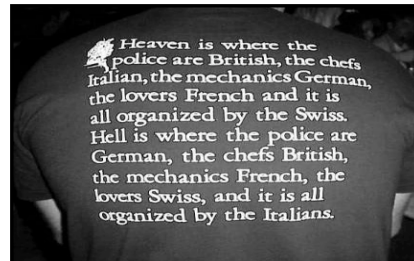


MBA/USP Gerenciamento de Facilidades

Prof. Dr. Moacyr E. A. da Graça
São Paulo, 28 de setembro de 2016



Inovação



Sistemas e propósitos

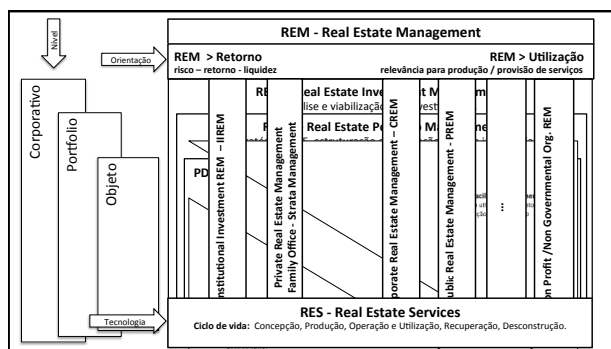
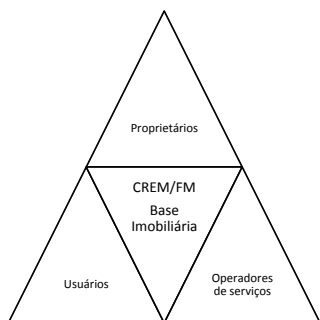
Sistemas	Parte	Todo
Determinístico	Sem propósito	Sem propósito
Animado	Sem propósito	Com propósito
Social	Com propósito	Com propósito
Ecológico	Com propósito	Sem propósito

Algumas exigências

- **Edifícios & Infra (Determinísticos)**
 - Funcionalidade
 - Servibilidade
 - Operacionalidade
 - Manutenibilidade
 - Comissionabilidade
 - Confiabilidade
 - Acessibilidade
- **Pessoas (Animados)**
 - Segurança
 - Higiene
 - Conforto
 - Economia
- **Organização (Social)**
 - Criatividade
 - Produtividade
 - Eficiência
 - Efetividade
 - Produtividade
 - Flexibilidade
 - Gerenciabilidade
- **Sociedade (Ecológico)**
 - Responsabilidade Social ↔ -<
 - Responsabilidade Econômica (Bens)
 - Responsabilidade Legal
 - Responsabilidade Ética
 - Responsabilidade Patrimonial
 - Responsabilidade Ambiental

CREM/FM

- **Mercado** 1970 (Foco no edifício)
 - RE é caro I
 - Visão imobiliária
 - Realizar o S
 - GF in house
- **Custos** 1980 (Foco nos processos)
 - RE é caro I
 - Visão de engenharia
 - Redução de custos (puste o que custar!)
 - GF Terceirização
- **Negócios** 1990 (Foco no "core business")
 - RE é caro I
 - Racionalizar e alocar adequadamente os investimento e custos LCC
 - GF Pacotes de serviços; super pacotes (TFM); Mega pacotes (MC)
- **Visão sistêmica** 2000 (Foco nas pessoas)
 - RE é caro I
 - Visão sistêmica I Vantagem competitiva I
 - Integrar CREM
 - Medir resultados do todo
 - Otimizar e gerenciar o desempenho do todo
 - GF Especialização funcional
- **Experiência / Transformação** 2010 (Experiência / Transformação)
 - RE é caro
 - Experiência / Transformação
 - Foco no Gerenciamento da demanda
 - Otimização da experiência do usuário (UX FM)
 - Medir efetividade da experiência
 - GF Especialização Funcional / Gerenciamento da Demanda (Comportamental)
 - Projeto experiências/transformação

