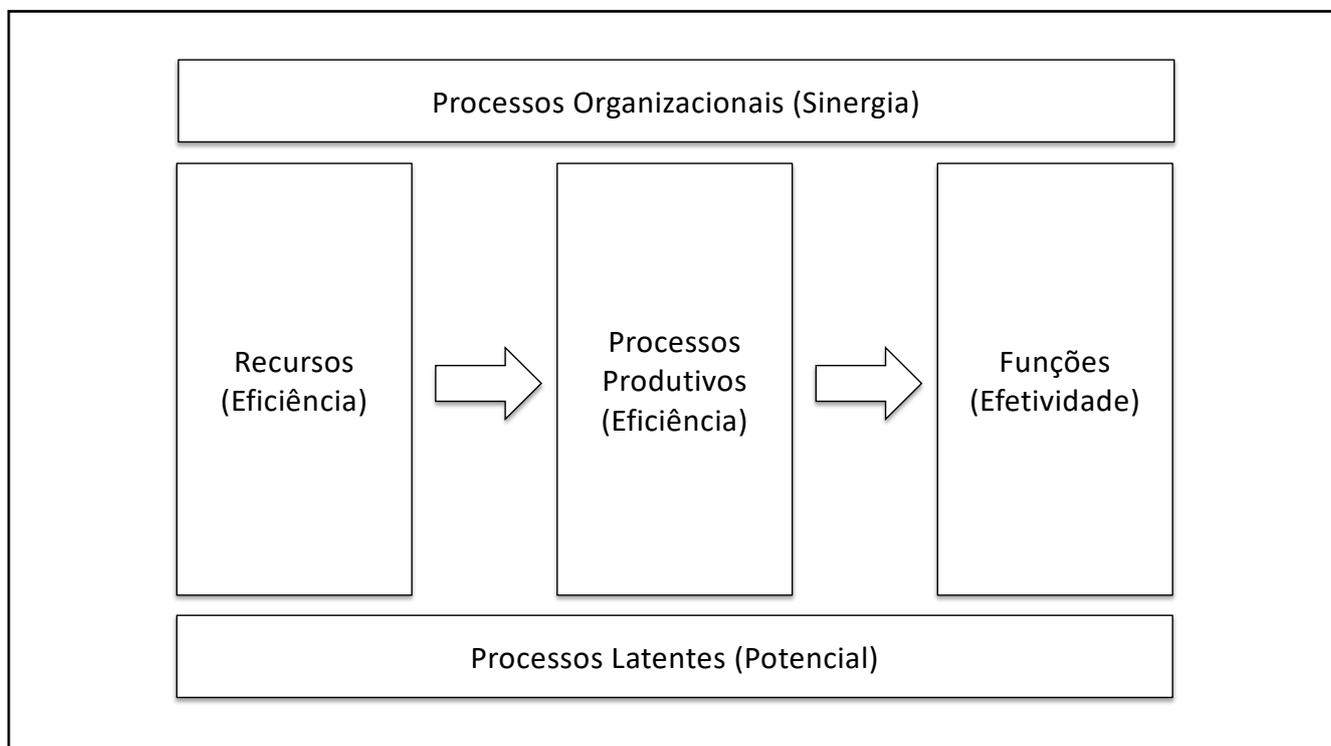
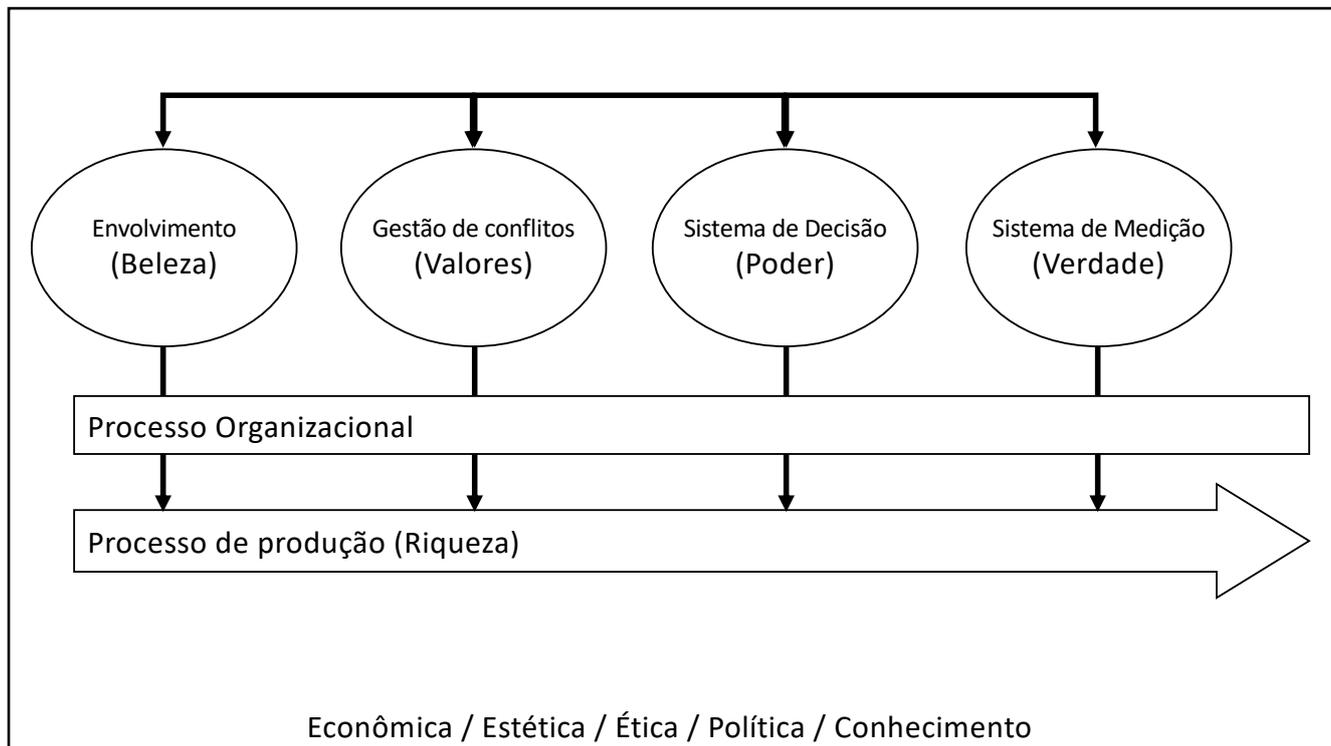
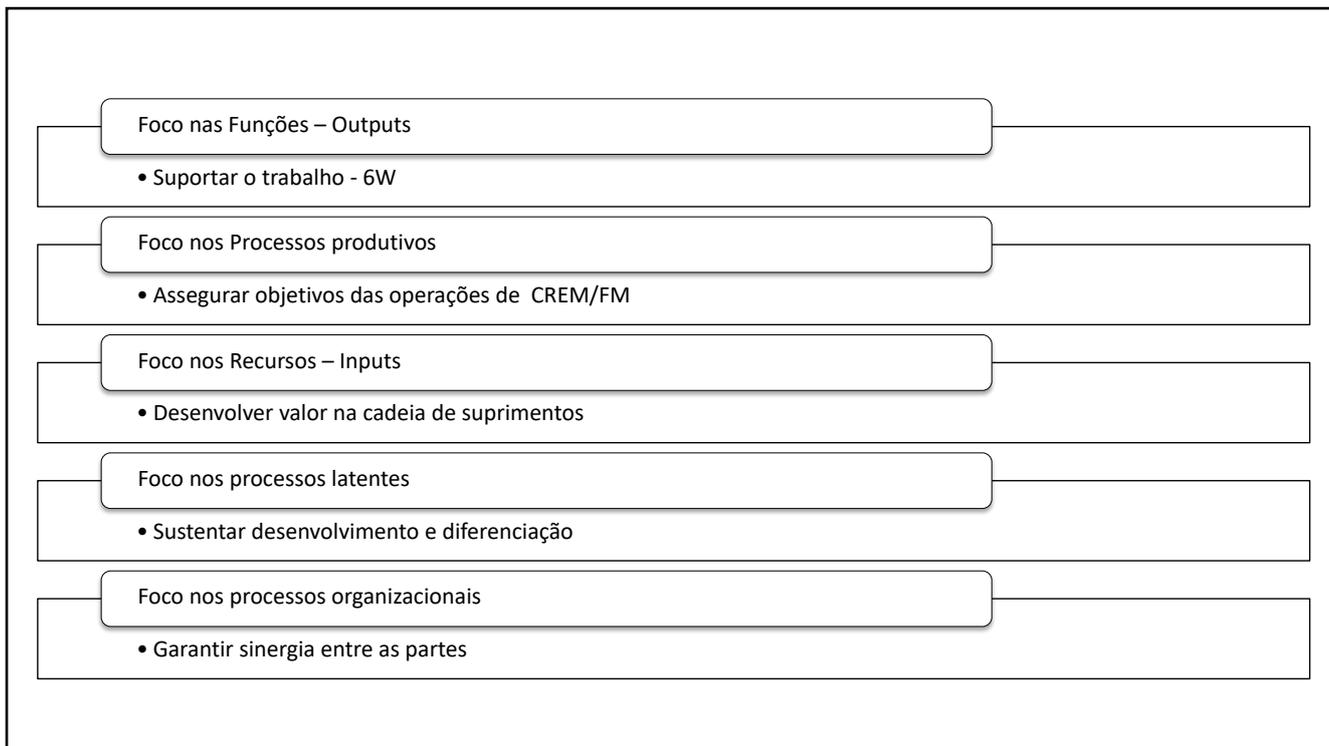


