

EuroFM Conference

10 a 12 de junho, 2024

London Metropolitan University



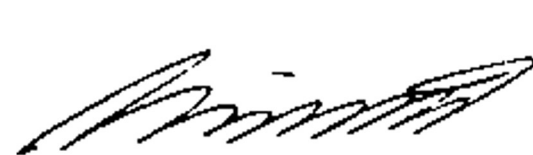
Olá

Temos o grande prazer de compartilhar com vocês um material que preparamos cuidadosamente com o objetivo de **disseminar conhecimento sobre Facility Management** que é uma paixão para nós da ARO. Nele, procuramos condensar o **conteúdo que absorvemos no evento EuroFM Conference** realizado de 10 a 12 de junho de 2024 em Londres.

Como o nosso sócio **Luciano Brunherotto é Embaixador de Facilities para o Brasil do EuroFM**, tivemos contato com a organização do evento à época dos preparativos do evento e manifestamos nosso interesse em participar para buscar conhecimento, trocar experiências e manter e criar novos contatos com a comunidade internacional de Facilities.

A partir disso, e de um material que enviamos com conteúdo que poderia fazer parte do programa, fomos convidados a participar de dois painéis. O primeiro sobre **o futuro da profissão de Facilities** e o segundo sobre o **trabalho híbrido**, o que muito nos honrou.

Passado o evento, queremos dividir esse conteúdo com vocês, esperando **ajudar todos os profissionais envolvidos** na gestão e operação de Facilities a ter uma **visão atualizada dos desafios** que a área enfrenta globalmente e, com isso, contribuir para o desenvolvimento do tema que tem passado por uma série de quebras de paradigma após a pandemia do covid-19.



Luciano Brunherotto

Álvaro Aguiar

Vamos começar

Conteúdo

1.	Introdução.....	6
2.	Síntese dos Temas.....	8
3.	Cenário ambiental.....	9
4.	Tecnologia em FM.....	10
5.	O futuro de FM.....	13
6.	Coil Project (Educação).....	14
7.	ISO 41.001.....	16
8.	ESG no ambiente imobiliário.....	17
9.	Pessoas e o ambiente de trabalho.....	19
10.	Sobrecarga de dados.....	22
11.	Prêmio acadêmico.....	24
12.	Organização corporativa.....	25

13.	Qualificação profissional.....	26
14.	UrbanFM.....	27
15.	Trabalho híbrido.....	29
16.	Reporte ambiental.....	30
17.	Avaliação de desenvolvimento.....	31
18.	Referências.....	33
19.	Como foi.....	34



Introdução

EuroFM é a principal associação europeia de Facility Management que reúne educadores, pesquisadores e profissionais na área de Facility Management. Com membros em **mais de 30 países**, incluindo universidades, institutos de pesquisa, associações nacionais de gestão de Facilities e entidades empresariais, a EuroFM desempenha um papel fundamental na partilha de conhecimento, experiência e melhores práticas na indústria por diversos meios, com destaque para a FMCE (Conferência e Exposição de Facility Management). A FMCE dedica-se **a promover a profissão de FM em escala global**. Através de conferências e exposições anuais, a FMCE

reúne especialistas e pensadores do setor, delegados e expositores para **facilitar o compartilhamento de conhecimento e aumentar a conscientização do segmento de Facilities**. Sua missão se concentra em fornecer soluções práticas que melhorem as operações, reduzam os impactos ambientais e integrem fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) na gestão estratégica de Facilities, bem como defendam a **adoção de padrões FM ISO 41.001** e defendam avanços tecnológicos que apoiem a sustentabilidade na profissão FM. O compromisso da FMCE com a sustentabilidade está alinhado com os objetivos de sustentabilidade das Nações Unidas, tornando-os um parceiro significativo do evento.

Introdução

O congresso contou com participantes de **4 continentes** e de mais de **15 países**.

O evento disseminou conteúdo, estimulou estudos e pesquisa e promoveu debates e reflexões por diversos meios como:

- Painéis e Palestras
- Prêmio, Networking e Jantar de Caridade
- Exposição
- Competição de Estudantes



Principais Temas

Os temas abordados ficaram dentro de uma combinação de três elementos conhecida no mercado brasileiro, mas que orienta de forma mais completa uma parte ainda restrita desse mercado, que é a gestão centrada nas **pessoas**, comprometida com os princípios **ESG** e com o uso mais intenso e amplo de **tecnologia**.

Outro importante destaque é o relevante **envolvimento das universidades** com a prática da **Gestão de Facilities**. Essa proximidade foi evidenciada pela variedade de casos apresentados, bem como pelo incentivo dado aos estudantes como a premiação feita no evento.



Pessoas/ESG/Tecnologia

1

A seguir, reproduzimos, de forma resumida, conteúdos apresentados e que demonstram a tendência da gestão de Facilities focada nas **pessoas**, com atenção aos **princípios ESG*** e com o uso mais intensivo de **tecnologia**.

Da academia, vieram os primeiros insights. Jane Ballantyne** trouxe 4 questões que influenciam as transformações necessárias para melhoria do **cenário ambiental** que são:

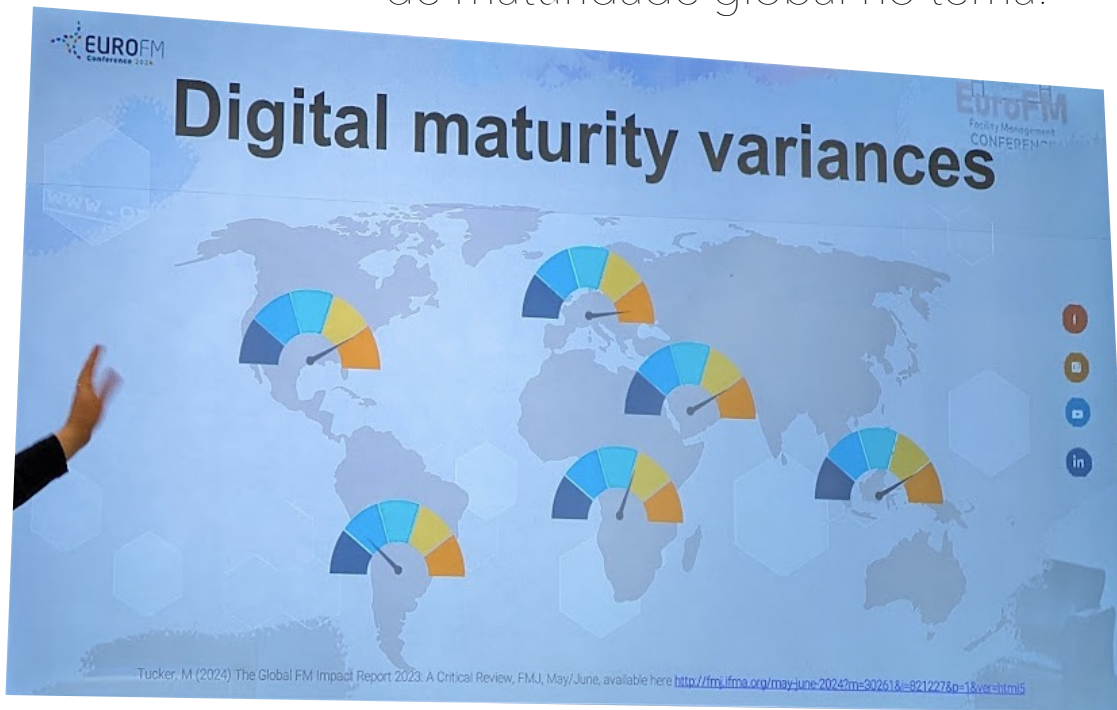
- **Net zero** (emissão de carbono)
- Aumento da **regulamentação** (UK / Europa)
- Resiliência às **alterações climáticas**
- **Dados**, dados e mais dados



Pessoas/ESG/Tecnologia

2

O professor Matthew Tucker* fez uma avaliação do **mercado tecnológico na gestão de Facilities** começando pela análise do nível de maturidade global no tema.



Focando na América do Sul, entendemos que o valor ainda baixo pode ser explicado pelo que observamos no mercado, ou seja, gestores conhecem possibilidades de emprego de tecnologia, mas, na prática, ele ainda é tímido perto das possibilidades já oferecidas no mercado brasileiro.

O relatório do IFMA utilizado nessa parte da apresentação indica a **tendência** de que , nas regiões de mercado mais maduras, o foco na inovação de serviços levará a um movimento de fusões e aquisições que passará da expansão de serviços, geografia e economias de escala, para a **aquisição de tecnologias e novas competências**.