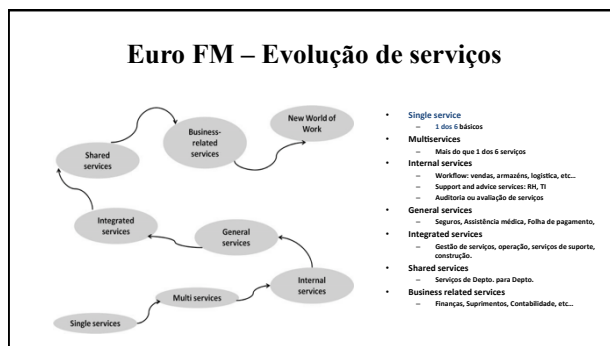
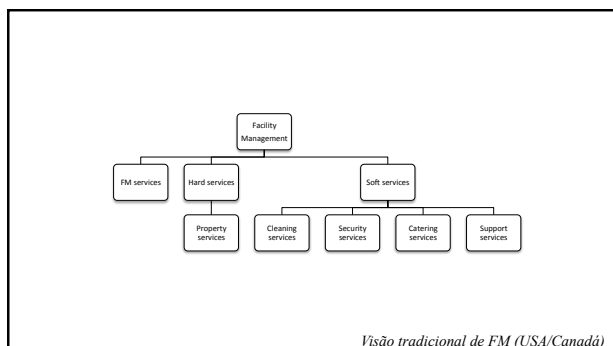
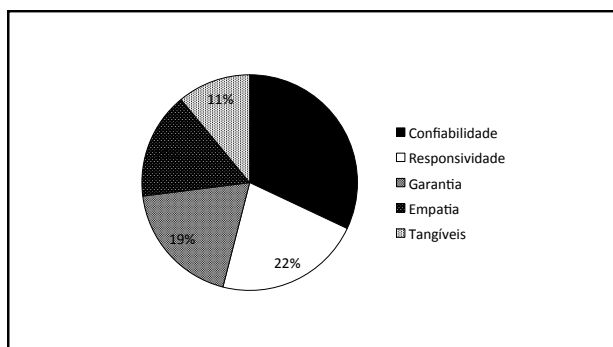
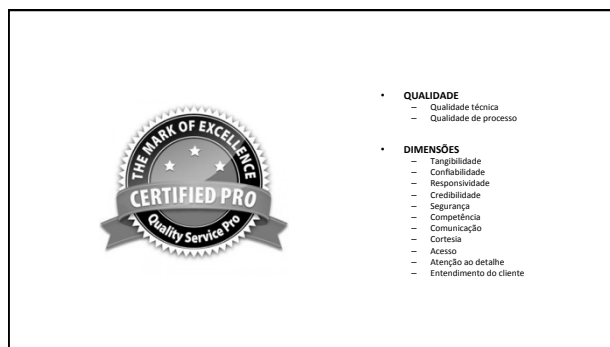
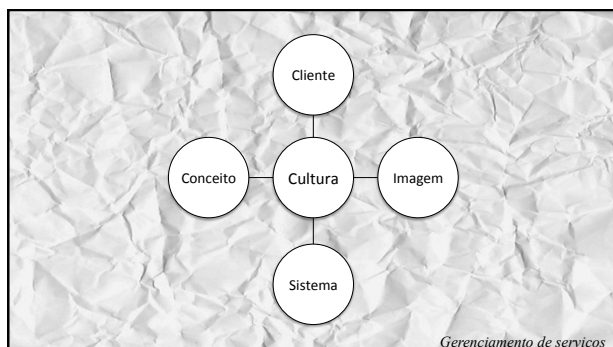


Gerenciamento de ativos imobiliários corporativos

GAIC - Cadeia produtiva imobiliária

- Regularização documental
- Concepção
- Projeto
- Aprovação
- Incorporação
- Produção
- Start up
- Turnover
- Operação
- Utilização
- Retrofit (adequação funcional) / Recuperação
- Desconstrução

Serviços



Gerenciamento de Facilidades

Gerenciamento de facilidades

"Gerenciamento de Facilidades (GF) é uma atividade profissional que tem por finalidade o planejamento e operação de processos eficientes, integrando edifícios, equipamentos, serviços e tecnologia (meios) proporcionando a melhoria contínua da servibilidade e da usabilidade do meio ambiente construído, para suportar devidamente as necessidades e os desejos dos usuários.

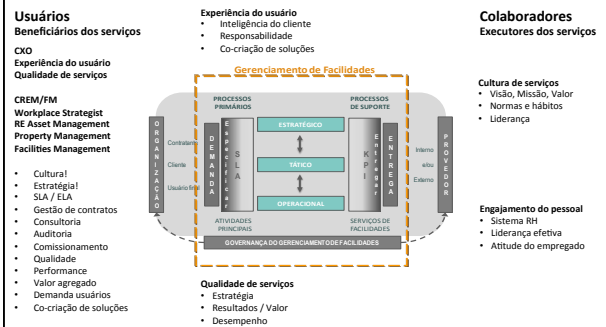
As atividades de GF devem gerar experiências significativas para as pessoas produzindo transformações e agregando valor às diversas atividades das organizações.

