

parte 1

10 mgf – 17 alunos (remoto)

p1

a empresa em que atuo, por ser um órgão público possui uma gestão de terceiros bem definida, com equipes multidisciplinares passando mensalmente a prestação do serviço contratados, atendendo às formalidades e diretrizes do tribunal de contas do estado sp.

um ponto interessante da palestra foi a questão da prestação de serviço por profissionais autônomos com cnpj, muito comum na construção civil, que embora tenham um contrato de prestação de serviço ficam restritos as formalidades do dia a dia da contratante, recebendo demandas e tendo metas, caracterizando-se vínculos empregatício.

como melhoria, acredito que a participação do jurídico da empresa durante a elaboração proposta de edital para terceirização contribui muito, reduz retrabalho, economia de tempo, agrega qualidade ao produto, confere ao tema informações e conteúdos atualizados sobre as obrigações legais e reduz custos com passivos trabalhistas.

a palestra da advogada RB sobre riscos trabalhistas foi de extrema importância para a para o contexto de facilities e gestão de terceiros. além de nos trazer informações, dicas e tirar dúvidas sobre o assunto, nos permitiu refletir e olhar para nossos processos identificando possíveis desvios e situações de exposição.

a informação mais marcante para mim foi a situação de passivo trabalhista, a qual se deve olhar com muito cuidado para as relações dentro da operação com terceirizados, evitando manter principalmente subordinação e pessoalidade.

na minha operação pude identificar pontos focais que mantem este tipo de relação com os terceiros, o que já havíamos sinalizado anteriormente, e agora com mais propriedade iremos reforçar os processos, além realizar um treinamento com a equipe para informar e mitigar a situação.

a palestra da advogada RB sobre riscos trabalhistas, nos trouxe a realidade dos gestores de facilities e sua gestão com os terceiros.

informações e direcionamentos uteis para o nosso dia- dia, uma reflexão nas atividades e comportamento dos lados contratante e contratada.

o menor preço nem sempre é a melhor opção, alinhar as expectativas e serviço é mais que necessário.

importante está atento para a corresponsabilidade da empresa contratante, pois é necessário se resguardar e saber até onde podemos ir.

é importante que o gestor avalie a experiência e a reputação do prestador de serviço no segmento de atuação, bem como a saúde financeira da empresa e a estrutura técnica (funcional e de operações). o parceiro deve ter processos muito bem estabelecidos para garantir a segurança dentro da indústria, além de inovações tecnológicas e soluções completas de serviço e ofertas. o que também será avaliado, são as certificações voltadas para a área.

preparação de contrato bem elaborados, com cláusulas claras e exequíveis para ambas as partes. outro ponto importante é que gestor deve ter conhecimento dos custos diretos e indiretos do segmento que está sendo avaliado, pois sem esses parâmetros não existe a possibilidade de comparar as vantagens ou desvantagens que esta mudança pode proporcionar.

com o sla, o gestor pode acompanhar a evolução do serviço prestado. a parceira pode ajudar a otimizar os recursos, eliminar processos ineficientes, oferecer treinamentos especializados e gerar kpi's que avaliem a performance, por exemplo.

onde minha empresa se encontra nesse momento no tema apresentado.

como prestadora de serviço, a empresa tem passado por várias ações trabalhista devido ex-colaboradores estarem sentido que foram lesados por executar tarefas não pertinentes que o tomador solicita.

quando for terceirizar serviço como tomador tenho que ter vários cuidados para não ter problemas futuros com a empresa contratada e seus colaboradores.

ao fazer um projeto de terceirização tenho que trabalhar com os setores internos e eles estarem envolvidos como: operação, financeiro e jurídico. isto trará mais segurança para o projeto para mitigar possíveis falhas no decorrer do contrato, mesmo assim ainda poderá ter algum problema com menor dimensão.

tenho que solicitar certidões junto aos órgãos governamentais para verificação se ele está em dia com o governo recolhendo os tributos devidos (certidões negativas de débitos). devido a nova lei lgpd tenho que

efetuar visitas por períodos constantes se a empresa tem as documentações dos prestadores de serviço estão em conformidade como: ficha de registro, ficha de epi's, sesmet, certificados de nr's, guias de recolhimento do inss e fgts etc.

ter cronograma de treinamentos dos colaboradores com programas e datas agendadas, estipular no contrato bem detalhado a qualificação de seus colaboradores sendo específico para suas atividades a serem executadas. trabalhando com indicadores de performance para cada atividade a ser executada.

no contrato temos que especificar que a prestadora é totalmente responsável por qualquer ação trabalhista que venha surgir no decorrer do contrato e após o seu término. a melhor parceria entre as empresa é ser transparente e comprometida com o que está em contrato, sendo uma mão de duas vias ou seja: ganha / ganha.

a empresa onde trabalho tem equipe terceirizada nas áreas de segurança e conservação. além de contrato de serviço como ar-condicionado, análises de ar e água, spda, manutenção de subestações etc.