**Escola Politécnica da Universidade de São Paulo**  
**Departamento de Engenharia de Construção Civil**  
DISCIPLINA PCC-3534 – Gerenciamento de facilidades  
Prof. Dr. Moacyr E. A. da Graça – Maio / 2019

## 11 – Posicionamento estratégico e governança

# Sistema





## FUNÇÃO > Suportar o trabalho – 6W

- **Compreensão do World**
  - Contexto: PASTEL - Político, Ambiental, Social, Técnico, Econômico e Legal
- **Foco no Work**
  - Gerenciar a evolução e natureza do trabalho (NWW-New World of Work)
    - Alinhamento, colaboração, diversidade, demanda de espaços, etc...
- **Foco no Worker (User)**
  - Gerenciamento de mudança (*Change Management*)
    - Produtividade, mudança cultural, treinamento
    - Desenvolver meios para atrair e reter talentos
- **Foco na Workforce (Clientes e Consumidores)**
  - Necessidades dos departamentos
  - Espaço & Infraestrutura
  - Pessoas e Organização
- **Foco no Workspace**
  - Gerenciar a eficiência do uso e ocupação do espaço
    - Desenvolver projetos de ambientação dos espaços Físicos, Virtuais, Sociais e Restaurativos.
    - Promover mudanças corporativas
- **Foco no Workplace**
  - Gerenciar a infraestrutura (meio ambiente construído)
    - A/E/C - Arquitetura, Engenharia e Construção.
    - PMO - Project Management Office
    - Manter sistemas atualizados e edificações eficientes.
    - Tecnologia de comunicação e colaboração

## PROCESSOS > Assegurar objetivos

- **Engenharia de Serviços**
  - Gerenciar a qualidade de serviços (técnica e processos)
    - Processos, Alinhamento, Tecnologia, *Hard Skills*, *Soft Skills*, Cultura, Organização, Treinamento, Desempenho, Produtividade, Custos, Sustentabilidade, Catálogo de serviços, Filas de serviços, etc...
    - Fatores críticos de sucesso: Tempo, Custo e Flexibilidade.
- **UX FM**
  - Gerenciar a experiência dos usuários dos serviços.
    - CRM, Compreensão, Classificação, Serviços ao cliente, Cliente, Staff, CXO – Chief Experience Officer, etc...
- **FPM – Facilities Performance Management**
  - Gerenciar desempenho
    - Planejamento, Economia, Conforto, Segurança, Riscos, Legalidade, Ininterruptibilidade, Usabilidade, Produtividade, Valor, Atualização, Retrofit, Modernização/Informação, etc...