* Director of Research at IFMA & Professor of Workplace and Facilities Management at LJMU

Pessoas/ESG/Tecnologia

2

Ainda sobre maturidade digital e suas tendências, destacou-se:

- Estamos navegando num **cenário tecnológico confuso e complexo**
- Vendo através das tendências de momento (segundo o Gartner-hype-cycle*) estamos em **gatilho de inovação** e **pico de expectativas inflacionadas** (temas entre 2-5 anos e 5-10 anos)
- **Maior integração TI/OT** (TI - infra da empresa e OT - monitora e controla dispositivos físicos, processos e infraestrutura)
- **Prestadores** de serviços mais como **parceiros** (transformação digital fomentando a inovação)

Hype Cycle para tecnologias emergentes 2023



gartner.com.br

Fonte: Gartner
© 2023 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 2079700

Gartner

* <https://www.gartner.com.br/pt-br/artigos/novidades-no-gartner-hype-cycle-para-tecnologias-emergentes-de-2023>

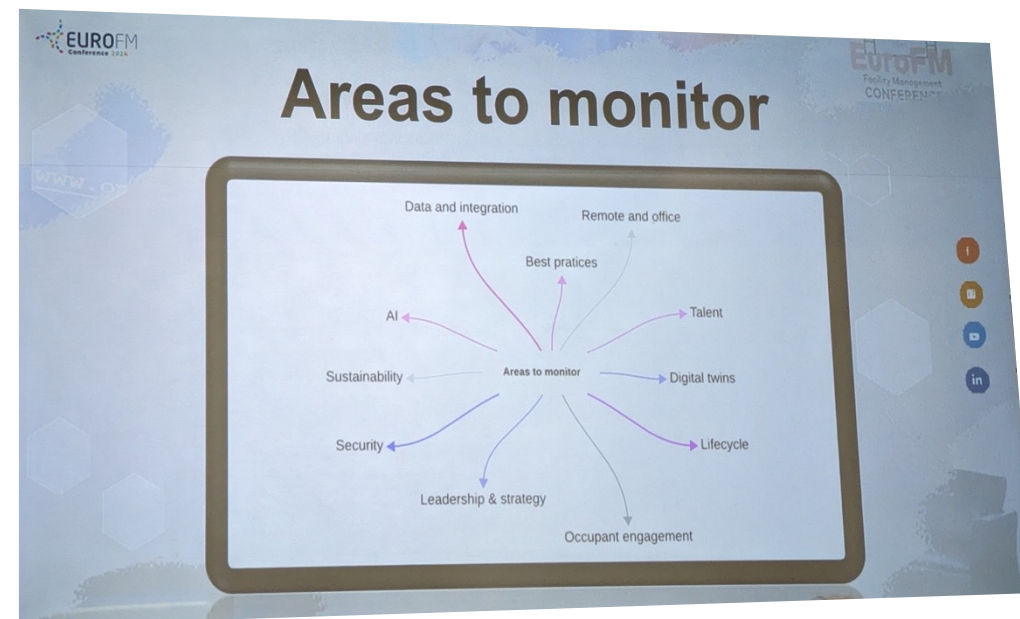
Pessoas/ESG/Tecnologia

2

O professor também trouxe alguns insights do IFMA Executive Summit 2024.

- Principais conclusões:
 - **Compreender** as melhores práticas
 - Liderança e **capacitação de TI**
 - **Padrões de dados** e integração
 - Construir uma **cultura de risco e recompensa**.

Destacamos a importância desse último ponto porque acreditamos fortemente que a gestão será eficaz à medida em que se **mede desempenho** e, conseqüentemente, se premia (ou penaliza) o risco de quem presta o serviço aplicando sua expertise.



Pessoas/ESG/Tecnologia

3

Em seguida, tivemos um painel formado por **Embaixadores do EuroFM*** do qual participou o sócio da ARO **Luciano Brunherotto** debatendo a profissão de Facility Manager agora e no futuro (2050).

Constatou-se que ainda **há poucos profissionais** de FM que têm a palavra Facilities no título do cargo, mas foi unânime o reconhecimento da sua relevância no apoio **estratégico ao core business das companhias** a partir da pandemia.

Sobre o futuro da profissão, as **pessoas** devem estar **no centro** das soluções de FM mesmo com a evolução da tecnologia.



* Mediador: David Martinez; Painelistas: Luciano Brunherotto, Joung Hun (Jay) Youm, Michael May, and Karin Schaad

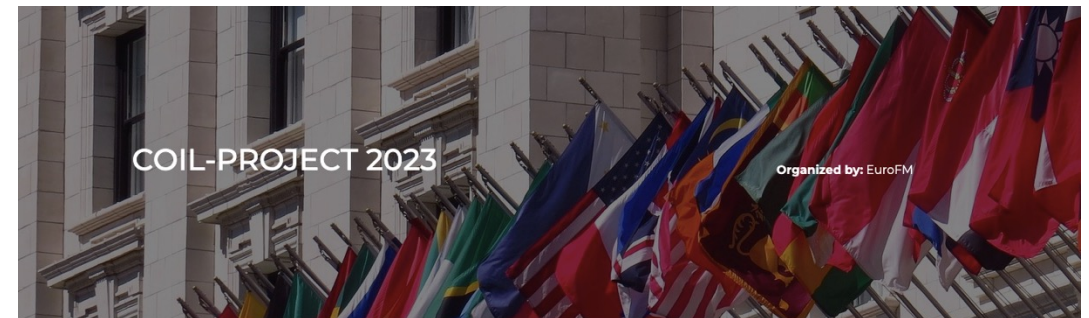
Pessoas/ESG/Tecnologia

4

Foi apresentado o **COIL PROJECT** (**Collaborative Online International Learning**) que é uma importante iniciativa organizada pelo Grupo de Educação do EuroFM, cujos papéis estão relacionados a seguir e que serve de inspiração para associações, instituições de ensino, empresas e entidades do meio de Facilities.

- Facilitar uma **rede educativa ativa** na Europa que reflita a abordagem integrada à educação, investigação e negócios em FM;
- Apoiar as instituições de ensino na elaboração dos seus currículos de FM e na definição de **padrões de educação** em FM na Europa;

- Incentivar e facilitar o **intercâmbio de estudantes** entre universidades membros da EuroFM;
- Incentivar e facilitar uma **partilha ativa de conhecimento** e uma cultura de intercâmbio de pessoal entre as universidades membros da EuroFM;
- Potencializar **estágios** na área de FM.



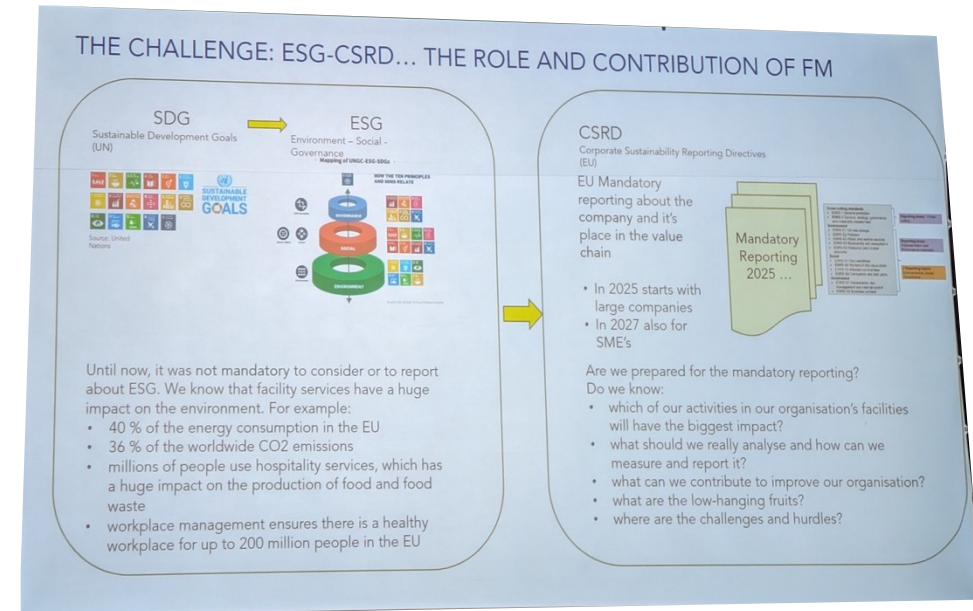
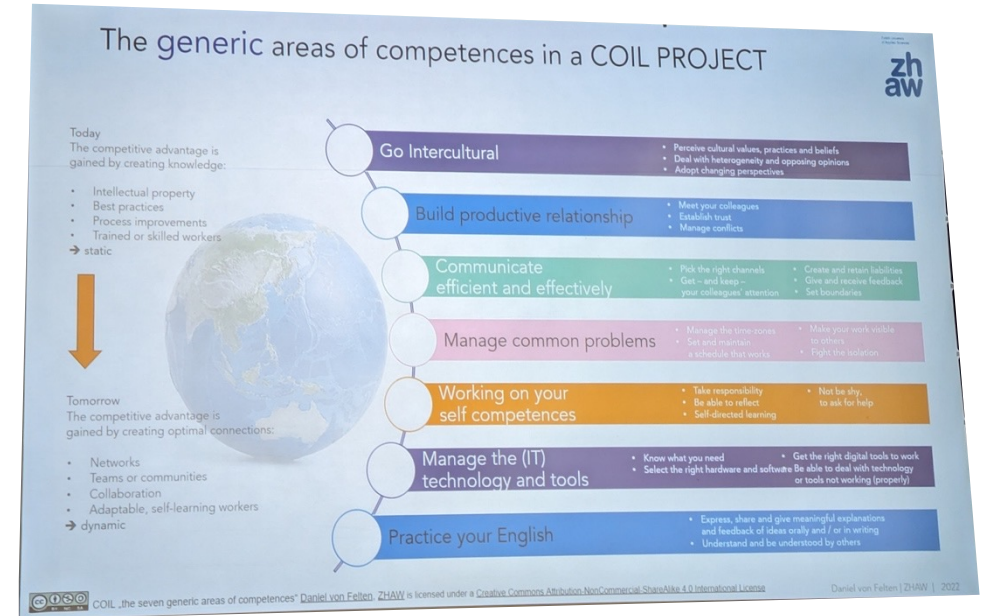
Pessoas/ESG/Tecnologia

