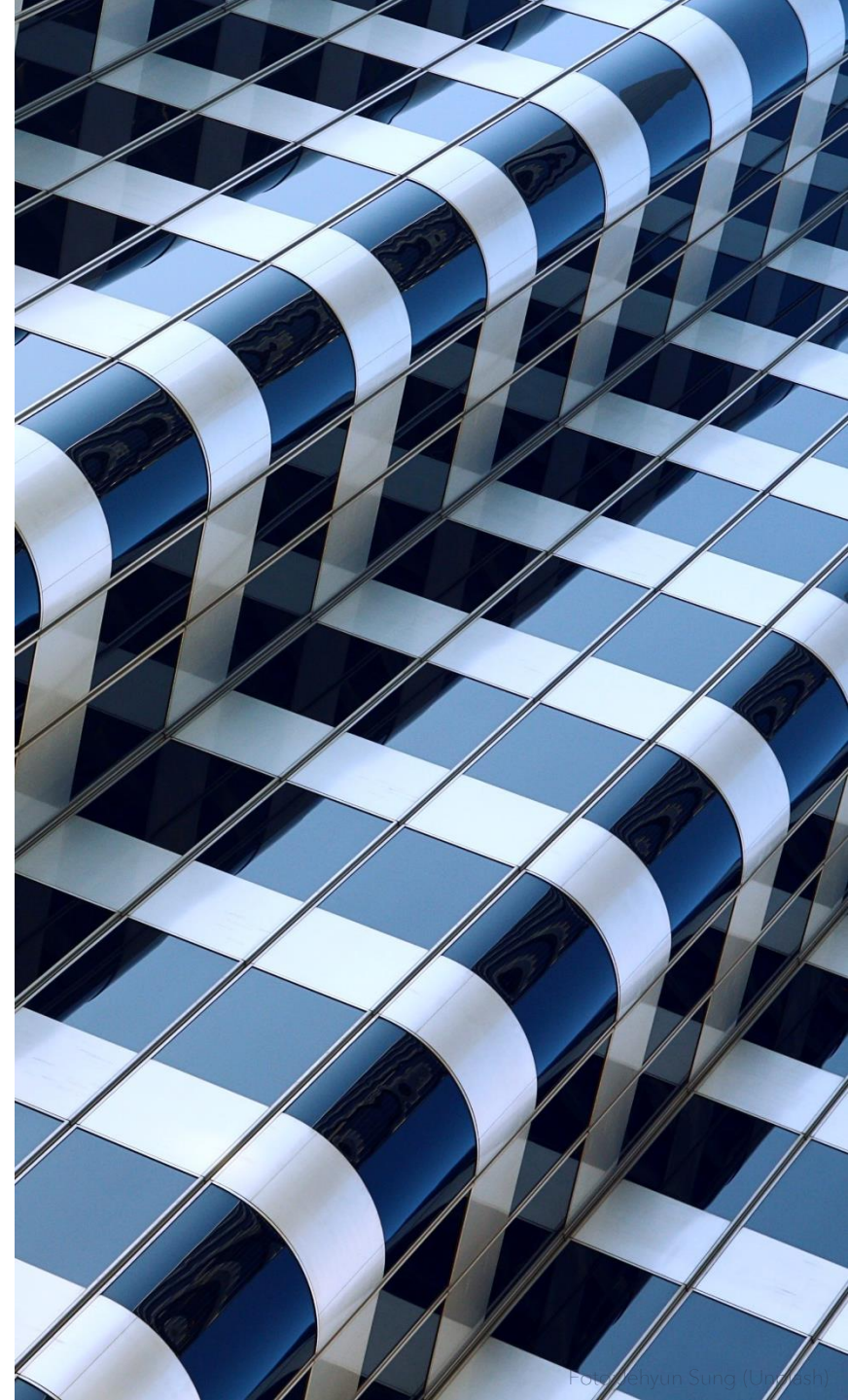


Esperamos, com este conteúdo, apresentar de forma simples e objetiva os conceitos gerais para seguir as premissas da série **NBR ISO41000 - Facility Management (FM)** visando elevar o nível de gestão deste tema nas empresas.

Muito mais do que apenas tratar da Certificação, algo natural quando pensamos em Normas ISO, pretendemos destacar os principais benefícios de ter um **Sistema de Gestão** implementado para temas historicamente geridos de forma pouco estruturada, por vezes até intuitiva, sem processos ou métricas de avaliação de suporte aos Serviços, Infraestrutura, Utilidades e Espaços de trabalho que estão diretamente conectados a estratégia de qualquer corporação.