## RECURSOS > Otimizar uso de recursos

- **Globalização**
  - Gerenciar impactos de globalização: Economia de escala, + eficiência, 24/7, padronização, etc...
- **Soluções integradas**
  - Gerenciar interações: Parcerias internas, parcerias externas, processos coordenados, tecnologia de dados,
- **Sourcing**
  - Gerenciar *Supply Chain*: Políticas e práticas de suprimento, Seleção de fornecedores, critérios de contratação, cultura, mudanças de paradigmas, aumento de agilidade, etc...
- **Foco no valor**
  - Gerenciar Resultados de Relacionamentos: Contratação de performance, Benchmarking, Benefício/Custo, etc...
- **Inteligência**
  - Desenvolver capacidade de gestão e governança, domínio das funções, controle efetivo, compatibilizar maturidade, etc...

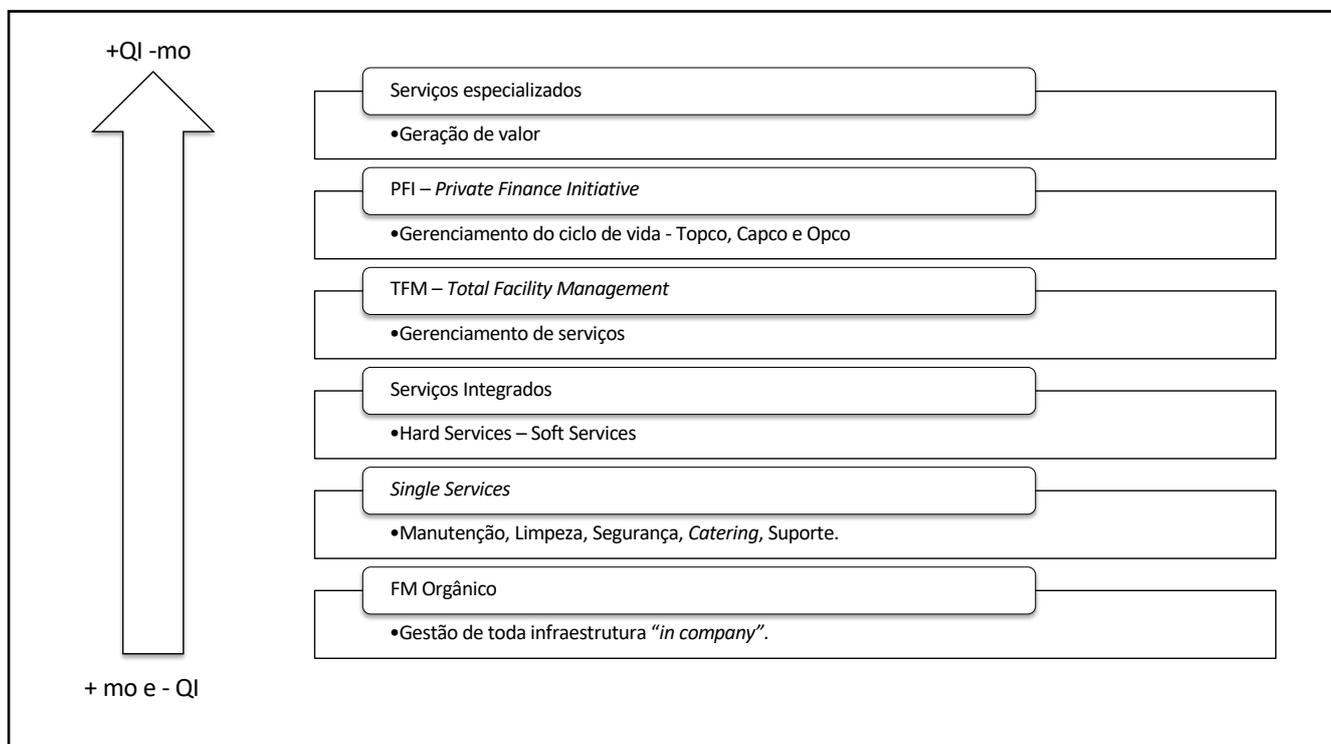
## **LATÊNCIA** > Sustentar diferenciação

- **Inovação**
  - Criar, desenvolver e adaptar soluções inovadoras: telemanutenção, uso de tablets, aplicativos, SMART FM, Internet of Things (23 Bi até 2020), M2M, Drones, Laser Scan, etc...
- **Pesquisa**
  - Manter e atualizar a infusão de novas tecnologias: Benchmark, novos produtos, novas tecnologias, novos processos, Green Clean, etc...
- **Gestão do conhecimento**
  - Gerenciar informações: Organização e integração da informação de property, operações, facilidades, CMMS, CAFM, BIM, IWMS, etc...
- **Atração de talentos**
  - Desenvolver o capital humano: Formação, Treinamento, Carreira, Benefícios, Networking, Visão internacional, etc...