4

Como é um COIL PROJECT

Pelo menos **dois treinadores de duas universidades diferentes** desenvolvem um **curso** ou parte de um curso de forma colaborativa. As universidades o administram em conjunto para todos os seus **alunos**, que trabalham em **diversas atividades** em **equipes virtuais mistas**.

As atividades são definidas em termos de complexidade e objetivos de aprendizagem, seguindo o caminho de aprendizagem e a compreensão da **aprendizagem construtivista** (Reich, 2012), o que é particularmente relevante para **equipes de diferentes origens culturais** e disciplinas.



Pessoas/ESG/Tecnologia

5

Outro destaque do primeiro dia foi a participação de **Stan Mitchel*** que levou ao congresso conceitos da norma **ISO 41.001**** importantes para a conscientização a respeito de ter processos bem definidos e **tirar proveito do aprendizado** já colhido e disseminado **que oferece padrões/boas práticas**.



* CEO da Key FM, foi o Presidente Fundador ISO TC 267 Facility Management

** https://committee.iso.org/files/live/sites/tc267/files/Documents/ISO%20TC267_ISO41001%2BISO55001_22Jan2019_PT.pdf

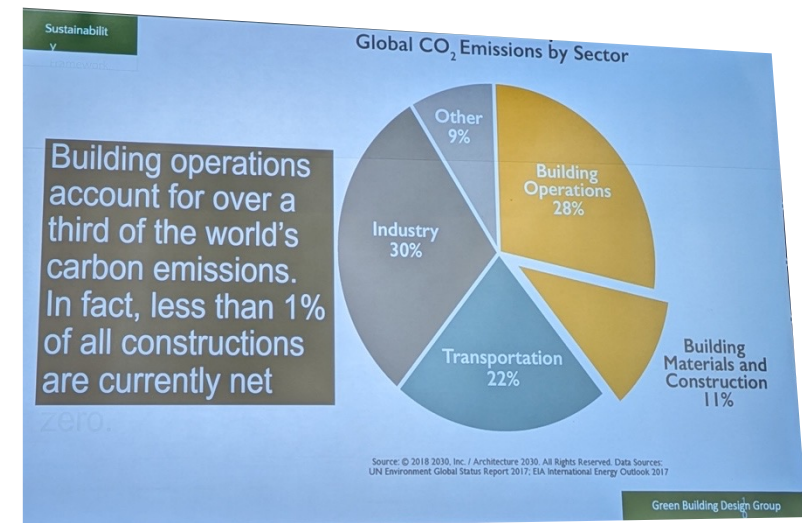
Pessoas/ESG/Tecnologia

6

Seguiu-se uma palestra* que deu elementos sobre a **medição de ESG no ambiente imobiliário em tempo real**. Os princípios-chave apresentados que devem orientar as ações na busca pela emissão zero de carbono são:

1. **Medir e divulgar o carbono:** o carbono é a métrica definitiva a ser monitorada, e os edifícios devem atingir um balanço operacional anual de emissões de carbono líquidas zero com base em dados medidos
2. **Reduzir a procura de energia:** priorizar a eficiência energética para garantir que os edifícios funcionem da forma mais eficiente possível e não desperdicem energia

3. **Gerar equilíbrio** a partir de energias renováveis: abastecer a procura restante a partir de fontes de energia renováveis, de preferência no local, ou a partir de compensações
4. **Melhorar a verificação e o rigor:** com o tempo, evoluir para o carbono incorporado e outras áreas de impacto, como água zero e lixo zero.

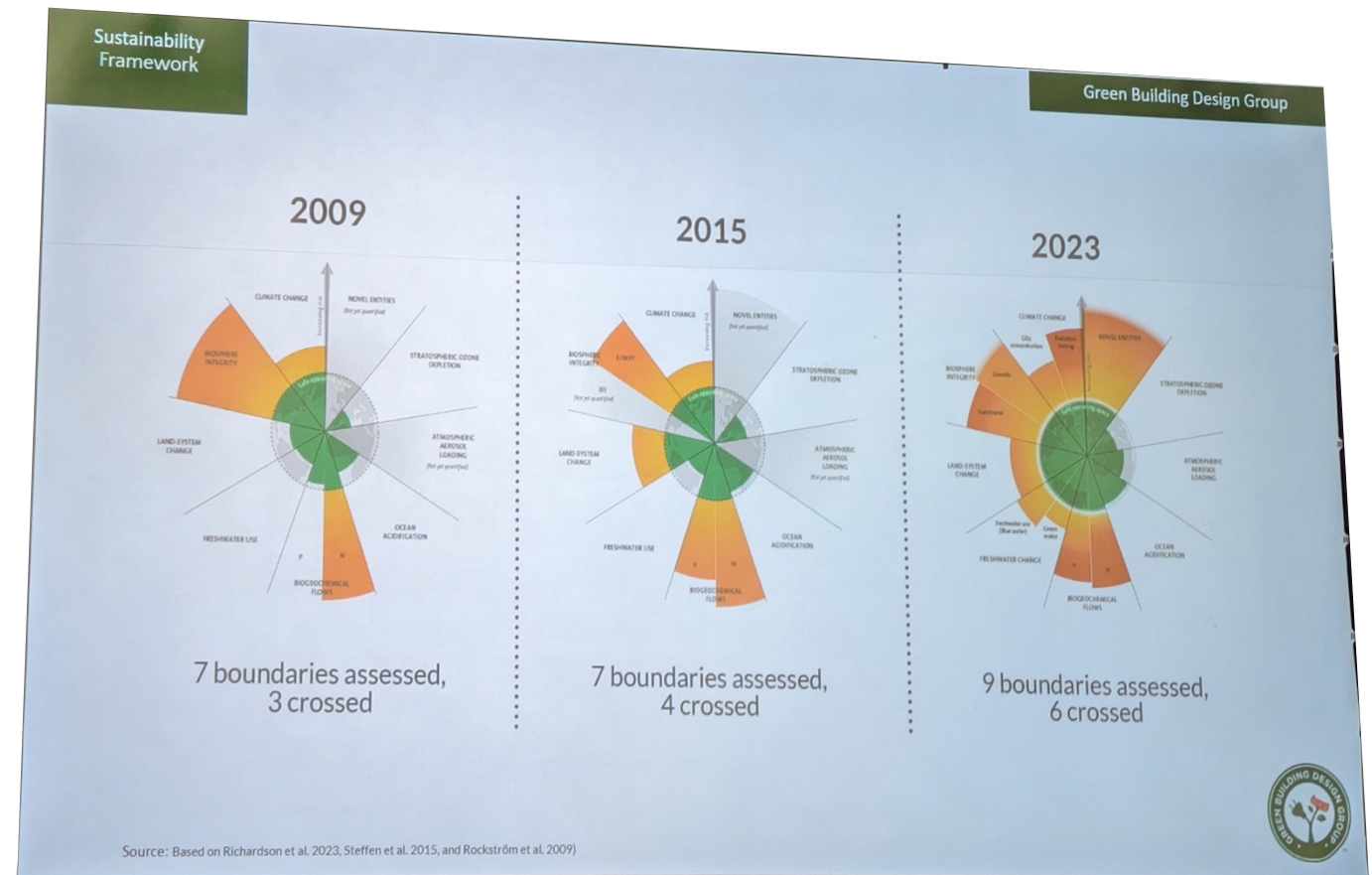
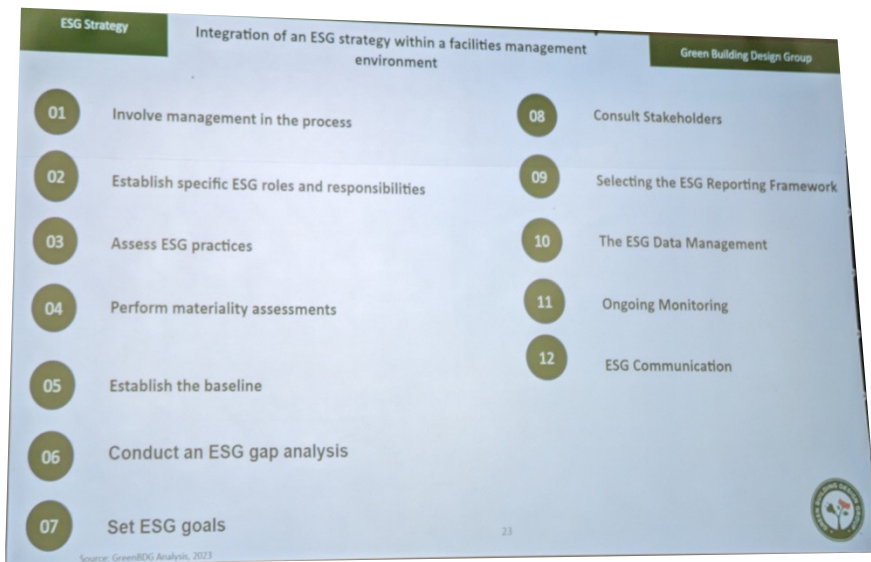