O que mais vem por aí? Leia e descubra!

Luciano e Álvaro



Destiques

Vamos apresentar esse conteúdo a vocês atravessando **4 grandes temas**, que começam com uma apresentação da **"Norma do SIM"**, depois explicando a razão pela qual entendemos **porque certificar** (e o processo que deve ser percorrido para isso) e o que será certificado, seguida da **desmistificação da norma** descomplicando-a através de 4 passos e, por fim, **o que vem por aí**, ou seja, de que outros assuntos a série ISO41000 ainda vai tratar.

Dado que estamos tratando de normatização, procuramos ser fieis aos termos e ordenação das etapas da norma, deixando para o final **nossos comentários** sobre como utilizá-la de forma simples e assertiva.





Conhecendo a NBR ISO 41.000

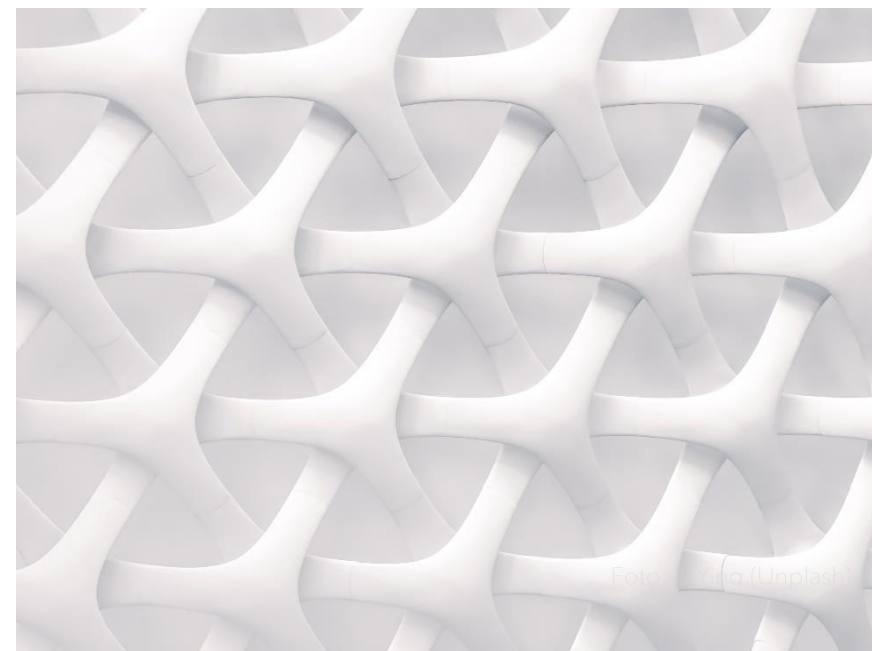


A Norma do **SIM** para empresas

Observamos que a grande maioria das Normas ISO visam regular e padronizar atividades e/ou processos relevantes da economia e, para isso, estabelecem regras sobre o que **NÃO** se pode fazer nestes temas. Já a Norma ISO 41.000 vem com o intuito de **valorizar as atividades** de Facility Management que dão **apoio estratégico** às organizações.

Você pode estar se perguntando: porque estratégico? Ora, **Qualidade de Vida e Conforto** dos ambientes de trabalho podem aumentar a **Produtividade** dos colaboradores e também gerar **Experiências Excepcionais** aos usuários destas edificações, certo? Parece razoável dizer que os ambientes de trabalho com estas características possam **atrair e reter** os melhores talentos para estas empresas. Além disso, este Sistema de Gestão promove a **melhor integração** do contratante com os prestadores de

serviços, melhorando não somente os aspectos relacionais, mas também gerando **eficiência** nestas relações interdependentes. Como qualquer outra inovação, espera-se obter **retorno sobre o investimento** e neste caso parece que isso acontecerá como veremos adiante.