As atividades de GF devem estar alinhadas às estratégias corporativas, para a consecução dos propósitos (fins) das organizações."

Mouyr E. A. de Graça - 2016

Gerenciamento de Facilidades

- Suportar "core business"
- Atendendo as demandas de serviço
 - Espaço e infra-estrutura
 - Acomodação
 - Ambiente de trabalho
 - Infra-estrutura técnica
 - Limpeza
 - Especiais
 - Pessoas e organização
 - Saúde, Segurança física e patrimonial
 - Hospitalidade
 - Informação e comunicação
 - Logística
 - Especiais



Estratégico

- Alcançar os objetivos a longo prazo
 - Definição de estratégia global
 - Elaboração de políticas e diretrizes para espaço, ativos, processos e serviços
 - Contribuição ativa e resposta ao nível corporativo
 - Avaliação de riscos e apontar direção para mudanças
 - Definição e monitoramento do desempenho nas atividades primárias, ambiente e comunidade
 - Avaliação do impacto das facilidades nas atividades primárias, ambiente e comunidade
 - Manter relações externas (governo, proprietários sócios, associações, universidades)

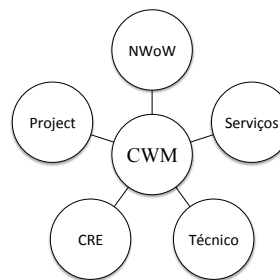
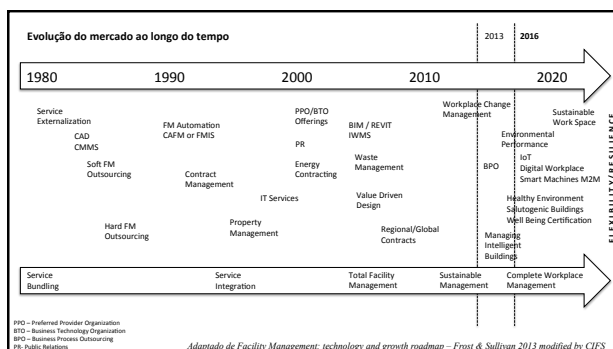
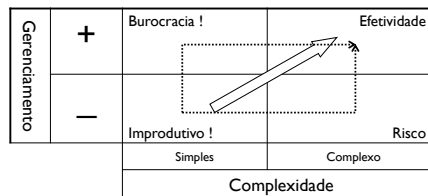
Tático

- Implementar os objetivos estratégicos ao nível da unidade empresarial no médio prazo
 - Implementar e monitorar diretrizes para seguir estratégias
 - Elaborar planos e orçamentos (budgets)
 - Traduzir objetivos empresariais em atividades operacionais
 - Definir e interpretar KPI (qualidade, qualidade, risco e valor)
 - Monitorar conformidade legal
 - Administrar projetos, processos e contratos
 - Administrar a equipe de GF
 - Otimizar o uso de recursos
 - Interpretar, adaptar e informar mudanças
 - Comunicar com prestadores de serviços externos

Operacional

- Criar o ambiente necessário
 - Entregar serviços
 - Monitorar e fiscalizar processo de entrega de serviços
 - Receber pedidos de serviços
 - Coletar dados para avaliação do desempenho e demandas
 - Informar nível tático
 - Comunicação com prestadores de serviços internos e externos em nível operacional

Desenvolvimento & maturidade



CWM - Complete Workplace Management

MBA/USP-GF
Desde 2002

2008 - Edinburgh



© Moacyr E.A. da Graça 2011

30

2009 – Manchester



© Moscyr E.A. da Graça 2011

31

2010 – São Paulo



© Moscyr E.A. da Graça 2011

32

2010 – São Paulo



© Moscyr E.A. da Graça 2011

33

2011 – Cape Town



© Moscyr E.A. da Graça 2011

34

2014 Copenhagen



2016 Tampere



Foco MBA - Implementação de GF

- Ter certeza de que os objetivos estejam claramente definidos e entendidos !!!
- Identificar os melhores meios/recursos.
- Colocar as idéias/planos em prática.
- Avaliar continuamente o desempenho das ações.
- Gerenciar a demanda (cliente/organização)
- Gerenciar os resultados dos serviços.
- Inovar e modificar para melhor.
- Zelar pelo comportamento e relacionamento com o cliente.
- Fazer tudo de maneira precisa, concisa e elegante
- Simplificar, simplificar, simplificar !