## **GOVERNANÇA** > garantir sinergia

- **Planejamento organizacional participativo**
  - Desenvolver o sistema de planejamento, programação e controle.
    - Estratégico
    - Tático
    - Operacional
- **Gerenciamento da demanda / provedores**
  - Promover a gestão de requisitos de serviços.
  - Compatibilizar demanda com os serviços prestados.
- **Integração**
  - Desenvolver políticas claras e possibilitar alinhamento.
- **Coordenação**
  - Coordenar todos os intervenientes.
- **Continuidade**
  - Assegurar continuidade de planejamento, da gestão e do negócio
- **Feed Back**
  - Implantar e controlar gerenciamento de desempenho

# Governança



$$\text{Valor} = \frac{\text{Função+Desempenho+Qualidade}}{\text{Custo}}$$

Benefícios

Função

- Servibilidade vs Funcionalidade requerida.

Desempenho

- Comportamento em uso / Usabilidade

Qualidade

- Atendimento de propósitos

**Intervenções / Mudanças**

Ambiente físico

Serviços de facilities

Interface com Core Business

*Supply Chain*

Processos internos

Planejamento e estratégia

**Gerenciamento de VA**

- Alinhamentos estratégico
- Gestão dos stakeholders
- Gestão de relacionamento
- Implementação

**Parametros de VA**

Satisfação

Imagem

Cultura

Saúde e Segurança

Produtividade

Adaptabilidade

Inovação e criatividade

Risco

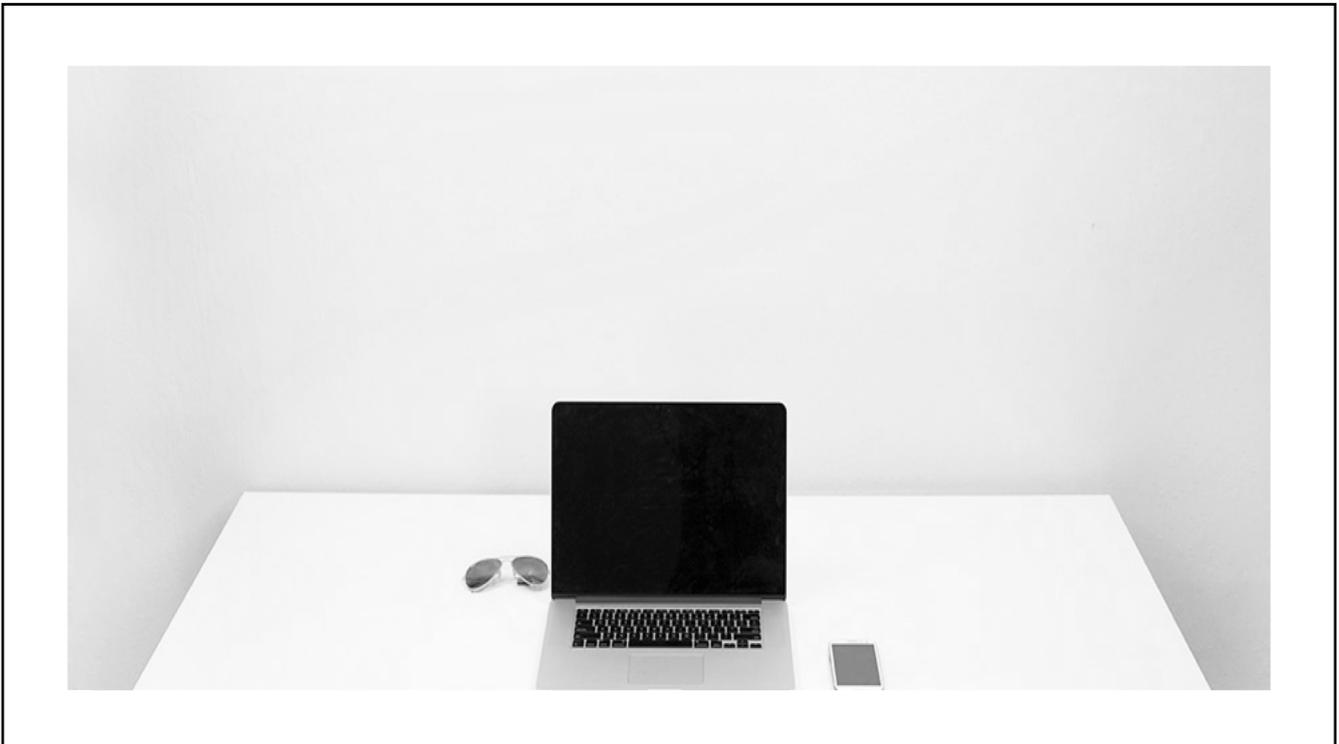
Custo

Valor dos ativos

Sustentabilidade

Responsabilidade Social Corporativa

*VAM-Value Added Management Model*





**1980**

**Processo**

- Processo linear
- Padronização
- Hierarquia
- Cubículos



**1990 – 2010**

**Processo + Tecnologia**

- Tecnologia
- Processo dinâmico
- Sem hierarquia
- Flexibilidade
- Amenidades
- Hoteling



**Hoje**

**Processo + Tecnologia + Pessoas**

- Pessoas
- Foco no desempenho
- Marca
- Espaço interativo
- Mobilidade
- Abertura