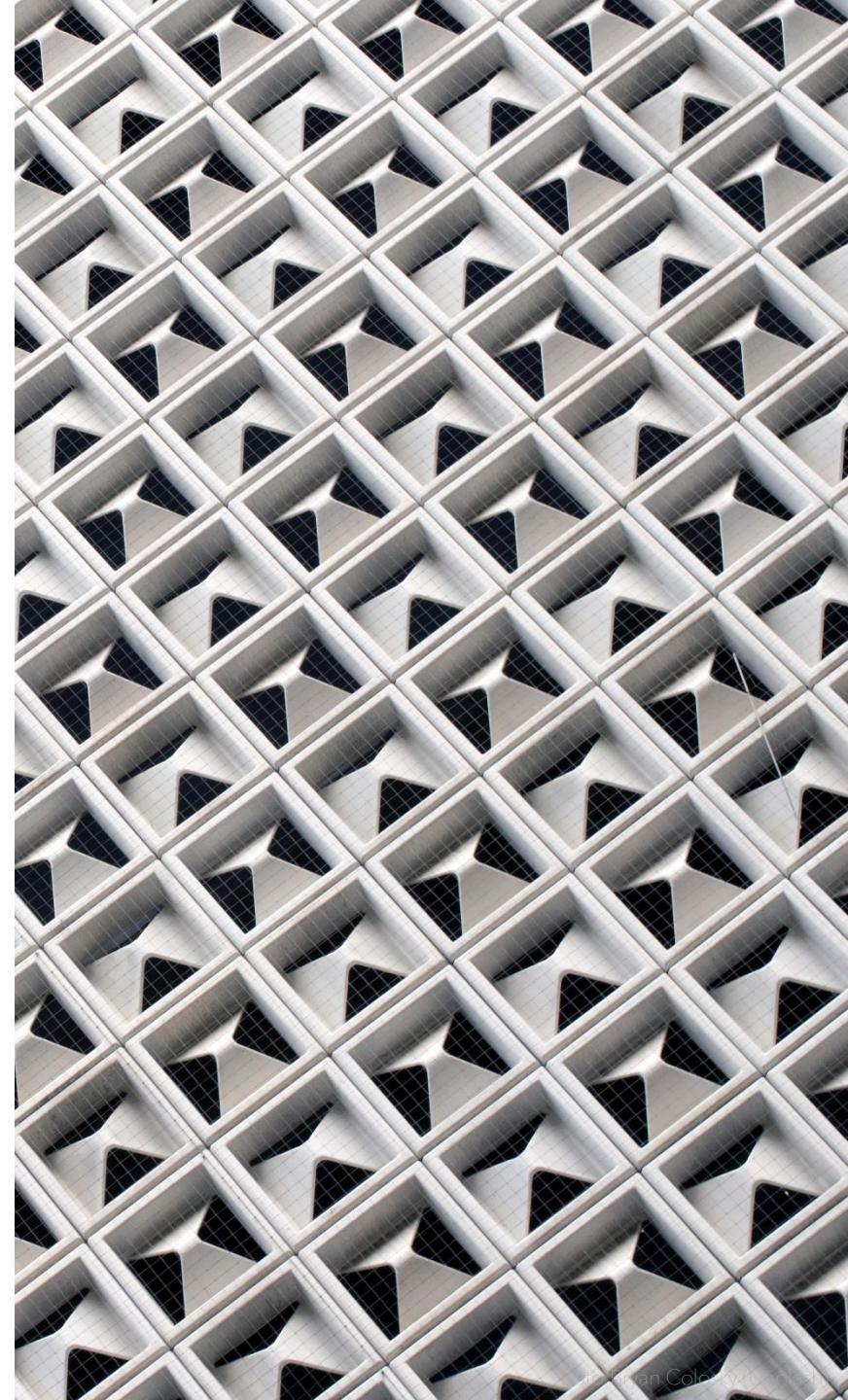




Episódios da Série ISO 41.000

Tal qual aquela série favorita que você assiste no seu aplicativo de *streaming* de vídeo, também a Série ISO41000 é uma **temporada com vários episódios** 41011, 41012, 41013, 41001, etc. Vamos aqui dar um *spoiler* de cada episódio da série que já está disponível para baixar no site da ABNT basta clicar [aqui](#) Nossa, estamos inspirados em TV hoje hein?!

Começamos com a **ISO41011 – Vocabulário** que padroniza e define com clareza o significado de palavras e termos chaves contidos em toda a série. Depois temos a **ISO41012 – Diretrizes sobre processo de compras e desenvolvimento de acordos**, uma das mais longas e densas da série, estabelece estratégias e processos para contratação em FM, incluindo exemplos de aplicação. Seguindo temos a **ISO/TR41013 - Escopo, conceitos-chave e benefícios**, define o escopo e conecta FM a estratégia dos negócios e seus benefícios.