* Songo Didiza, Managing Director at Green Building Design Group

Pessoas/ESG/Tecnologia

6

Também foi ilustrado o **acelerado avanço de questões desfavoráveis ao meio ambiente** para as quais devemos ter atenção, especialmente considerando o impacto das operações prediais na emissão de carbono, assim como a relação do ambiente de FM com as questões de ESG.



Pessoas/ESG/Tecnologia

7

No segundo dia de congresso, começamos ouvindo Simone Fanton-Jarvis* falando de **pessoas no ambientes de trabalho**. Depois de ilustrar, sob diversos aspectos, a diversidade no ambiente de trabalho, ela abordou desafios corporativos, fez sugestões e analisou questões relacionadas ao modelo híbrido.

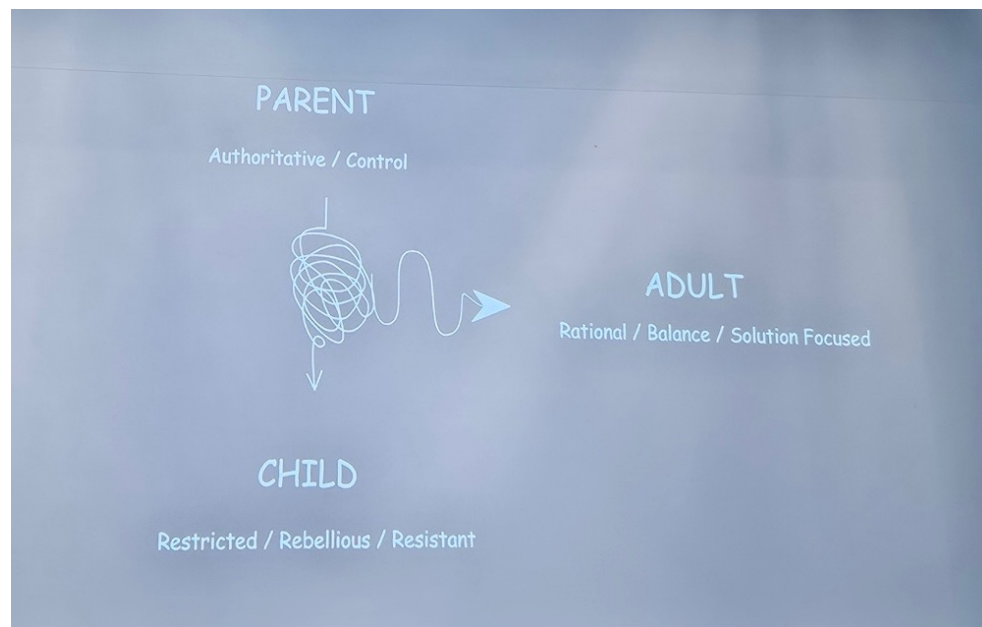


* Fundadora e Diretora de Workplace da The Human-Centric Workplace

Pessoas/ESG/Tecnologia

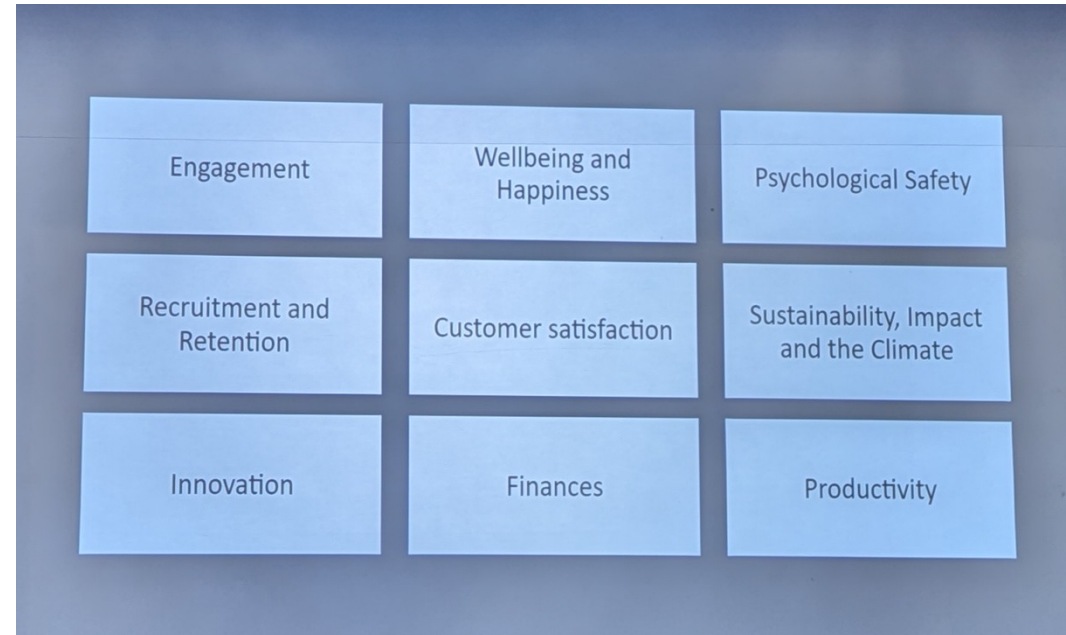
7

- Compreenda e **melhore a comunicação** e os relacionamentos nesse ambiente diverso.
- **Trate adultos como adultos** para que se comportem como tal