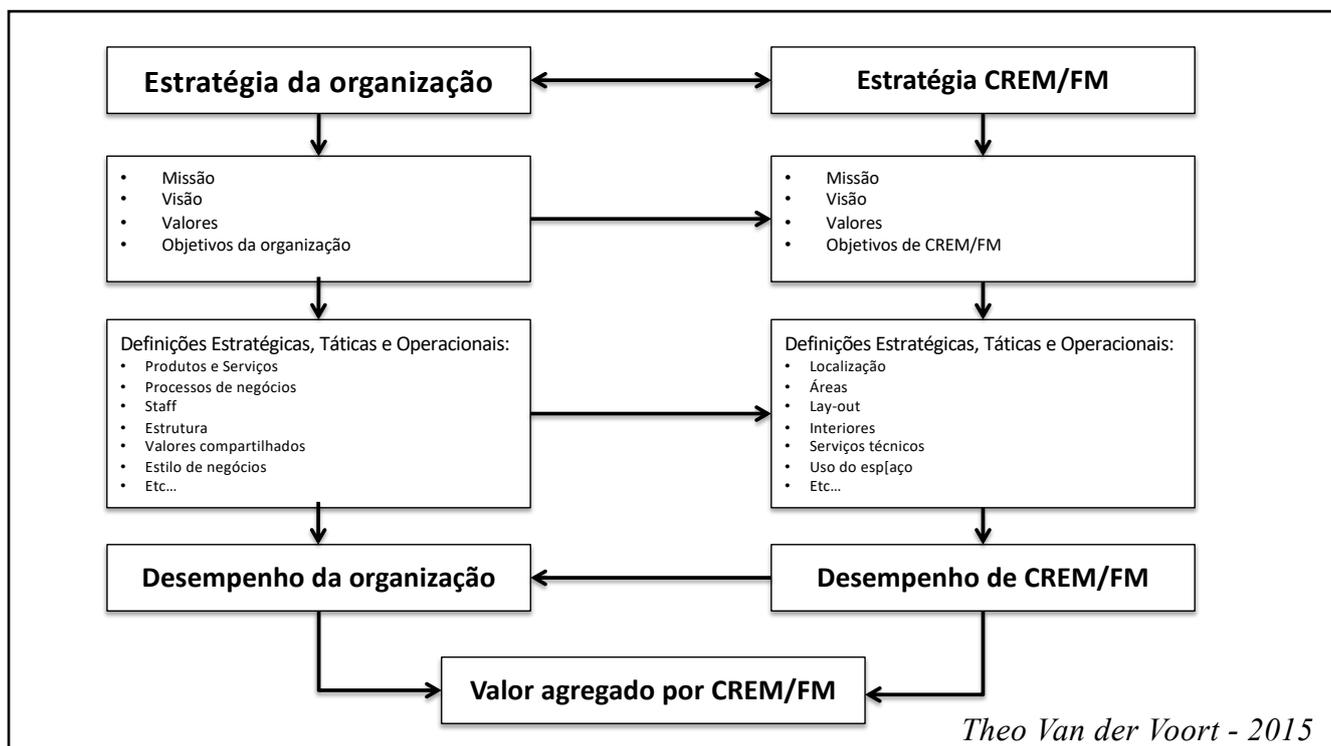
?