a empresa realiza diversas auditorias para avaliação das empresa prestadoras e na maioria das vezes, como a RB comentou na palestra, a parceria é boa para ambos os lados.

a palestra da RB trouxe algumas reflexões que são interessantes par ao dia a dia. uma das que mais me chamou a atenção foi que a terceirização pode colaborar com a área jurídica da empresa como uma alternativa de menor risco e gasto moderado. porém, frisou que o baixo custo não deve ser o único item a ser levado em consideração na hora de contratar uma empresa.

a possibilidade de fácil substituição em caso de falta de um colaborador, parcerias estratégicas, são assuntos que podem trazer vantagem competitiva.

outra informação importante, é a de solicitar a cnd's das empresa contratadas e analisar os dados, antes de fechar um contrato.

na minha empresa a maior parte dos funcionários são próprios. apenas a equipe de limpeza, segurança e cantina dos alunos são terceirizadas. o serviço de cantina é determinado através de licitação onde uma precisa comprovar atuação no ramo alimentício por 2 anos no mínimo. o de limpeza e segurança não tenho informações, mas é escolhido também por meio de licitação.

um dos problemas que eu vejo é a constante mudança da equipe. o contrato tem validade, e quanto este vence não é garantido que a empresa continua, pois, esta precisa vencer a nova licitação. por conta disso, é comum ter um giro de funcionários. os funcionários da segurança, em alguns casos, são absorvidos pela empresa nova por já conhecer e entender a rotina da escola. porém, os da limpeza muitas vezes não tem essa sorte. são sempre necessários ensinar os processos e procedimentos aos novos funcionários e orientar sobre os melhores horários, entre outros.

como gestor, acho interessante criar um manual padrão com essas novas orientações e procedimentos para facilitar a adaptação dos novos funcionários, e com orientações sobre uso de tomadas e localização de materiais ou equipamentos de limpeza.

a empresa onde trabalho tem cerca de 99% de mão de obra própria e cerca de 1% de terceirização. essa terceirização vem em uma mão de obra específica onde não temos total conhecimento da tecnologia, esses serviço são pontuais, específicos em locais onde são necessários.

com o conhecimento adquirido com a apresentação da sra. RB, vou trabalhar junto com o setor jurídico, buscando minimizar os riscos trabalhistas.

também vamos nos atentar em não fazer cobranças de entrada e saídas diretamente com o funcionário terceiro, apenas fazer cobranças dos trabalhos acordados no contrato diretamente com o preposto.

tomar cuidado com a "pejotização" referente aos vínculos empregatícios.

onde minha empresa se encontra nesse momento no tema apresentado;

atualmente na empresa que estou uma prestadora de serviço, onde temos pessoas com baixa instrução e que a todo momento sente-se lesadas pela empresa e existe uma grande parte que ingressam ações na justiça, fazendo pedidos fora das atividades executadas.

já implantamos algumas ações que minimizam os riscos trabalhista que a grande população ingressa na justiça, pleiteando adicional de insalubridade, por lavarem banheiros, por utilizarem produtos químicos para lavação. para essa situação contratamos agentes de higienização, que somente essas pessoas terão o risco e receberão o adicional de insalubridade pela exposição ao risco biológico, além de efetuar e registrar a entre dos epi's (equipamento de proteção individual), com treinamentos desenvolvidos pelo departamento

de saúde e segurança do trabalho, afastando os demais colaboradores desses riscos, com isso diminuimos significativamente as ações trabalhistas, pois os que ingressam, não conseguem ter êxito nas ações. atuamos com terceiros, na área de limpeza, portaria, manutenção predial, bombeiro e vigilância, onde temos um preposto, para passar os trabalhos a serem executados.

como gestora, devo sempre prevenir e orientar, as possíveis causas, que possam levar a uma reclamação trabalhista.

a palestra foi muito construtiva, mostrando diversas situações que podem ser bem arriscadas, e que temos que reavaliar as condições e riscos

quando se trabalha com uma equipe de terceiros a alguns anos, o cuidado deve ser dobrado, pois acabam criando laços com vários colaboradores e os gestores têm que estar cientes dos riscos que a contratante pode vir a ter, pois uma coisa é estar empregado e tudo correndo bem e outra coisa é não estar mais empregado e requer os seus direitos.

eu não tenho informações sobre o que a empresa está fazendo para evitar ações trabalhistas de terceiros. mas tem alguns processos por desvio de função, e processos como responsável da contratante.

implementar algumas ações imprescindível e eficiente, seguindo pontos muito eficaz. como exigir os comprovantes de pagamentos e obrigações com o trabalhador, os registros de ep's as nrs certificados e guias de recolhimentos, treinamento e aperfeiçoamento dos colaboradores, ter um departamento de segurança do trabalho para o pessoal terceiro e um representante da terceira para atender os colaboradores, passa instruções, bons locais de refeição e banheiros adequados e limpos e para nos resguardar termos um banco de dados de todas as contribuições.