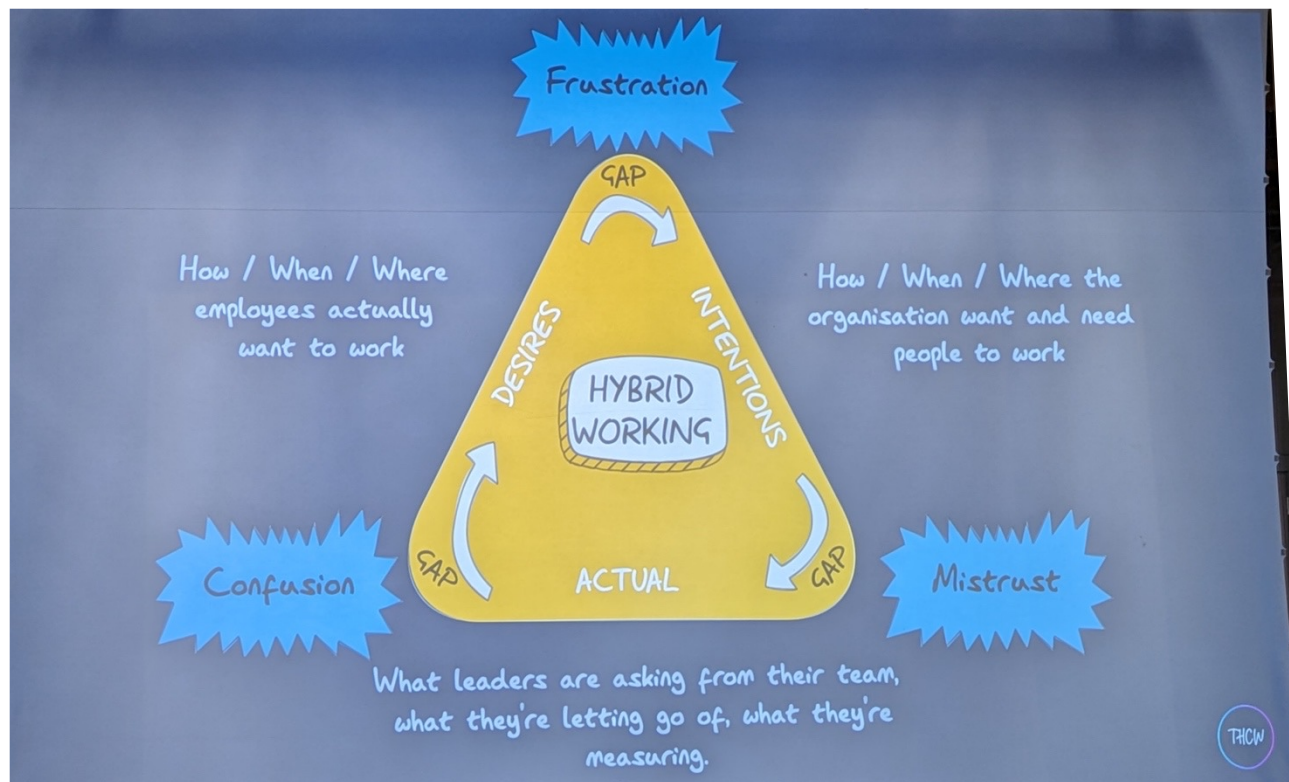


Algumas **sugestões**:

- Entenda e **meça a cultura**, ou seja, avalie eficazmente sua dinâmica cultural
- **Cultura não é o que está escrito na parede** e é mensurável (tente descobrir “por que” é o seu ambiente de trabalho).



Sobre o **modelo híbrido**, foram abordadas **tensões** que podem ser criadas ou ampliadas caso não haja adequado tratamento das **relações humanas** e suas necessidades, desejos e comportamentos.



- Seres humanos formam o patrimônio que menos utilizamos no século XXI.
- **O futuro é sobre sermos humanos.**

"Querer entender quem somos, de onde viemos e como evoluímos faz parte do que nos torna humanos."
(Museu de História Natural - Londres)

Em seguida, Gordon Mitchell* tratou de novas **competências e padrões** que as transformações pelas quais passa o mundo requerem perguntando: **Estamos prontos para lidar com a sobrecarga de dados?**

Ele apresentou a questão "**EM QUE FM VAI SE TRANSFORMAR?**" e mostrou dois caminhos.

EVOLUÇÃO

- Abraçando a **transformação digital**
- Integrando dos **princípios ESG**
- Aumentando o **valor estratégico**
- Adotando **tecnologias** de edifícios inteligentes
- Fomentando a **inovação e a melhoria contínua**

REGRESSÃO

- Ignorando os **avanços** tecnológicos
- Negligenciando considerações de sustentabilidade e **ESG**
- Desconsiderando o **bem-estar** dos funcionários
- Resistindo à **mudança** e adaptação
- Não percebendo que essa é a nossa **oportunidade**

Novas habilidades e competências são requeridas.

- Alfabetização **digital**
- Sustentabilidade e conhecimento **ESG**
- Gestão de **inovação** e mudança
- Análise de **dados** e tomada de decisões
- Abordagem centrada no **cliente**
- Conscientização sobre **segurança cibernética**
- **Automação** avançada e integração de **IA**
- Tecnologias de **edifícios inteligentes**
- Design **sustentável** e circular
- Design centrado no **ser humano**

Uma **nova identidade de FM** também é demandada.

FM digitalmente aprimorado:

- Edifícios inteligentes e integração de lote
- Manutenção preditiva/condicional e análise de dados em tempo real

FM Sustentável e Resiliente:

- Compromisso com os princípios ESG
- Circular com adaptabilidade às mudanças nas condições ambientais e sociais

FM inovador e estratégico:

- Evolução contínua de habilidades e competências
- Alinhamento mais forte com os objetivos empresariais e sociais

Pessoas/ESG/Tecnologia

9

O evento foi seguido de um painel em que foram apresentados **trabalhos acadêmicos** de três duplas finalistas, **concorrentes ao prêmio anual** do EuroFM Education Group. Essa iniciativa busca estimular o compartilhamento de experiências e a inserção de estudantes no ambiente profissional de Facilities e Real Estate.

Os trabalhos abordavam o uso de tecnologia na gestão de Facilities e também abordagens para o ensino da gestão de Facilities com aplicação de tecnologia como Big Data Analytics* e IoT.



* Veja

https://www.researchgate.net/publication/381552097_Big_Data_Analytics_in_Facilities_Management_Higher_Education_A_Way_Forward

A professora Olga van Diermen* trouxe uma avaliação que propõe uma **transformação** na **organização corporativa**. Ela muda o foco e perfil do **gestor de Facilities** que passa a ser um **gestor Operações Integradas de Negócios** o que define como "Uma abordagem de gestão holística caracterizada por **colaboração integrada entre departamentos, disciplinas, sistemas e processos**. Isso permite uma melhor capacidade de resposta ao ambiente em mudança e às demandas dos clientes externos. Em vez de ver a organização como um conjunto de departamentos separados que perseguem objetivos individuais, ela é vista como **um todo unificado**."

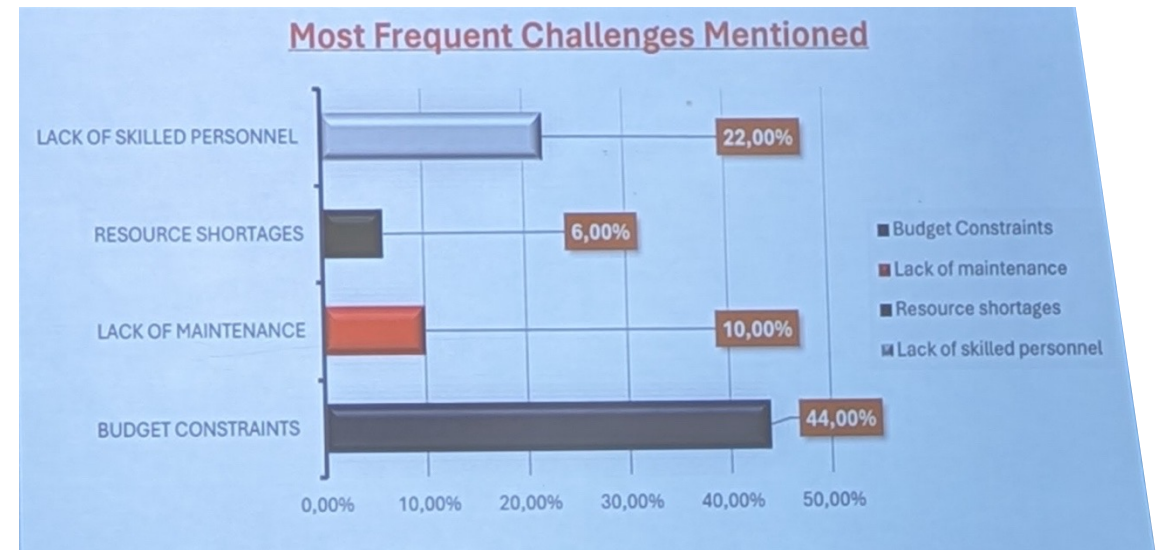
Os ganhos consequentes da mudança proposta, de forma resumida, são:

- **Colaboração e coordenação** para:
 - Melhor entender a natureza dos problemas
 - Encontrar juntos soluções
 - Implementar as soluções encontradas
- **Pensamento mais amplo** com:
 - Melhor avaliação das situações
 - Pensamento sistêmico
 - Melhor análise de cenários complexos
- **Novos papéis das lideranças**:
 - Adaptativa e transformacional
 - Lidando com diversidade
 - Gestão inclusiva
 - Gestão colaborativa

Em seguida, Sharif M. Khaled* trouxe uma preocupação da Associação Africana de Facilities (AFM) relacionada à **necessidade de qualificação de profissionais** fundamentada pela aceleração das mudanças tecnológicas e no relevante efetivo de profissionais próximos da aposentadoria (em 2018: 40% dos FM se aposentarão em até 8 anos). Precisam deixar de “comprar” talentos e passar a formá-los.