Certificação do Sistema de Gestão em FM

Assim chegamos ao final desta primeira temporada com a **ISO 41.001 - Facility Management / Sistemas de Gestão - Requisitos com orientações para uso**, um guia geral para implementar, depois certificar, um novo modelo de FM visando entender e atender aos requisitos da organização demandante, por meio de

um processo de planejamento integrado. A **organização de FM e a organização demandante** precisam trabalhar em **conjunto** para definir claramente as necessidades

para atender à **estratégia do negócio principal** e desenvolver políticas e práticas de FM que permitirão as atividades do negócio principal da alta direção.

Metodologia de Abordagem do Processo em Facility Management



Por que certificar minha organização?



É um elemento estruturante dentro da organização. Não é um departamento, nem uma empresa, nem um prestador de serviço, mas sim o que é feito, como é feito, medido e melhorado dia a dia.

No Sistema de Gestão de Facilities, os serviços são o alvo, não a execução. **A organização demandante define os requisitos e a organização de FM entrega forma e função.** O verdadeiro FM não envolve construção, imóveis, operações de edifícios, manutenção ou serviços de escritório. É sobre planejamento de Facilities, onde o projeto de construção atende aos objetivos dos negócios.

O que é um Sistema de Gestão de Facilities?



Assim, o que é certificável é o **Sistema de Gestão de Facilities** e não as empresas, edifícios, condomínios, empresas ou prestador de serviço. Por isso, é importante delimitar a competência do Sistema de Gestão de Facilities que pode ser uma rede de lojas de varejo, todo o site de uma indústria ou um edifício de escritórios de uma empresa privada ou pública.

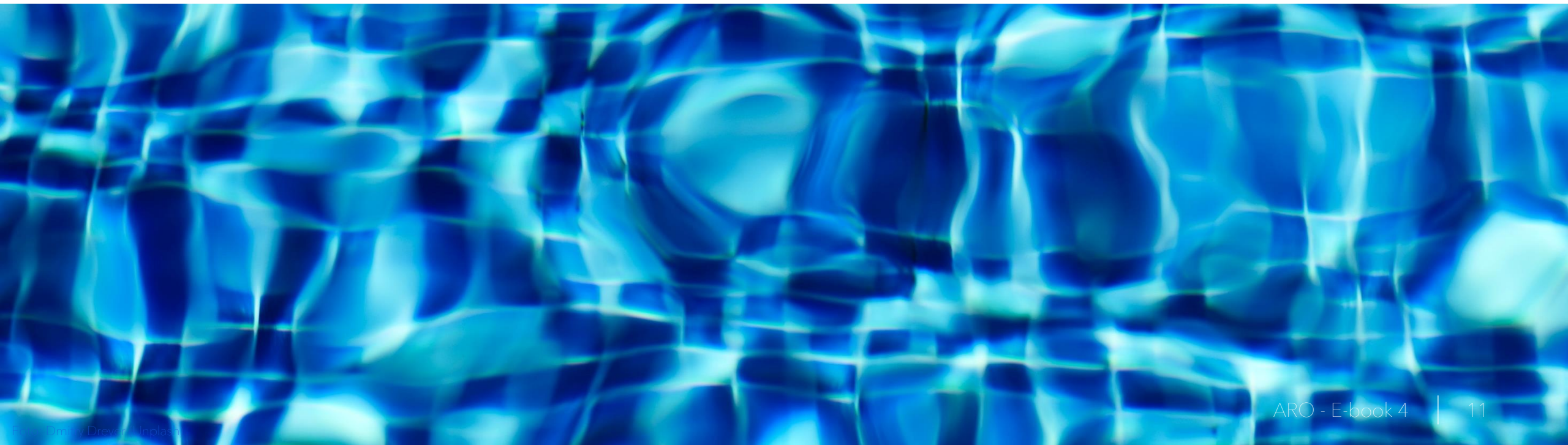
Os benefícios de um padrão de sistema integrado para FM incluem:

- Melhoria da **produtividade**, **segurança** do trabalho, **saúde** e **bem-estar** da equipe de trabalho;
- Melhoria da **comunicação** dentro das organizações do

setor público e privado e entre elas;

- Melhoria da **eficiência** e **efetividade**, melhorando assim o custo-benefício para as organizações;
- Melhoria da **consistência** do serviço;
- Fornecimento de uma **plataforma comum** para todos os tipos de organizações.