na empresa que eu trabalho este tema é tratado com muito cuidado e atenção, pois o respeito e o profissionalismo têm de andar em conjunto, o profissional e o ser humano têm o seu valor respeitado independente da sua atividade. fazendo com que o colaborador faça parte da estrutura entendendo a sua importância na engrenagem, não perdendo a sua identidade e seus valores.

as empresa selecionadas estão de acordo com as legislações e constantemente é feito a checagem e consistências dos documentos, a sua saúde financeira e os recolhimentos de seus tributos, mitigando os riscos futuros.

uma forma de colaborar é conscientizando o contratado da sua importância e a relevância da sua empresa no processos das atividades. colocando as suas necessidades e expectativas como forma de motivar as suas ambições e seu futuro, capacitando-o e entendendo as suas possibilidades de crescimento.

gestão de terceiros é o conjunto de práticas voltadas à melhor administrar os prestadores terceirizados ao longo de sua cadeia de valor, de modo que cumpram corretamente as atividades para as quais foram contratados

o consenso sobre terceirização em primeira instância está relacionado a diminuição de despesas e ao fato de que o serviço a ser executado não é o "core" da empresa, porém é visível que as empresa não estão bem alinhadas com o setor jurídico, com intuito de minimizar os efeitos que esta ação pode causar na empresa. fica evidente que as empresa precisam estar com seus departamentos muito bem alinhados para evitar possíveis problemas jurídicos que impactem diretamente após algum tipo de percalço com a contratada.

a busca por preços cada vez mais baixos impactam diretamente no serviço a ser realizado e nas condições de trabalho dos colaboradores da empresa terceira.

é preciso estar atento a pontos como onerosidade, impessoalidade e habitualidade, para evitarmos problemas que são recorrentes nas empresa que buscam a terceirização, pois podemos efetivar algumas ações que poderão estar dentro destes pontos e acabar por gerar algum tipo de passivo trabalhista, trata-se de uma linha muito tênue, porém precisamos minimizar os riscos.

quando gerarmos uma contratação de terceiros precisamos nos atentar as responsabilidades que são intrínsecas ao processos, seja ela uma responsabilidade solidária ou subsidiária, pois passamos a ser corresponsáveis pela terceirizada.

para mitigar os riscos e termos maior assertividade em nossos processos, isso não quer dizer que estamos livres de percalços, precisamos levantar o cnd's, o cnd's, solicitar a carta de justificativa para cada débito, verificar as convenções coletivas e os sindicatos patronal e dos trabalhadores, essa ação tem a intenção de minimizar os problemas, não os extinguir.

na minha organização toda a contratação terceirizada passa antes por várias análises de vários departamentos e principalmente pela área jurídica.

é feito um rigoroso controle da documentação da empresa (certidões negativas, fgts, inss etc.) bem como as dos funcionários que venham a prestar serviço (aso etc.)

bem como gestor, pretendo manter o padrão de verificação e o monitoramento de todos os contratos vigentes e os novos. tentarei de a melhor forma envolver todos os departamentos envolvidos nas operações que demandam serviço terceirizado.

lembrando que mesmo com todos cuidados a contratante ainda pode responder como solidária em casos de processos trabalhistas.

455 da clt a responsabilidade será solidária pelos débitos trabalhistas, ou seja, o prestador de serviço terceirizados poderá cobrar tanto da tomadora quanto da prestadora de serviço (benhame,2018).14 de out. de 2021.

p2

a empresa que trabalho não possui setor específico para riscos operacionais, apenas setor de conformidade e compliance. temos diversos modelos de contrato, conforme necessidade de cada área (exemplo: obras, prestação de serviço continuados, marketing, ti, etc.)

atualmente a empresa em que trabalho possui funcionários próprios, empresa terceirizadas (ti, redes, limpeza, portaria, vigilância, cftv etc.). além disto, o rh realiza contratação de pessoas por meio de uma empresa terceira.

como gestor eu consultaria o jurídico para cada situação atípica, a fim de obter conhecimento sobre o tema. independente da modalidade de contratação, existe o risco do passivo trabalhista, isto é, embora você consiga oferecer as melhores condições de trabalho, os trabalhadores podem, ou não, entrar com uma ação trabalhista após o desligamento com a empresa.

a empresa em que trabalho possui departamento jurídico, políticas bem definidas e um time de gente e gestão ativo nos processos de contratação de técnicos, checando possíveis problemas comportamentais que possam gerar a riscos trabalhista.

recentemente tivemos uma auditoria interna do grupo a qual a empresa pertence, onde foram cobrados alguns documentos pertinentes aos colaboradores da manutenção. documentos estes em caso de ausência, pode gerar em processos trabalhistas.

ainda para a contratação de empresa, o contrato passa pela equipe jurídica que obrigatoriamente avalia e aprova todos os tipos de contratações através de contrato.

apesar dos processos definidos, e atuação de outros departamentos auxiliando o nosso departamento de manutenção, como gestor, atuo na verificação diária do cumprimento dos processos. certifico-me que os colaboradores trabalhem em cumprimento com as leis trabalhistas; em carga horário, descanso, hora extra, desempenho conforme cbo, epi etc. também sou responsável por auditar e acompanhar as empresa contratadas, verificando se tudo o que está no contrato está sendo cumprido.