Como soluções, estão focando em:

- Educação através de **cursos customizados**
- **Acordos** em andamento com EuroFM (**pesquisa**) e IFMA (**treinamento**)
- Obrigatoriedade de **certificação** para consultores e outros agentes do mercado
- **Planos de sucessão** devem ser feitos imediatamente
- Criação de **programas de mentoria**

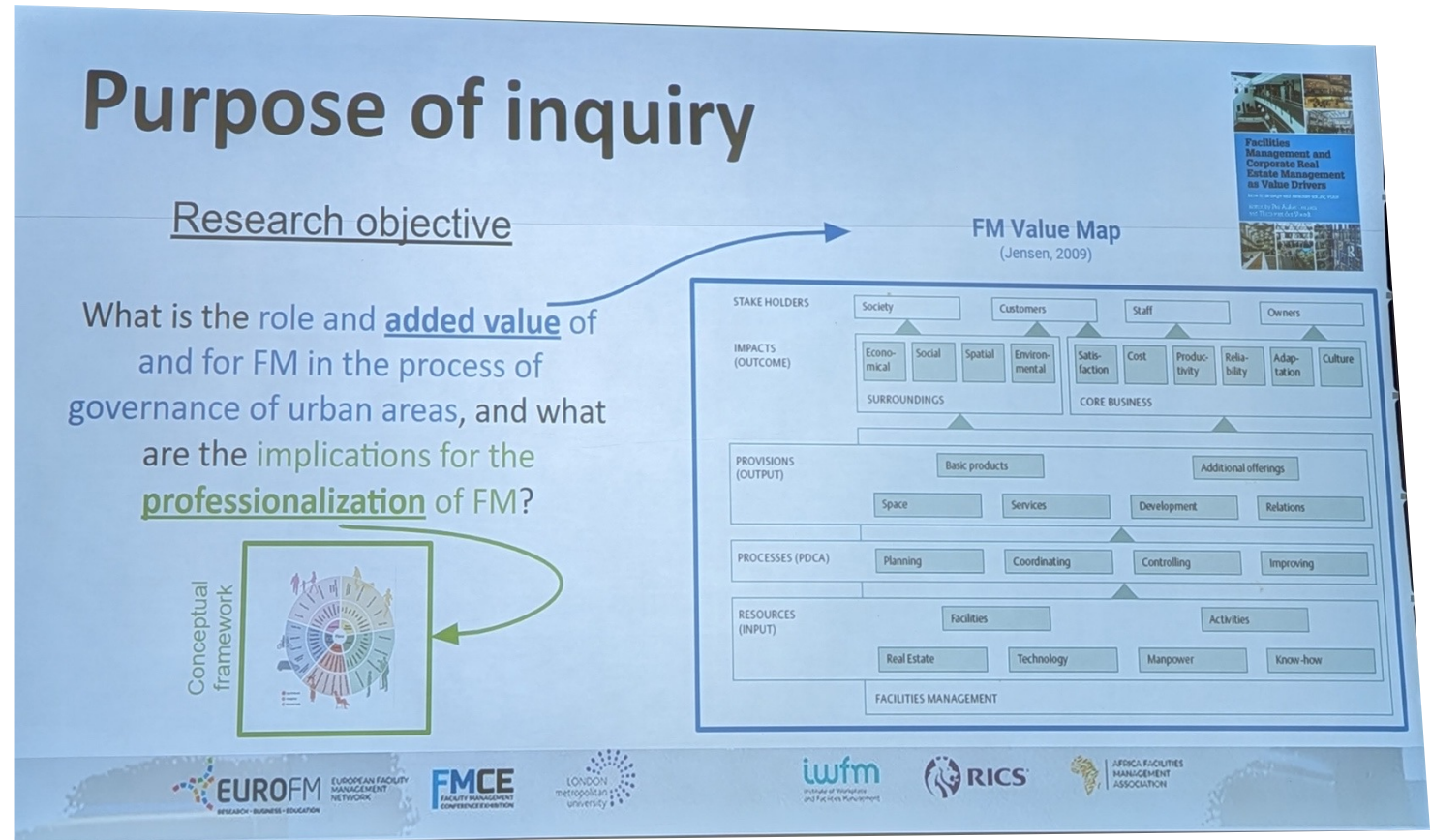


SAFMA Survey 2024

Também ouvimos as reflexões e estudos de caso de Pieter C. le Roux* sobre o papel do **FM** na **governança de espaços urbanos** (UrbanFM).

A parte conceitual trouxe um mapa do **valor** que a Gestão de Facilities (**FM**) **pode agregar a projetos** dessa natureza como ilustra a figura ao lado.

Um **caso** apresentado analisou 4 grupos que atuaram em ações ligadas a FM com **4** diferentes **objetivos**.



* Professor da Universidade de Ciências Aplicadas de Rotterdam

Com base na definição de que **lugar é um espaço com significado**, os 4 grupos trabalharam com diferentes objetivos dentro de um processo de investigação de 10 conceitos e 3 cenários para chegar a uma solução. Os objetivos eram:

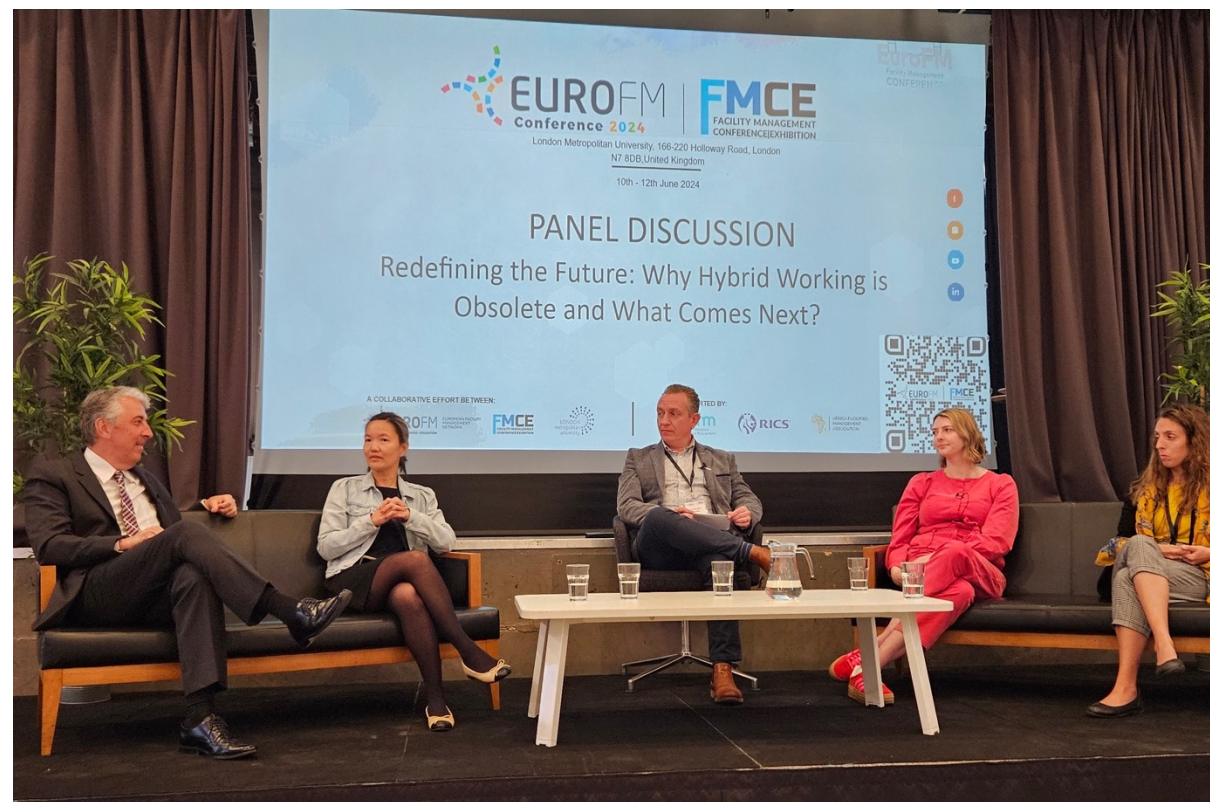
- 1. Minimizar o nível de **isolamento social** da vizinhança;
- 2. Criar um “**ambiente urbano verde**” para estreitar laços com a comunidade;
- 3. Incentivar a **apropriação** e aumento do envolvimento direto;
- 4. Melhorar a **atratividade** do ambiente urbano no entorno.

Com os objetivos atingidos, os **impactos** apurados foram **sociais, espaciais, ambientais e econômicos**.

Dimension	Sub-dimension	Indicator
Managing	Value proposition	Value complexity
Organizing	Co-creation (process)	Create
		Develop / redevelop
		Improve
Controlling	Decision-making	
	Policy making	
	Regulatory	
	Development strategy	
	Liveability	
	Service delivery	Effective
		Efficient
	Participation	Inclusiveness
	Resource management	

Seguiu-se o painel que tratou do **modelo híbrido de trabalho** que teve a participação do sócio da ARO Álvaro Aguiar. Desse debate, pode-se destacar os pontos relacionados a seguir:

- **Ambientes híbridos seguirão** existindo pela oferta de benefícios aos trabalhadores;
- Cada **empresa** seguirá **ajustando** as **condições de contorno** em função de seus objetivos, culturas e perfis de empregados e equipes;
- A **tecnologia** se torna ainda **mais importante** para que se conheça efetivamente a forma como os espaços são usados.