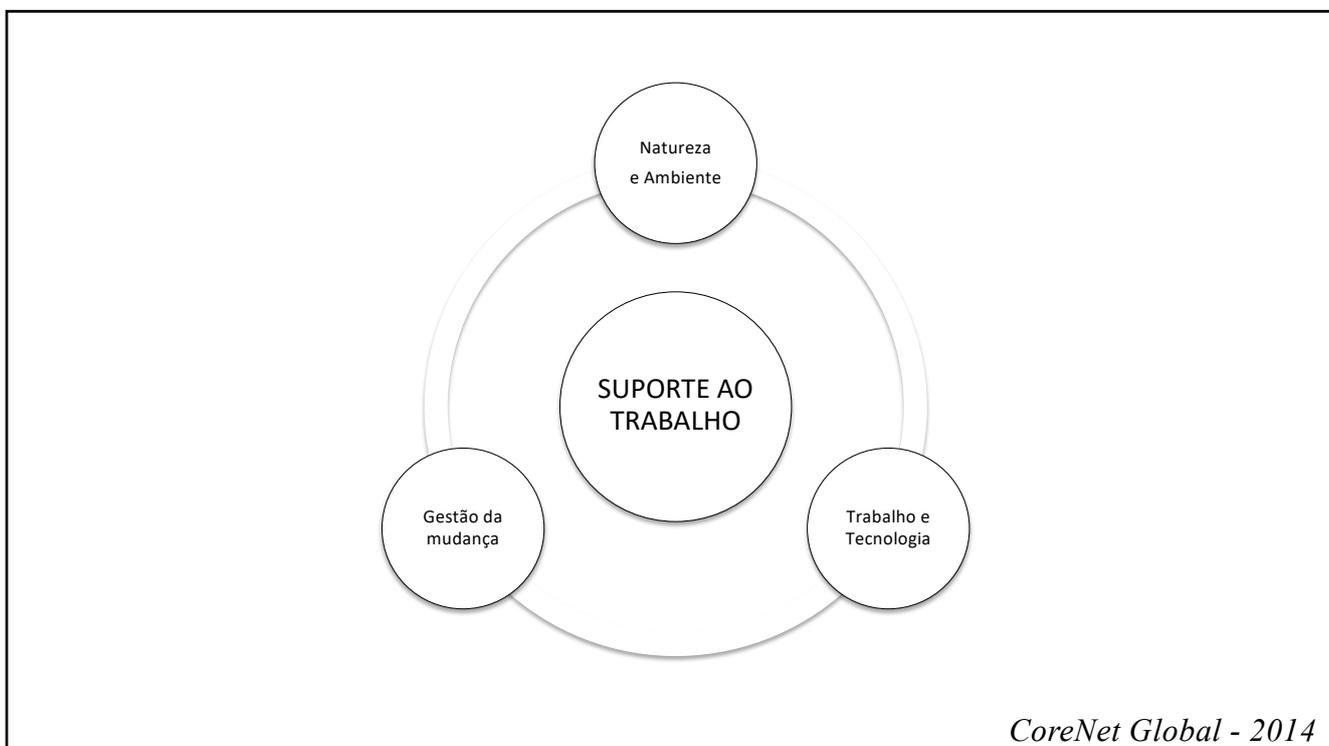
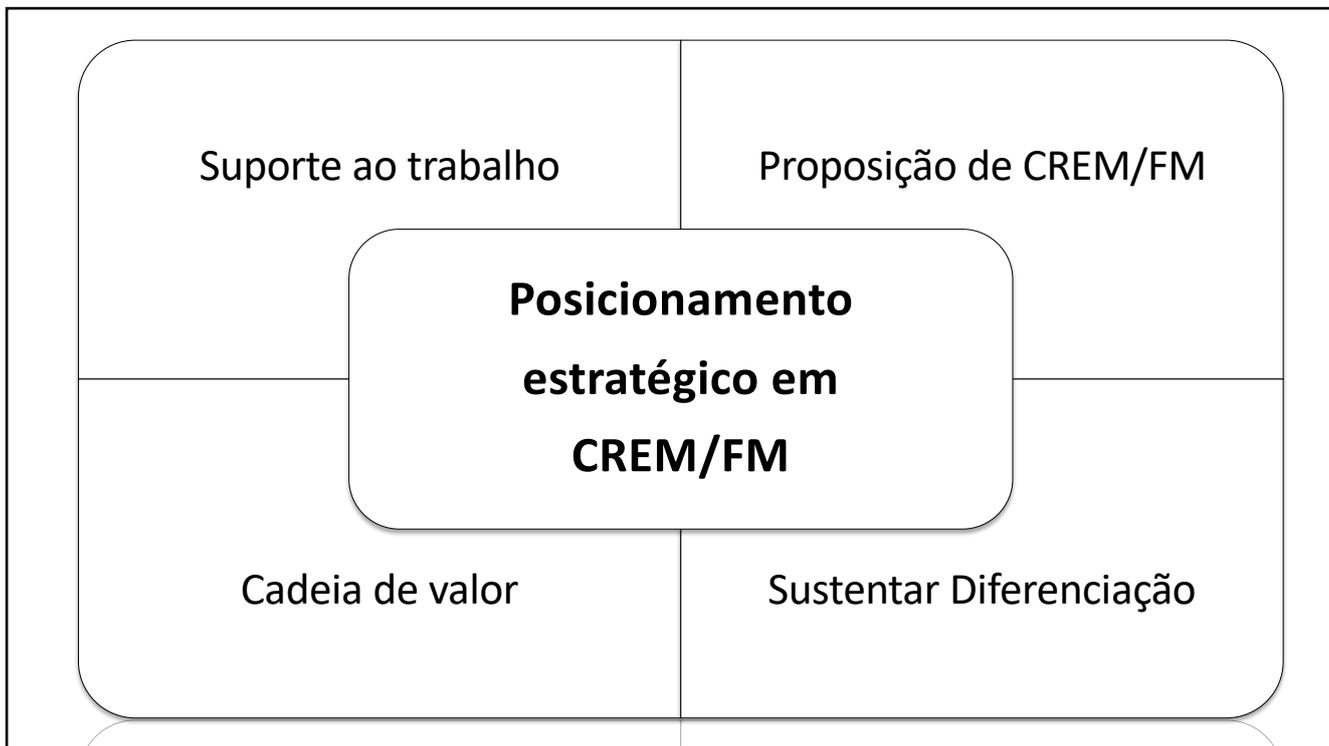
DIVERSIDADE	DISTÂNCIA	TIPO DE TRABALHO	RESPONSABILIDADE	CÓDIGO CULTURAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geracional</li> <li>• Gênero</li> <li>• Cultura Regional</li> <li>• Raça</li> <li>• Estilo de vida</li> <li>• Linguagem</li> <li>• Estilo de trabalho</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Modo de aprendizado</li> <li>• Estilo de comunicação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Física</li> <li>• Virtual</li> <li>• Geracional</li> <li>• Cultural</li> <li>• Comportamental</li> <li>• Emocional</li> <li>• Tempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual</li> <li>• Colaborativo</li> <li>• In-Office</li> <li>• Remoto</li> <li>• Tecnológico/Virtual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Saúde</li> <li>• Valores</li> <li>• Ética</li> <li>• Missão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNA</li> <li>• Necessidades</li> <li>• Desejos</li> <li>• Alavancagem</li> <li>• Empoderamento</li> <li>• Espaço transformacional</li> </ul>