como gestor, sinalizei a empresa os riscos de algumas atividades que realizamos serem insalubres, e necessitem de avaliação ou contratação de empresa especializadas para realização. em conjunto com o gerente, incluímos no budget do próximo ano fiscal, uma projeção de gastos.

na empresa que atuo temos o departamento jurídico, bem estruturado e atuante na gestão de contrato de terceiros, a terceirização é bem pontual em áreas comuns, como limpeza, copa e recepção justamente para mitigar os riscos, sempre temos reuniões técnicas com os prepostos para entender onde está a nossa operação, passando as instruções operacionais e agendamentos de vistorias

para uma melhor gestão de contrato, temos que atentar para todos os detalhes como a saúde financeira da contratada, dívidas trabalhistas e sempre consultar as cnd's, para não ter surpresas desagradáveis.

deixar claro e transparente os processos de execução de serviço para não afetar a demanda no escopo do contrato, sempre buscando melhorias com novas tecnologias para agilidade nas execuções dos trabalhos.

qualificar a mão de obra para aumentar a produtividade e qualidade dos serviço.

empresa que trabalho não possui setor específico para riscos operacionais, apenas setor de conformidade e compliance.

temos diversos modelos de contrato, conforme necessidade de cada área (exemplo: obras, prestação de serviço continuados, marketing, ti etc.)

como gestor, buscaria a implantação de setor específico de riscos operacionais a fim de evitar gastos desnecessários, prejuízos ao longo dos contrato e

consequentemente atraso nas demandas dos contrato, isto é, obter uma visão mais estratégica.

padronização do modelo de contrato para serviço de facilities é interessante pelo fato de conseguir gerir no mesmo formato os serviço, inclusive com inclusão e utilização de kpis e slas. outros dispositivos que podem ser inclusos no contrato é a questão de apresentação de documentos de regularidade fiscal, econômico e financeiro a fim de reduzir o risco financeiro do contrato.

outro aliado para evitar riscos operacionais são as soluções tecnológicas disponíveis no mercado, isto é, a utilização de software para agilizar atendimento das demandas, produtividade das equipes, qualidade dos serviço e banco de dados para identificar falhas e serem corrigidas.

baseado nas questões acima, e na palestra que tivemos ontem, com o RI, gerente de facilities do senac, foi possível avaliar uma estrutura, e padronização diferente de contrato em nossa área.

a empresa onde estou, possui modelos diferente de gestão e contratação, até por ser um ramo de hotelaria, mais diversificado, com mais colaboradores próprios do que terceirizados. porém quando há contratação, normalmente é realizada para um serviço em si, ou por hora/homem. diferente do modelo apresentado de m² x ocupação.

como gestor, acredito que vale a pena o conhecimento, e se em algum dia algum tipo da rede de hotéis for terceirizado, estarei seguro de tipos de contratações diferentes do usual. acredito que como gestor, posso evitar certos riscos de processos decorrentes destas contratações, e até de minha equipe. sabendo qual atividade é insalubre e sua porcentagem, assim como outros riscos e controles.

a empresa na qual trabalha encontra-se como fornecedor de mão de obra, na parte de conservação e limpeza.

propor inovações, nos serviço contratados, apresentando tecnologias, para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e do serviço entregue.

estudar minuciosamente o contrato de prestação de serviço para não haver surpresas de entre linhas, no escopo contratado e no atendimento a legislação trabalhista.

realizar auditorias comportamentais, identificando desvios de conduta dos colaboradores, análise de documentos, treinamentos, equipamentos, produtos e pessoal. tudo isso para minimizar os riscos de passivos trabalhistas e aumentar a qualidade do serviço contratado.

para uma melhor gestão de contrato, temos que atentar para todos os detalhes com relação ao escopo para que não sejamos apanhados de surpresas ou faltando colocar processos de execução de serviço para não afetar a demanda no escopo do contrato.

buscar melhorias com novas tecnologias de uso de maquinários para agilidade nas execuções dos trabalhos, melhorando o processos e com isso temos que qualificar a mão de obra para o uso destes equipamentos, tendo melhoria na ergonomia não afetando a saúde dos colaboradores e aumentando a produtividade e qualidade na entrega dos serviço.

como iot na gestão da operação nos faz ampliar o monitoramento com relatórios e gráficos para que todos tenham acesso em uma plataforma para verificar se realmente foi executado o que está no escopo do contrato.

ampliar a carteira de fornecedores nos dando uma melhor opção na escolha da melhor empresa que se qualifica melhor dentro dos padrões na qual o tomador de serviço tenha sido especificado no escopo do contrato.

esta escolha traz benefícios dentro de uma padrão na mão de duas vias com o ganha-ganha e não somente o tomador ou o prestador de serviço, sempre sendo claro e objetivo para não ter dúvidas dentro do sla e kpi.

na empresa que estou é fornecedora de mão de obra. hard service, (ar-condicionado).