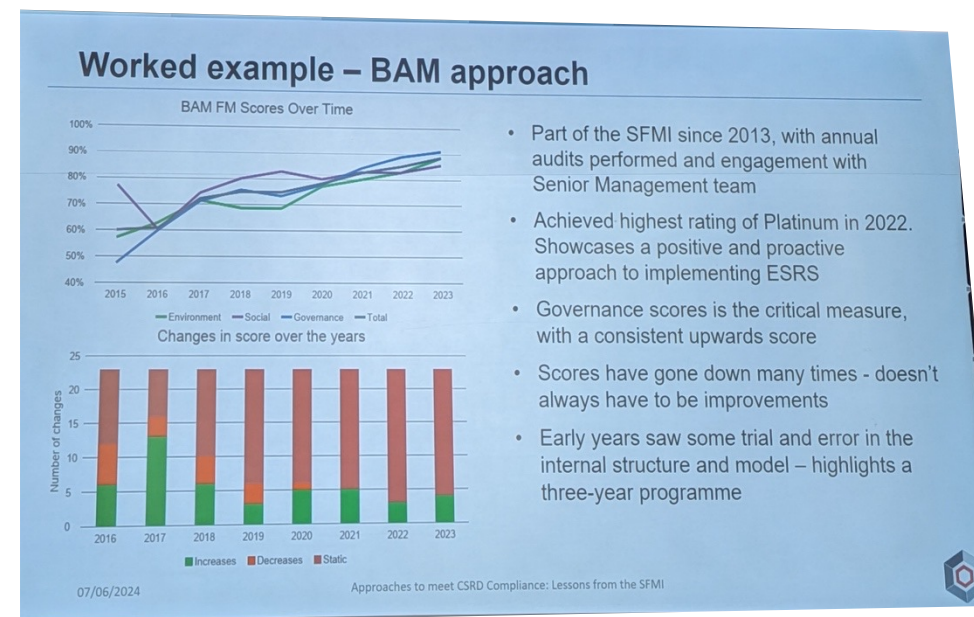


* Mediador: Tom Ryckaert; Painelistas: Álvaro Aguiar, Hannah Wilson, Kanha Pou e Chiara Tagliaro

O painel seguinte* tratou de questões relacionadas a uma nova legislação que obriga **empresas** europeias a **divulgarem** seus **impactos ambientais e sociais** e como suas ações ambientais, sociais e de governança (**ESG**) afetam seus negócios através de um reporte chamado **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive). Devem enviá-lo, a partir de 2024, grandes empresas (250+ funcionários e receitas ≥ 40 milhões de euros) e, a partir de 2026, empresas de porte médio (50+ funcionários e receitas ≥ 15 milhões de euros). Independentemente do porte, empresas de setores que têm alto impacto ambiental e social, como energia, transporte, construção, têxtil e agroalimentar também têm que enviá-lo.

Outra informação trazida é a ainda pequena proporção de **empresas** que efetivamente têm **programas de carbono zero** (aprox. **10k** no mundo). Dentro de todo esse contexto, foram trazidas avaliações feitas com o uso do SFMI* (Sustainable Facilities Management Index) que ajudam a compor uma visão do tema e o CSRD.

* Moderador: Sunil Shah; Painelistas: Reid Cunningham e Agustin Cobelo

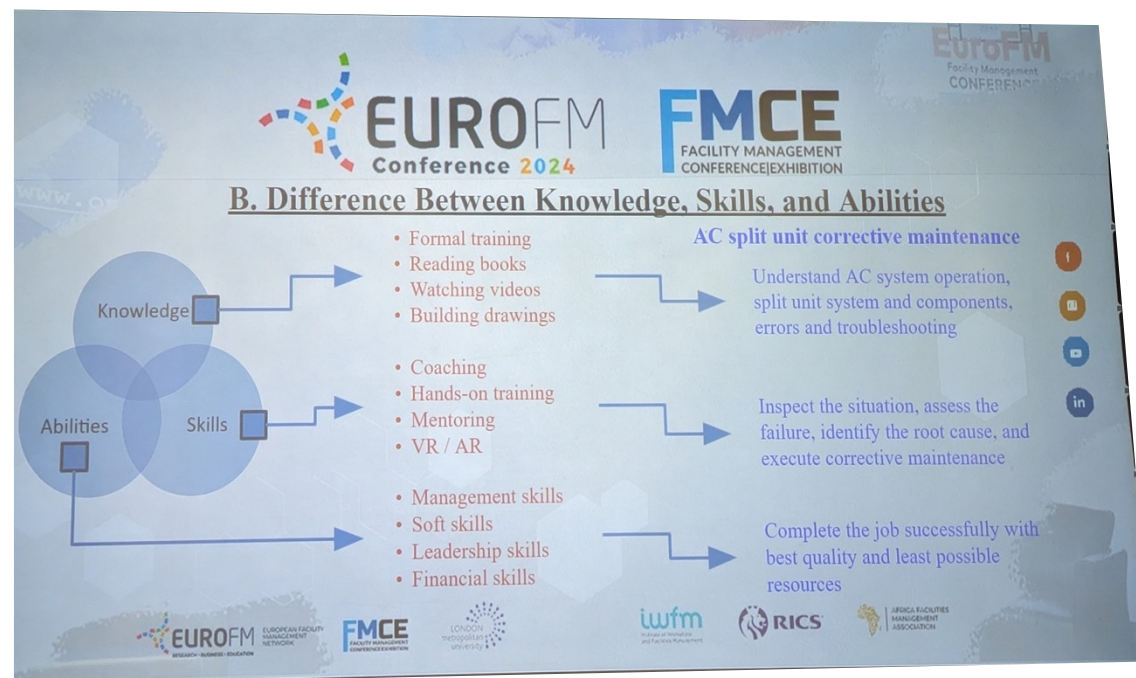


Por fim, trazemos a palestra de Shukri Habib* que tratou de uma **metodologia para a avaliação e aferição do nível de desenvolvimento individual** dos **profissionais de Facilities** em Conhecimento, Competências e Aptidões.

Ele atua numa região de elevado crescimento do mercado de Facilities onde as decisões são pautadas pela melhoria da eficiência operacional, redução de custos e foco nas atividades-fim do negócio, tendo como consequência um baixo nível de investimento em desenvolvimento de profissionais de FM.

Para vencer essa barreira, utiliza o método **KSA (Knowledge, Skills and Abilities)**. Para medir o nível de desenvolvimento do profissional em cada um dos três tópicos, define, conforme a função, o que deve ser feito para atingir bom nível de desempenho e o que deve saber em cada um dos tópicos. A partir disso, consegue criar uma avaliação/medição.

* Instrutor de Gestão de Facilities, Consultor, Facilitador Certificado de Treinamento - Líbano



Segundo o Facility Management Handbook, empresas que têm uma estrutura KSA bem definida relatam um aumento de 25% na eficiência operacional.

Para a montagem da estrutura de avaliação que suportará o desenho de um plano de treinamento/qualificação, sugere que se realizem 4 etapas que são:

- Identifique **competências essenciais** - determine KSAs essenciais para cada função
- Mapeie **competências** para **cada função** - alinhe os KSAs à descrição dos cargos
- Desenvolva **ferramentas de avaliação** - crie ferramentas para avaliar lacunas de eficiência
- Implemente um **programa KSA** - desenhe um programa de treinamento para atacar as lacunas identificadas



Referências

- | | | | |
|---|--|----|---|
| 2 | <u>Gartner Hype Cycle 2023</u> | 7 | <u>THCW</u> |
| 2 | <u>FMJ (mai-jun/24)</u> | 8 | <u>ISO 41.016</u> |
| 4 | <u>EuroFM Education</u> | 9 | <u>Big Data Analytics in FM</u> |
| 5 | <u>ISO 41.001 (ABNT)</u> | 11 | <u>Africa FM</u> |
| 5 | <u>Comitê ISO/TC 267</u> | 14 | <u>SFMI</u> |
| 6 | <u>Green Building Design Group</u> | | <u>EuroFM – London 2024</u> |
| 6 | <u>Planetary Boundaries</u> | | |