Benefícios de certificar o Sistema de Gestão



As organizações podem funcionar sem a aplicação formal do FM, porém isso significa aceitar riscos evitáveis, incluindo:

- Não conformidade com as obrigações regulamentares ou estatutárias;
- Aumento dos custos operacionais;

- Redução da produtividade do empregado;
- Redução da flexibilidade organizacional para responder às mudanças circunstanciais;
- Maior impacto ambiental adverso;
- Aumento da responsabilidade da alta direção.

O FM pode agregar substancialmente na sustentabilidade de uma organização, porque abrange um amplo espectro de atividades relacionadas a aspectos econômicos, ambientais e sociais. Com sua **abordagem holística**, o

Atenuando Riscos e priorizando a Sustentabilidade



FM desempenhará um papel importante nos próximos anos, em gerenciar requisitos futuros. Em um nível estratégico, é importante **considerar os custos do ciclo de vida** de cada atividade e investimento. Isto pode incluir os princípios da sustentabilidade, considerando não somente os custos financeiros, mas também os impactos sociais e ambientais e seus custos associados.



Implantação Descomplicada



Caminho para a Certificação

a) Avaliar os requisitos exigidos pela norma

ISO41001 reconhecendo o escopo de responsabilidades e criar uma estrutura de gerenciamento e recursos apropriados às necessidades da organização. O foco é fornecer uma estrutura e critérios para que as equipes de FM possam ser avaliados como “adequados para o propósito” das organizações que atendem.

Compreender o que a norma exige que seja atendido (Contexto, Liderança, Planejamento, Suporte).

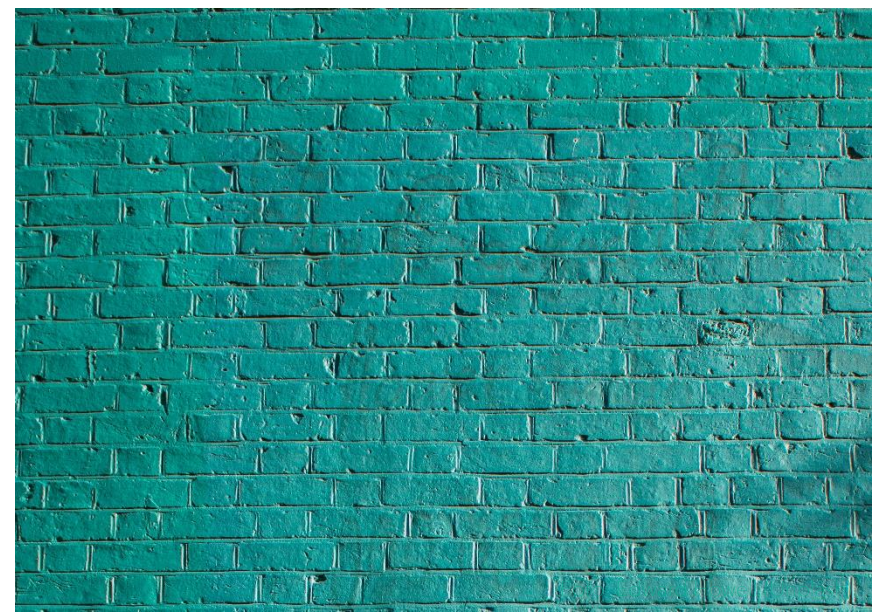
b) Prospectar as informações disponíveis para revisar como as coisas são feitas hoje na sua organização.

c) Realizar *gap analysis* visando comparar as duas situações e compreender o que precisa ser desenvolvido

d) Elaborar um plano para eliminar os *gaps* e assim determinar um caminho para implementar novos processos, ajustar outros, implementar controles, reuniões, comunicações, etc.

e) Definir e caracterizar o seu sistema de gestão significa entender necessidades e expectativas das partes interessadas e determinar o escopo do Sistema de FM

f) Implantar o sistema de gestão guiado pela norma incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos deste documento





4 Passos para chegar lá

1. Contexto da Organização

- Entender a organização e seu contexto
- Entender as necessidades e expectativas das partes interessadas
- Requisitos das partes interessadas
- Determinar o escopo do sistema de FM
- Estabelecer o Sistema de FM