colaboraria para o aprimoramento e inovação nos contrato com início e fim definidos e diferentes contratadas. elaboraria uma lista de check lista de equipamentos diversos, testes e avaliação para a segura e qualidade para todos os colaboradores e serviço prestados, que tudo estejam em conformidade com as legislações. faria uma análise nos documentos cobrando uma treinamento, equipamentos adequado para todos os colaboradores. (hard service e soft service). avaliações que podem ser por chamada ou ordem de serviço, validade dos epi's...

existe um departamento (sesmet) que busca mitigar os riscos dentro da instituição, por ser uma instituição de saúde existem diversos riscos hospitalares presentes em nosso dia a dia. eu como coordenador de facilities e manutenção tenho procedimentos corporativos desenhados que buscam mitigar os riscos dentro da área, temos uma matriz de risco baseada em fmea e pareto que busca avaliar sistemas e subsistemas buscando encontrar oportunidades de melhorias visando atingir riscos assistenciais, financeiros e de imagem, além de riscos de acidentes no dia a dia da operação

é importante a sensibilidade gestor em estar atento aos riscos apresentados em qualquer atividade, eu como gestor procuro me aprimorar e entender o funcionamento da instituição para mitigar riscos, além de seguir políticas rigorosas que buscam pelo mesmo fim.

me identifiquei bastante com a palestra do RI pois a estrutura que ele trabalha é bem parecida com a estrutura que eu trabalho, com a diferença que ele tem equipes técnicas nas operações que embasam ele de informações para que ele possa fazer uma boa gestão, minha realidade é diferente pois as equipes da ponta não são técnicos e nem respondem para nosso departamento, o que dificulta muito o entendimento da importância de uma boa gestão de facilities e do levantamento de dados para criação de indicadores e busca de melhorias

atualmente, os riscos operacionais nos contratos são os principais desafios do shopping. como no caso do RI, alguns contratos são fechados corporativamente, e algumas vezes não são iniciados todos na mesma data, devido o grande número de funcionários na implantação. os contratos de segurança e conservação tem maiores riscos com mão de obra, já os contratos de prestação de serviço são os fornecedores de peças.

gostei muito do que o RI falou sobre algumas vezes investir mais dinheiro, mas tentar contratar o fabricante, no caso de elevadores e escadas rolantes. pois são peças difíceis de serem adquiridas por outras empresas.

no shopping estamos com mudança do prestador de serviço das portas automáticas justamente por conta da falta de peças e adaptações realizadas durante o contrato.

na palestra de ontem apresentada pelo sr. RI, mostrando os riscos operacionais na gestão de contratos, tive como comparativo com o modelo de gestão de contratação referente a empresa onde trabalho, ela é uma empresa prestadora de serviço de mão de obra, equipamentos e materiais que atua no ramo de limpeza pública, focada em coleta de lixo, roçada, varrição, limpeza predial, nutrição e manutenção predial, onde temos quase 99% dos colaboradores próprios e o restante apenas em trabalhos específicos na manutenção predial, e quando esses serviços são solicitados, são específicos e pontuais, sendo contrato por serviço.

como gestor entendo a palestra como aprendizado para possíveis contratos futuros, utilizando um tipo de modelo de contratação onde hoje não estamos habituados a utilizar, mas o método de engajamento dos prestadores de serviço utilizando bonificações utilizando kpi's, sla e feedback dos usuários, acredito que é o melhor método de maximizar e melhorar a prestação do serviço e a experiência do cliente. também foi bem interessante o exemplo da sua experiência em que o funcionário da limpeza onde substitui o bandeirista e a empresa por utilizar essa mão de obra, prefere se resguardar atribuindo em seu salário o aumento de 40% atendendo a insalubridade mesmo que o serviço seja prestado por um dia, deixando claro que vale a pena se resguardar do que ser surpreendido com um processo trabalhista

atualmente, os riscos operacionais nos contratos são os principais desafios do shopping. como no caso do RI, alguns contratos são fechados corporativamente, e algumas vezes não são iniciados todos na mesma data, devido o grande número de funcionários na implantação. os contratos de segurança e conservação tem maiores riscos com mão de obra, já os contratos de prestação de serviço são os fornecedores de peças.

gostei muito do que o RI falou sobre algumas vezes investir mais dinheiro, mas tentar contratar o fabricante, no caso de elevadores e escadas rolantes. pois são peças difíceis de serem adquiridas por outras empresas.

no shopping estamos com mudança do prestador de serviço das portas automáticas justamente por conta da falta de peças e adaptações realizadas durante o contrato.

na empresa que atuo, algumas contratações acabam acarretando riscos operacionais por diversos fatores. por ser órgão público, a contratação é feita pelo menor preço, a empresa vencedora trabalha no limite financeiro; falta estrutura gerencial na empresa; pouca qualificação profissional dos colaboradores; baixo desempenho na qualidade operacional, e outros.