Foco MBA - Formar liderança em GF

- Identificar profissionais casos de sucesso
- Compartilhar o que dá certo, contar os casos
- Escolher os melhores meios de comunicação
- Mostrar o que GF faz e que torna as coisas diferentes
- Promover prêmios / Concorrer a prêmios (ABRAFAC/PNQ/...)
- Obter certificação profissional / empresarial
- Coletar e compartilhar dados (*Benchmark*)
- Perguntar, falar e mostrar como GF agrega valor aos negócios
- Participar efetivamente das atividades / eventos da comunidade de GF
- Desenvolver *network* pessoal de relacionamento com a comunidade de GF
- Montar base de dados / site de GF
- Divulgar o que fazemos, porque fazemos e porque isto é importante
- Escrever e publicar tanto quanto puder
- Comprar e ler livros / Assinar periódicos
- Estudar GF / cursos complementares de curta duração

Disciplinas

- GF201 - CONCEITOS E PRÁTICAS EM GERENCIAMENTO DE FACILIDADES
M. ENG. PAULO EDUARDO ANTONIOLI
- GF202 - PLANEJAMENTO E ESTRATÉGIA EM GERENCIAMENTO FACILIDADES
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA
- GF203 - ANÁLISE ECONÔMICA - FINANCEIRA NO CICLO DE VIDA DAS EDIFICAÇÕES
DR. WILSON SABURO MONDA; Eng. M.ENG. GLÁUCIA ESTHER SATO CREMASCIO
- GF204 - TECNOLOGIAS E PATOLOGIAS DAS EDIFICAÇÕES
DRA. MÉRICA MARIA SEMENSATO BOTTURA DE BARROS; DR. LUIZ SÉRGIO FRANCO; DR. EDUARDO IOSHIMOTO
- GF205 - CONCEITOS E ESTRATÉGIAS NAS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS
M. ENG. MILTON LUNGAMANN
- GF206 - INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM SISTEMAS PREDIAS
DRA. BRENDA CHAVES COELHO LEITE; M. ENG. HUMBERTO FARINA
- GF207 - QUALIDADE DOS ESPAÇOS CORPORATIVOS
DRA. SHEILA WALBE ORNSTEIN; DRA. CLAUDIA MIRANDA ARAUJO DE ANDRADE
- GF208 - SUSTENTABILIDADE EM GERENCIAMENTO DE FACILIDADES
DRA. CLARICE MENDES DEGANI; DR. MARCELO DRUGG BARRETO VIANA

Disciplinas

- GF209 - GERENCIAMENTO DE FACILIDADES AUXILIADO POR COMPUTADOR
DR. EDUARDO TOLEDO SANTOS
- GF210 - GERENCIAMENTO DE PROJETOS E OPERAÇÕES
DR. MARCELO SCHNECK DE PAULA PESSOA
- GF211 - GERENCIAMENTO DE RISCOS E CRISES
DR. RENATO ROCHA LIEBER
- GF212 - GERENCIAMENTO DA MANUTENÇÃO DO AMBIENTE CONSTRUÍDO
M. ENG. MARCOS MARAN
- GF213 - GERENCIAMENTO DE FACILIDADES: ESTUDOS DE CASOS
M. ENG. PAULO EDUARDO ANTONIOLI
- GF214 - GERENCIAMENTO DA LOGÍSTICA EMPRESARIAL
DRA. NATHALIA DE CASTRO ZAMBULZI
- GF215 - GERENCIAMENTO DO DESEMPENHO DE FACILIDADES
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA
- GF216 - GERENCIAMENTO DE ATIVOS IMOBILIÁRIOS
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA, DR. WILSON SABURO MONDA, DRA. GLÁUCIA ESTHER SATO CREMASCIO

Monografia

- AP201 - MONOGRAFIA I: ELABORAÇÃO DE PLANO DE PESQUISA
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA
- AP202 - MONOGRAFIA II: DESENVOLVIMENTO DE MONOGRAFIA
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA
- AP203 - MONOGRAFIA III: QUALIFICAÇÃO DE MONOGRAFIA
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA
- AP204 - MONOGRAFIA IV: DEFESA DE MONOGRAFIA
DR. MOACYR EDUARDO ALVES DA GRAÇA

FIM

moacyr.graca@usp.br
www.moacyrgraca.com.br
cel. : +55 11 9.9293-8645