2. Liderança e Planejamento

- Comprometimento da alta direção
- Escrever uma política de FM abrangente
- Definir funções, responsabilidades e alçadas
- Ações para tratar os riscos e oportunidades
- Objetivos de FM e o planejamento para alcançá-los

3. Suporte e Operação

- Recursos
- Competência
- Conscientização
- Comunicação
- Informação documentada
- Conhecimento
- Planejamento e controle operacional
- Coordenação com partes interessadas
- Integração de serviços

4. Desempenho e Melhorias

- Monitoramento, medição, análise e avaliação (KPI/SLA)
 - Auditoria interna
 - Revisão de gestão
 - Não conformidade e ação corretiva
 - Certificadora que atenda a ISO/IEC TS 17021-11:2018* para Auditoria Externa para
- ### Certificação
- Melhoria contínua

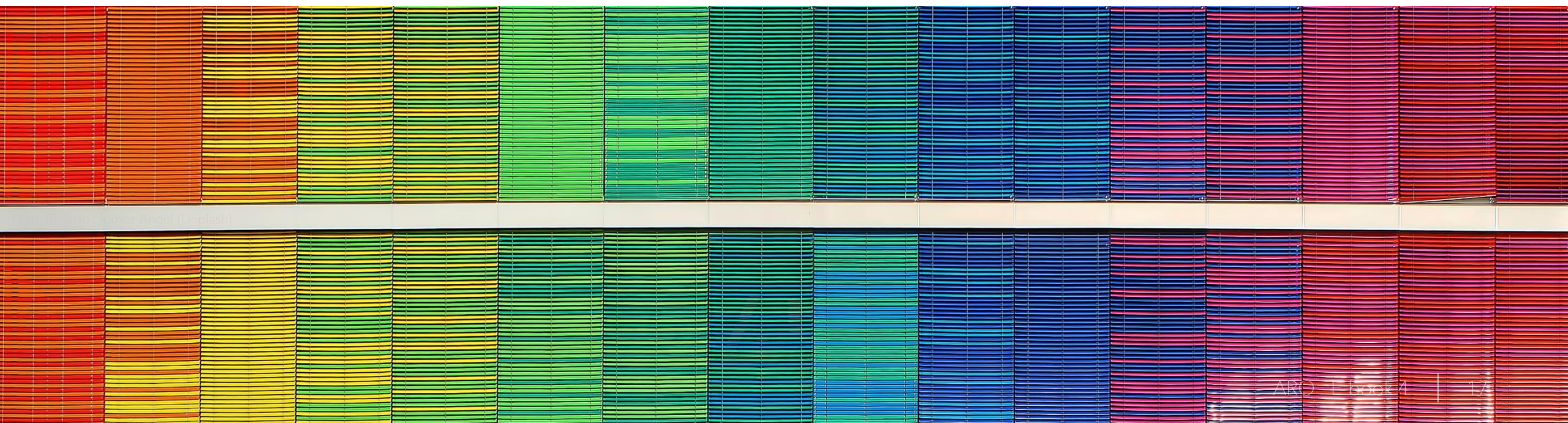
O que vem por aí 4



Temos observado muitos outros temas relacionados a gestão dos Ambientes de Trabalho que complementam aquilo que já foi publicado até então. A **ISO 41014 – Desenvolvimento de Estratégia de Facility Management**, por exemplo,

deve ser lançada em breve, assim como outras sobre Experiência do Usuário, Gestão de Emergência, Comissionamento de Instalações e a mais aguardada de todas que trata de **Tecnologia em FM**, norma que deve revolucionar