embora o processo licitatório seja bem elaborado, com verificação da saúde fiscal da empresa, certidões negativas, certidões técnicas e outros, isso não exclui a possibilidade do risco durante a execução do contrato

e não é simples a substituição da empresa, existe um rito administrativo a seguir com inúmeros recursos jurídicos a serem vencidos.

outro ponto interessante é que a aqui universidade, não pode haver vários contratos vigentes com o mesmo objeto e custos diferentes, como é realizado na empresa¹.

acredito que o emprego de tecnologia (softwares de gestão, com SLA e KPIs) podem trazer melhorias competitivas aos contratos.

na empresa em que eu trabalho eu não conheço a existência de um setor específico de riscos operacionais. no entanto, muitas atividades geram grandes riscos para o desenvolvimento do trabalho, como é o caso da aquisição de materiais.

entendendo a rotina da escola a melhor solução seria conversar com a sede sobre a mudança de alguns processos de compras. a empresa trabalha com licitação, onde são necessários três orçamentos de empresa que estão em ordem com a receita. todos os itens necessários devem ser comprados de uma única empresa. logo, caso um item não esteja disponível, o processo é atrasado. sem contar a questão do frete, que deve estar embutido no valor do material e não separado, situação que também invalida o orçamento. e ao realizar a compra, o vendedor primeiro deve enviar o material para depois receber em determinado prazo. essas questões atrapalham muito e atrasam o processo.

na empresa que atuo tem o olhar pela mão de obra headcount - CLT, por se tratar de indústria, o olhar é diferente.

a terceirização é bem pontual justamente para mitigar os riscos, sempre que necessário definimos a necessidade de forma técnica o qual o briefing é realizado por vistoria técnica e alinhamento da parte contratante.

com gestor implementaria mecanismos de forma a garantir que os limites e indicadores de risco operacional permaneçam dentro dos níveis desejados.

adotaria as técnicas de identificação de riscos: brainstorming, entrevistas, checklists, análise de causa raiz, matriz SWOT, SLA e KPIs.

os contratos de facilities são fechados pela área de suprimentos e analisados pelo jurídico, é administrado por facilities, onde temos preposto, representando as empresas contratadas, todas as solicitações e ocorrências são passadas para o preposto, pois assim, conseguimos desmitificar o vínculo empregatício.

como gestora, tenho que manter os contratos atualizados e seguir com as devidas cláusulas, sempre priorizando a excelência dos serviços prestados.

na empresa que atuo temos o departamento jurídico, bem estruturado e atuante na gestão de contratos de terceiros, a terceirização é bem pontual em áreas comuns, como limpeza, copa e recepção justamente para mitigar os riscos, sempre temos reuniões técnicas com os prepostos para entender onde está a nossa operação, passando as instruções operacionais e agendamentos de vistorias

para uma melhor gestão de contrato, temos que atentar para todos os detalhes como a saúde financeira da contratada, dívidas trabalhistas e sempre consultar as CND's, para não ter surpresas desagradáveis.

deixar claro e transparente os processos de execução de serviço para não afetar a demanda no escopo do contrato, sempre buscando melhorias com novas tecnologias para agilidade nas execuções dos trabalhos.

qualificar a mão de obra para aumentar a produtividade e qualidade dos serviços.

a empresa possui alguns contratos centralizados que são direcionados para cada unidade de ensino, seja ele na área de limpeza e conservação, vigilância e portaria. neste sentido possuímos um pequeno grupo de trabalho que é fixo em nossa unidade, porém temos grandes contratações de serviço para atender a demanda predial, neste sentido buscamos empresa que já estão consolidadas no mercado e que já tenham atuado com outras unidades do grupo, isso facilita a comunicação interna para entendermos a dinâmica e os métodos de trabalho da empresa a ser contratada. a identificação do escopo de trabalho é realizada sem análise crítica do conteúdo, falta uma equipe técnica para desenvolvimento deste segmento.

dispomos de um setor de manutenção, porém não temos uma expertise trabalhando para identificar os pontos a serem melhorados, são as demandas que ocasionam o fluxo de trabalho, falta o desenvolvimento de um trabalho mais analítico para que possamos evoluir no processo de contratação e desenvolvimento dos serviços a serem realizados.

entendo que informações sobre as manutenções e possíveis contratações precisam ser analisadas através de um histórico, isto trará maior assertividade nos processos, pois será possível identificar falhas no

processos de contratação relacionadas ao melhor momento para execução de determinados serviço. a busca por empresa que possam minimizar ou sanar alguns problemas que, porventura, sejam crônicos ou que ocorrem com certa frequência, isso fará com que tenhamos folego para pensarmos em soluções inovadoras ou até mesmo planejar ações que possam trazer maior benefício em menor prazo de execução. trabalhar em prol de uma equipe que consiga identificar possíveis pontos de falhas e juntos buscarmos soluções para corrigi-las. instigar pessoas para que estas trabalhem em benefício do bem comum, através de pequenas ações, mitigando o conhecimento e o desenvolvimento das ações indicadas por eles, apresentando-os técnicas diferentes ou inovadoras para o contexto atual, criando parcerias solidas e eficazes.