*Office Drivers - Gensler*

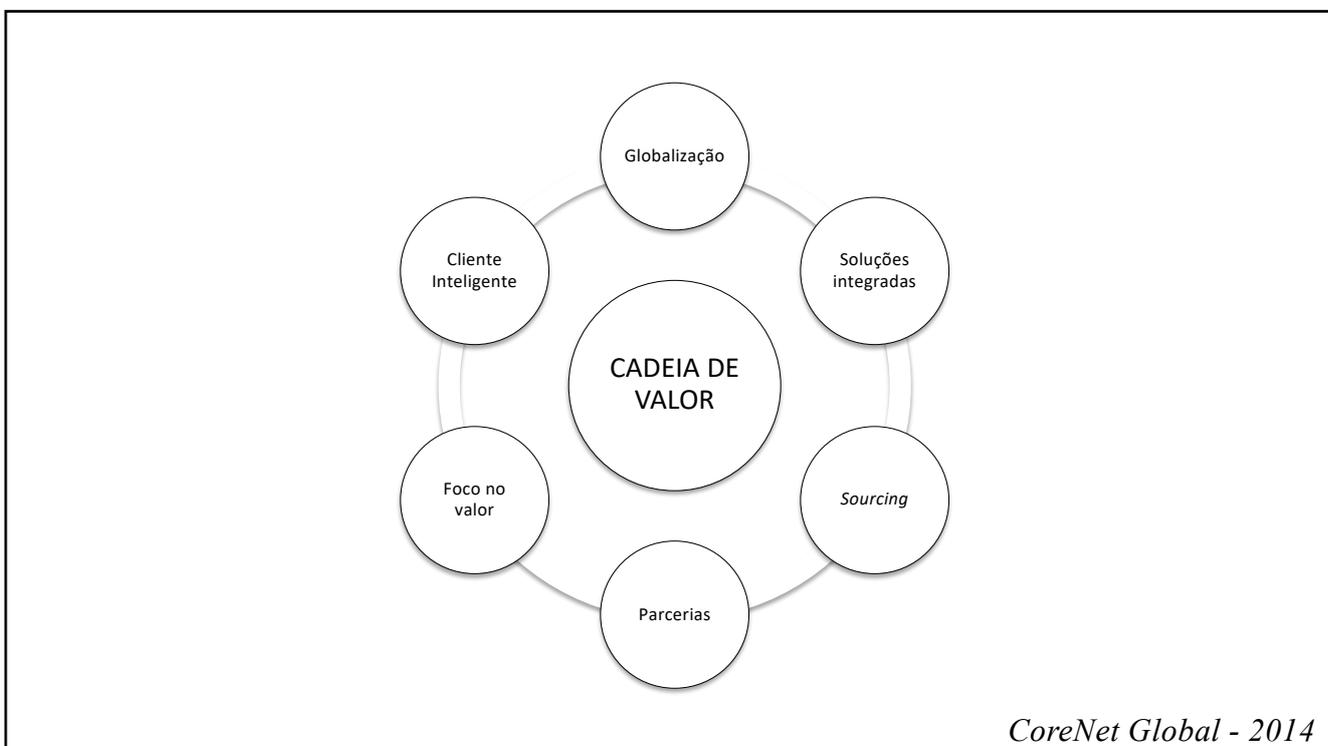
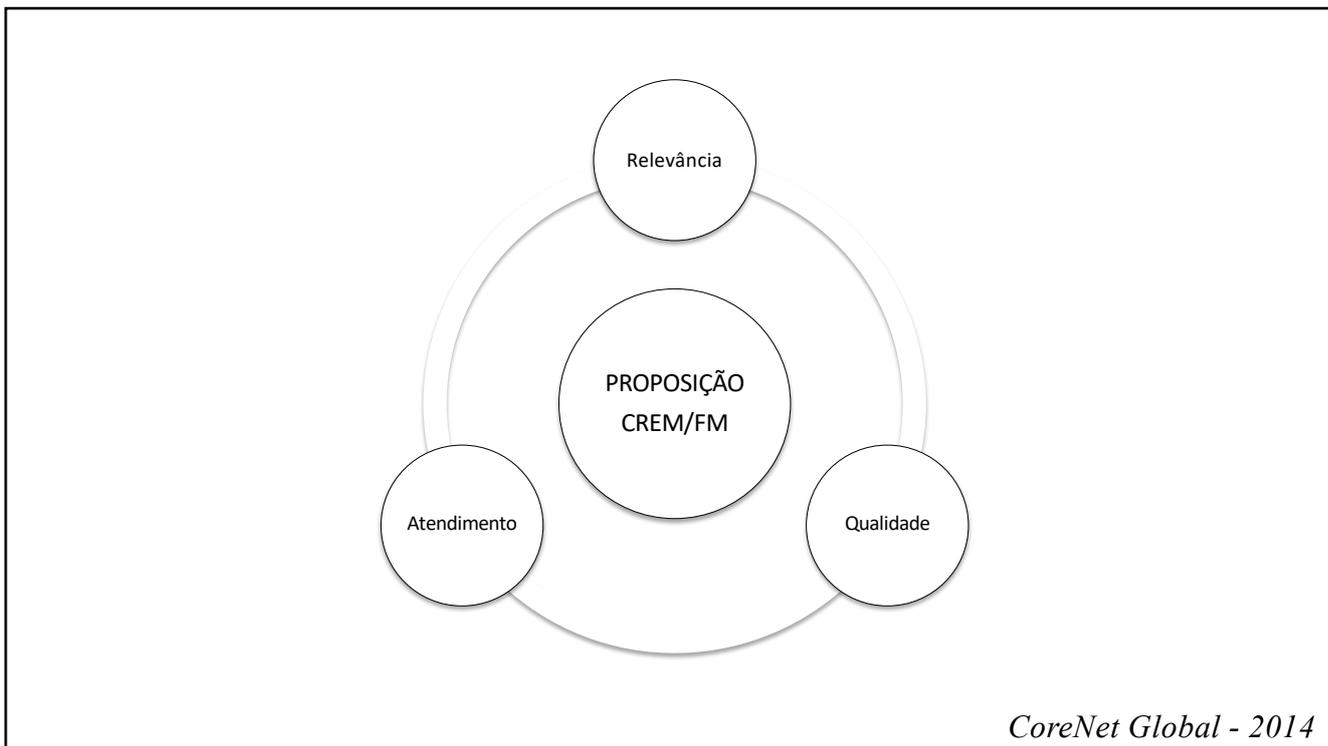