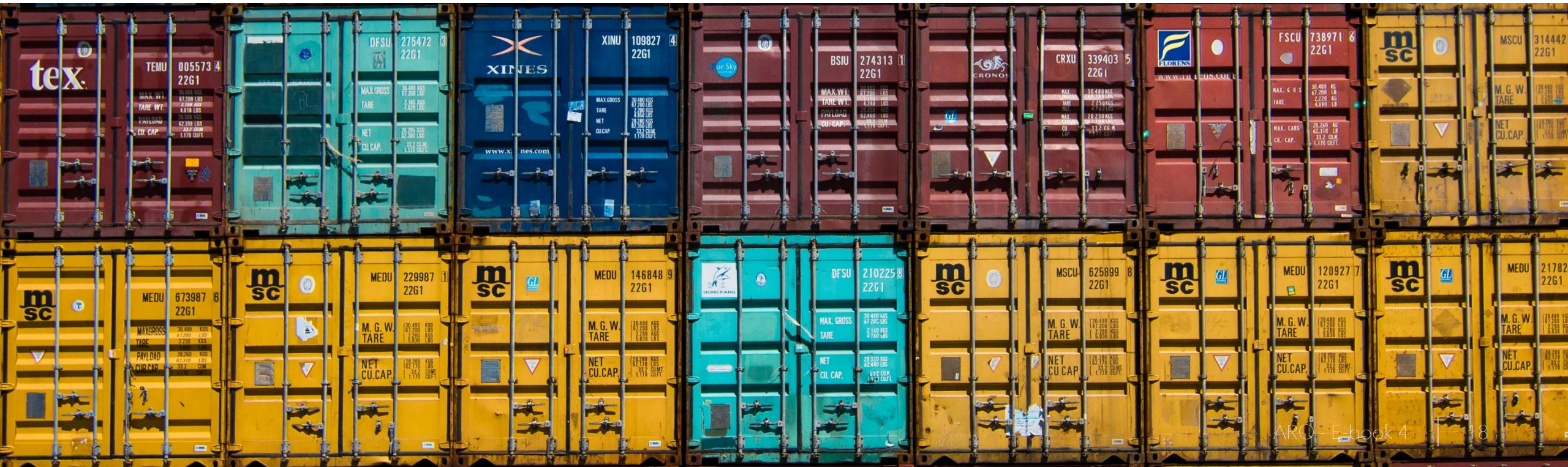
**Novos
Episódios
da Série
ISO41000**



novamente o mercado de FM, estabelecendo **critérios padronizados** para uso das diversas tecnologias IoT, inteligência artificial e demais temas relacionados para aprimorar ainda mais os Sistema de Gestão de FM nas

empresas. Acreditamos na automatização através de softwares, desde que estejam bem estruturados sob uma **base sólida de processos** de um Sistema de Gestão de Facilities robusto e simples.

Padronizando
Tecnologia
em FM



Conclusão

Agora chegou o momento de dar a nossa opinião sobre como melhor utilizar as diretrizes da Norma ISO41001 visando **tirar o melhor proveito** nas empresas. Como mencionamos antes, independentemente da Certificação, só o fato de estruturar um Sistema de Gestão de FM **eleva a organização a um novo patamar**, conectando as atividades de FM à estratégia de negócios de qualquer companhia.

Padronizar não significa engessar processos e amarrar as empresas, mas estruturar e ordenar aquilo que muitas vezes já era praticado de forma intuitiva, **melhorando as relações** dos processos com as 1) Pessoas – atração e retenção de **talentos**, a 2) Infraestrutura – **confiabilidade** nas edificações e **continuidade** dos negócios e os 3) Serviços de Facilities – **experiências excepcionais** dos usuários.

E custa caro implementar a ISO41000 na minha empresa?

O **valor da inovação** está diretamente ligado aos benefícios que ela pode gerar. Neste caso, podemos afirmar que um processo bem estruturado **evita perdas, otimiza recursos** e prepara a companhia para o uso de **novas Tecnologias**. Assim, a tendência é de rápido retorno sobre o investimento, portanto recomendamos fortemente avançar sem receio nesta jornada.





Luciano Brunherotto

Membro do Conselho e ex-Presidente da ABRAFAC - Associação Brasileira de Facilities, Embaixador de Facilities no Brasil pelo EuroFM, Engenheiro Civil pela FEI com MBA em Gestão de Facilities pela USP. Profissional com mais de 20 anos atuando como Gerente de Facilities em empresas nacionais e multinacionais como ABB, Harris, Natura, Santander, Sodexo e Takasago, foi também Diretor de Operações do Hopi-Hari.



Álvaro Aguiar

Mais de 25 anos de experiência em Corporate Real Estate, foi Diretor de Engenharia do AC Camargo Cancer Center, Gerente de Facilities do Google e Gerente Sênior de Corporate Real Estate da TV Globo. Experiência nas áreas de Manutenção e Serviços, Planejamento de Espaços, Obras e Gestão de Imóveis. Engenheiro civil, com mestrado em Arquitetura, MBA Executivo e pós-graduações em Administração de Empresas, Marketing, Ar Condicionado e Corporate Real Estate. É sócio fundador da ABRAFAC.



**Consultoria e Tecnologia para
Ambientes de Trabalho**

arocorp.com.br