atualmente na minha organização, temos diversos contrato e eles são realizados muito semelhantes ao apresentado pelo nosso palestrante. são contrato de limpeza, vigilância e manutenção feitos para atender determinadas unidades, ex: nossa manutenção em nosso ar-condicionado. é realizado a licitação para atender determinadas unidades.

como gestor é necessário o acompanhamento de todos os serviço contratados, através de checklists na entrega dos serviço. ter um cuidado especial com toda a documentação desde a empresa (certidões negativas etc.) bem como nos funcionários que prestarão serviço (exame ocupacional etc.) verificar a entrega de epi's e demais certificações necessárias para determinados serviço (nr10 etc.) buscar parcerias e negociações no modelo ganha, ganha, desenvolver novos parceiros que tenham qualidade e inovação, sem deixar de observar o custo.

p3

atualmente os processos de compra estão centralizados comigo, sendo assim, recebo as necessidades dos colaboradores, avalio a demanda, verifico possíveis correções quanto a descrição técnica dos materiais e a partir daí início a fase de prospecção dos fornecedores. nos casos relacionados a serviço, com base na identificação do serviço a ser executado identifico o melhor modelo de memorial descritivo para atender a demanda que me foi apresentada, agendo reuniões com os fornecedores para apresentar a necessidade que temos e avaliar com eles alguns gaps que, porventura, venham a ser apresentados, ou formas diferentes para a realização do trabalho. posterior a isso início o processo de recebimento de cotações para averiguar se atendem as necessidades da empresa e garantam todo o processo. algo que não fazia, porém passarei a realizar será o levantamento do cnd, isso poderá ser um divisor entre as empresas que atuam conosco, até o presente momento. sempre que tenho um tempo disponível procuro acompanhar a evolução do trabalho que estás sendo realizado, mesmo que tenhamos repassado essa demanda para a área de manutenção, o intuito é garantir que o que foi negociado com o fornecedor seja cumprido, atendendo as necessidades da empresa.

todo o processo de compra precisa ser avaliado como um ativo da empresa e por sua vez, se faz necessário identificar as necessidades que são apresentadas, isto porque, uma compra não se resume a apenas comprar, mas sim saber para que será utilizado, qual a frequência de compra a ser implantada no processo, quais serão as especificações necessárias para atender determinada solicitação. identificar as informações de cada pergunta garante a todos maior assertividade no processo, possibilitando que o material ou serviço que foi solicitado será entregue atendendo todos os requisitos solicitados. entendo que dimensionar a compra de forma mais inclusiva garantirá a todos excelência no processo de compra, minimizando que materiais fiquem parados em estoque, sem a devida utilização, apenas aumentando o ativo da empresa, sendo pouco ou nada aproveitado. avaliar a movimentação de estoque no cada de ativos, fará com que o gestor defina a periodicidade de compra.

a empresa em que trabalho tem seu próprio regulamento de contrato e licitações, isto é, não segue a lei 8.666/1993 e a nova lei 14.133/2021. entretanto, realizamos processos licitatórios para contratações de bens e serviço.

atualmente realizamos contratações dos serviço de facilities nas diversas unidades espalhadas pelo estado de são paulo e no edifício sede temos um setor que é responsável pelo facilities do condomínio.

os aprimoramentos devem ser melhorados constantemente, investindo melhor nos editais de contratação, escopos de serviço e principalmente o contrato, conseguimos obter melhor resultados dos serviço.

a empresa onde trabalho atualmente é do setor privado, porém o processos apresentado na palestra é similar ao praticamente por empresa deste seguimento.

como gestor, a palestra me auxiliou enxergando novas metodologias de gestão e contratação de empresa prestadoras de serviço. o sr IV falou sobre o método de gestão e de contratação do serviço de limpeza, de como medir a contratação, métodos de avaliação de satisfação do usuário, também ouvi dos colegas de sala, exemplos similares ao apresentado. todos os estes “cases” servem como troca de experiência para futuras oportunidades no meu ambiente e estrutura de trabalho.

hoje a empresa que trabalho é prestadora de serviço participando de licitações e pregões.

como gestor, faria um mapeamento de processos e resultados da gestão como um todo, melhorias pontuais em alguns casos já existente, sendo bem definidas. aplicando a nova lei de licitações 14.011. claramente levarei a administração todas as mudanças e ações para análise e as necessidades das mudanças de eventuais falhas de contratação

a palestra sobre contratação pública de terceirização e facilities trouxe uma ótica sobre um processos que já realizamos no setor privado, com a aplicação no público. apesar das nomenclaturas distintas, há muita semelhança entre os dois processos.

a empresa em que atuo possui um processos bem estruturado de compras, mas quando falamos de facilities ainda está se adaptando aos modelos de contrato e formas de gerir os mesmos. um exemplo dessa adaptação é que meu contrato de manutenção é o primeiro da unidade de negócios que possui sla. foi uma grande oportunidade de compartilhar, inclusive com outras áreas, essa métrica para avaliação de performance e hoje outras áreas estão iniciando essa implantação também. são um longo caminho, mas cada dia mais vamos ganhando espaço e força, como por exemplo a nacionalização da iso 41012 que traz um processos de compras estruturado exclusivamente para facilities, nos dando um norte para padronização de processos na área.