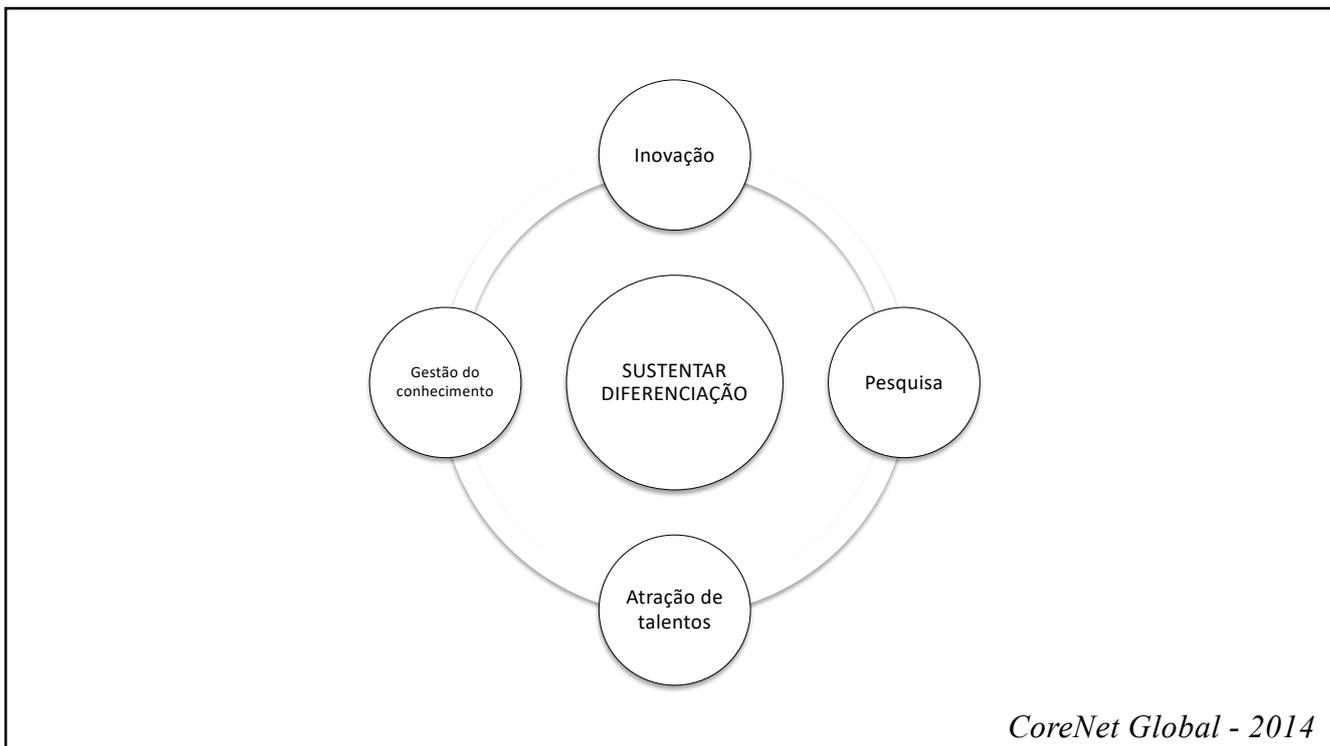


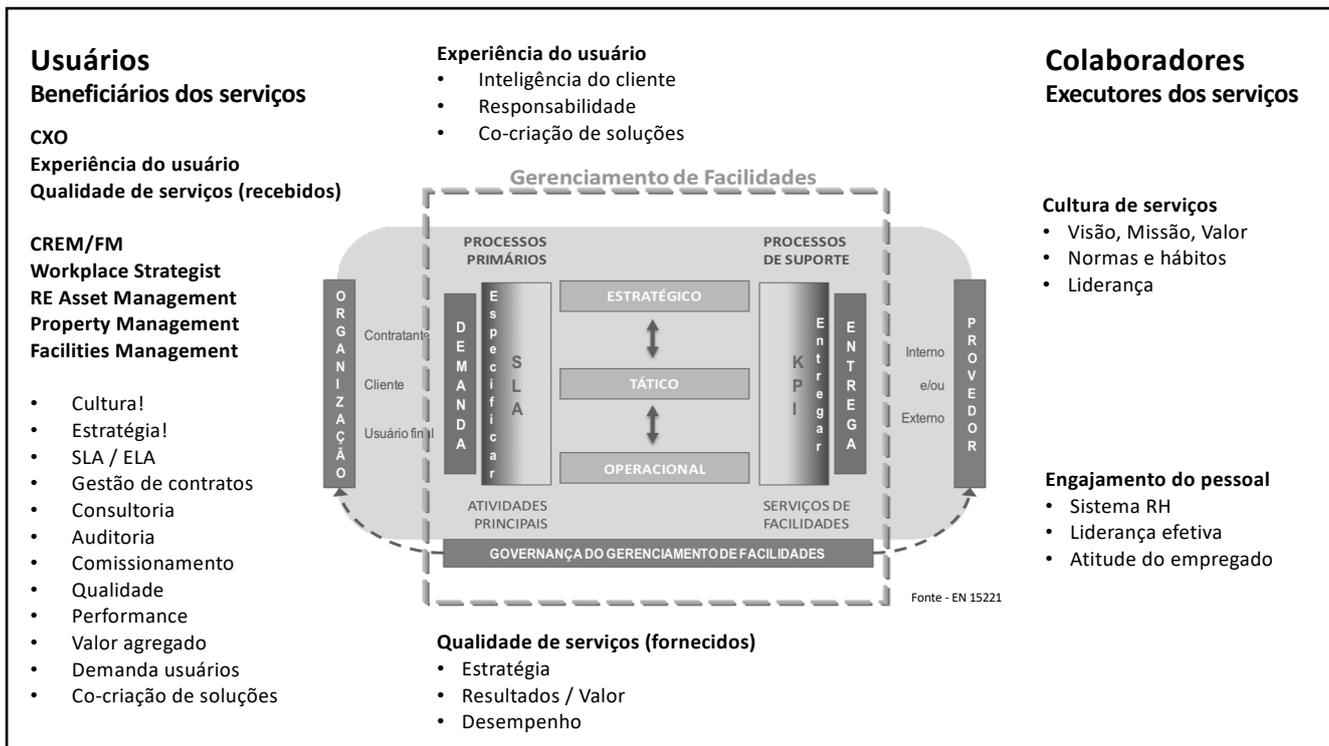
# Posicionamento estratégico



CoreNet Global - 2014







*« Il pericolo più grande per la maggior parte di noi non è che il nostro obiettivo è troppo alto e non lo raggiunge, ma è troppo basso e ottenere. »*

*Michelangelo Buonarroti 1475-1574*

**FIM**

moacyr.graca@usp.br  
cel. : 99293-8645