Veja como foi

ALGUNS PALESTRANTES

OUR SPEAKERS



Jane Ballantyne
Transformation – More Academic Insights From London Met



Luciano Brunherotto
Panelist – FM as a profession and industry now and in 2050



Riikka Kyrö
Workshop – Reimagine: Circular Futures in 2035



MATTHEW TUCKER

SIMONE FENTON – JARVIS

View All



MARIS BOERINGA



MARLINDA DRESSEN



STEPHAN VAN DER LINDEN



KLAUS HOMANN



SHUKRI HABIB



SOFIE HOOPER
Moderator



JON GREEN



REBECCA LUNDGREN



ANDREW HULBERT
Moderator



OLUWASEUN AJAYI
Moderator



SHERIF KHALED



ALVARO AGUIAR



SONGO DIDIZA



STAN MITCHELL



NATALIE HOFMAN

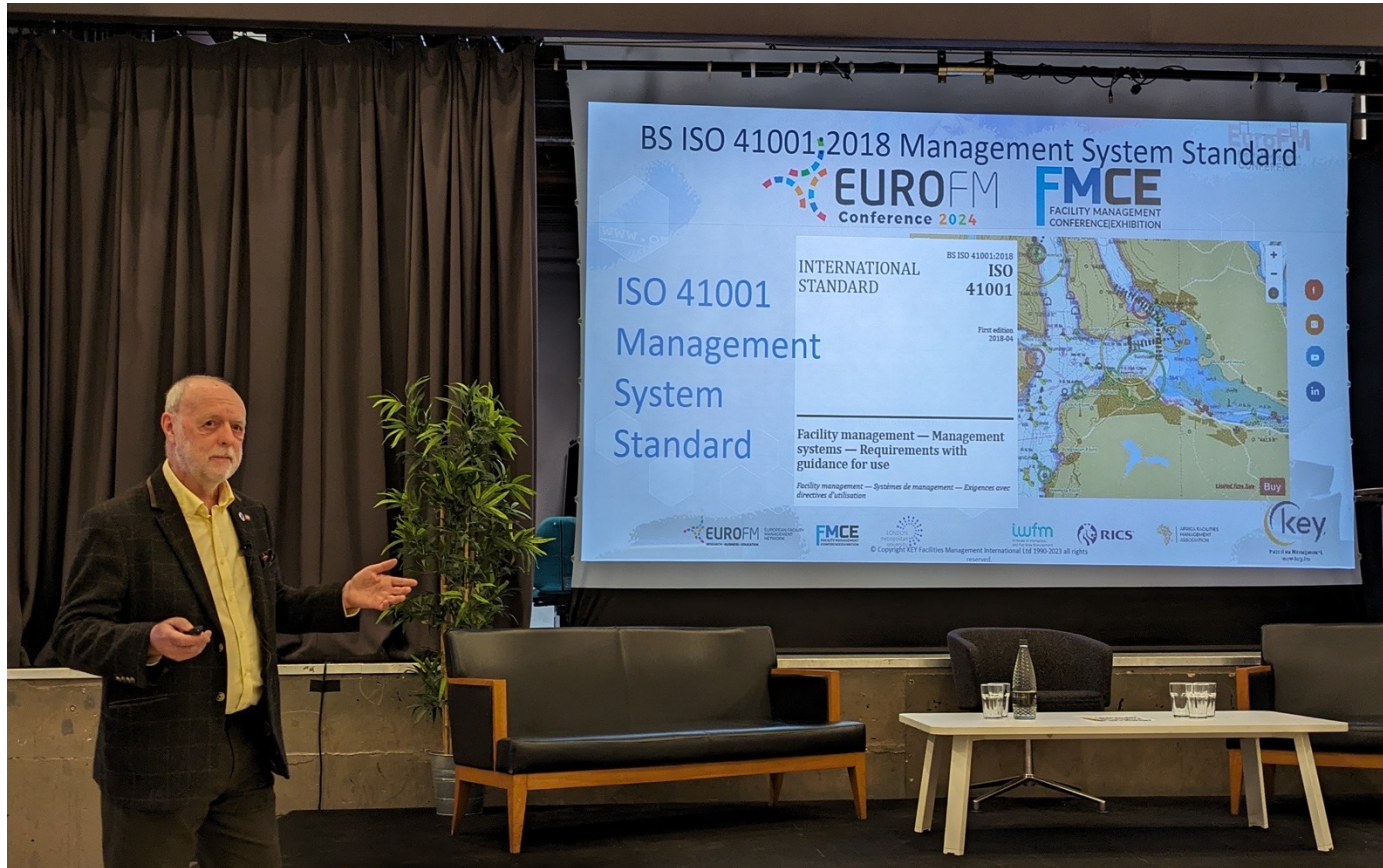


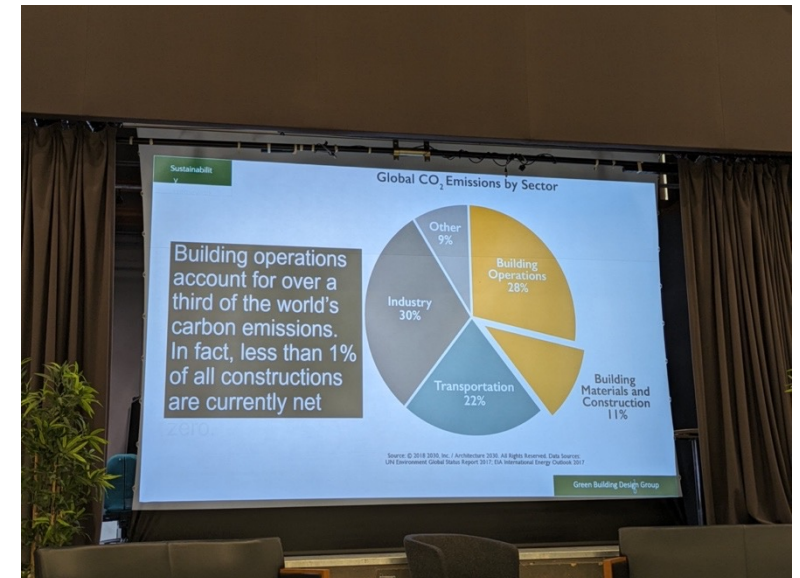
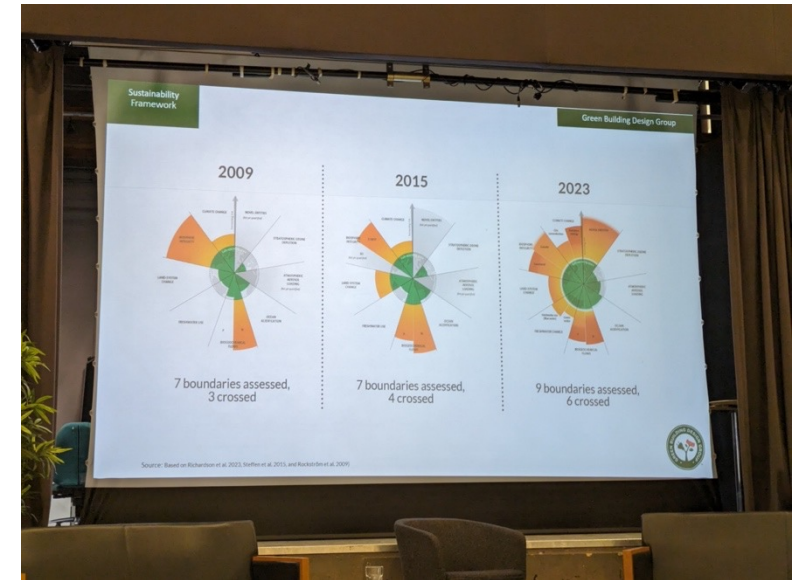
SAMANTHA WEST





O EVENTO









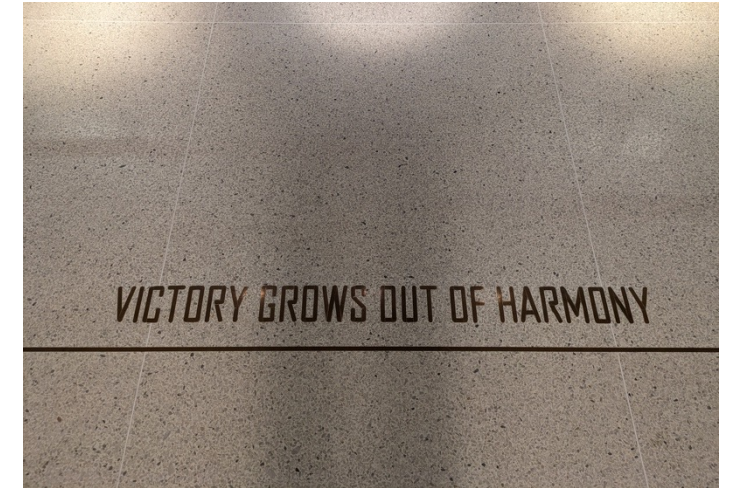


O EVENTO





O EVENTO



CHEERS!



www.arocorp.com.br