a empresa em que atuo está se estruturando para iniciar a contratação de serviço terceirizados nos moldes da nova lei de licitações nº 14.011. atualmente já possuímos contrato únicos para toda a universidade para manutenção e conservação predial, limpeza e portaria. o próximo passo seria a unificação desses contrato semelhante ao que o IV vem realizando na enap e ministério da economia.

essa mudança vem sendo estudada por um grupo multidisciplinar da administração com os usuários (clientes), a ação requer forte investimento tecnológico e humano para realizar a gestão e performance desses serviço, bem como, a necessidade de se possuir um plano de contingência para eventuais falha na prestação do serviço.

hoje temos um procedimento interno que descreve o detalhamento para terceirização de serviço sendo o primeiro passo a definição do escopo junto as áreas de atuação do terceiro, na sequência o desenho detalhado deste escopo para o time de compras iniciar a cotação. achei importante termos o ponto de vista do setor público de como é feita a contratação de serviço terceiros e a gestão de prédios públicos, como o IV disse, a gestão de todos os prédios públicos é feita por ele e achei bem completo o setor público na gestão desses ativos

achei uma palestra muito rica em detalhes principalmente para contratação de terceiros e gestão de ativos, eu como gestor pretendo, somando ao conteúdo das aulas, levar essa estrutura de gestão para dentro do grupo onde eu trabalho pois atuamos com a gestão de mais de 100 imóveis sendo prédios corporativos até a pequenas unidades, parecendo bastante com a gestão feita pelo IV no setor publico

como prestadora de serviço, participa de pregões nas licitações pública

foi muito bom o bate papo com o IV porque trouxe informações relevantes no qual, abriu muito mais o horizonte para uma melhoria no processos ao participar em licitações, também em empresa privadas em uma concorrência agregando conhecimento e aplicando formas de controle no sla e kpi's.

podendo melhor custos ter credibilidade e transparência nos contrato ao formular um processos de concorrência e licitação.

com a importância da área de facilities para eficiência do gasto público, fazendo um mapa de processos e resultados da gestão predial com melhorias bem acentuadas. cada área bem definida faz com que os resultados sejam mais efetivos, trazendo um controle melhor e utilização da mão de obra dentro de cada área de atuação, dentro de sua necessidade e capacidade técnica.

a empresa onde eu trabalho é privada, porém o debate com o IV trouxe diversos pontos interessantes que também são aplicados.

atualmente, os setores de segurança patrimonial, conservação e jardinagem são terceirizados. a empresa ainda não tem um modelo de contrato guarda-chuva para que os slas e os contrato sejam negociados com mais critérios, e é um dos meus desafios iniciar a implantação no shopping que comecei a trabalhar.

acredito que as informações sobre iso e novas práticas levantadas no debate pelo IV irão colaborar para que eu possa aplicar da melhor maneira no meu dia a dia.

como gestora, devo acompanhar se o contrato está sendo cumprido conforme acordado, toda documentação baseada nas normas legais, e entrega de uniformes, epi's, equipamentos, materiais de limpeza etc.

hoje trabalho em uma empresa privada, realizamos o processos de bid a cada 2 anos, analisamos o mercado de forma que possamos enxergar a qualidade, competitividade e melhorias operacionais, este trabalho é realizado com o time de supply e parte documental como contrato temos nos apoio de compliance.

o gestor deve estar atento a todos os empasses do contrato, analisar a prestação de serviço através de sla e entender as melhorias a serem feitas no processos de bid, buscar melhorias significativas e olhar o momento da empresa.

acompanhar o que está sendo contratado e checar se atender sua real necessidade, entre custo, benefício e qualidade em prestação de serviço.

analisar questões documentais, segurança e qualificações que atendam a perfeita contratação.

atualmente trabalho no setor privado, o processos apresentado na palestra é bem parecido com o nosso fluxo de contratação das empresa prestadoras.

temos uma política de conheça o seu fornecedor antes da contratação e depois efetivamente são feitas visitas semestrais a empresa e suas instalações.

acompanhamos também a sua saúde financeira e suas obrigações tributarias.

acompanhando através da satisfação dos usuários, relatórios de qualidade e serviço entregados e cumprimentos das metas. avaliação do prestador efetivamente entendendo a sua real necessidade e suas qualificações, avaliando oportunidades de melhor produção com melhores locais de trabalho com suas atividades

mesmo trabalhando numa empresa privada, temos muitas coisas parecidas com a empresa pública, onde realizamos o bid de 5 em 5 anos, para verificar como está o mercado, e se os custos estão com média do mercado. também temos o compliance, para que tanto os clientes internos como os externos, fiquem à vontade para pontuar, ações que não estão de acordo com a nossa política interna.

como gestora, devo acompanhar se o contrato está sendo cumprido conforme acordado, toda documentação baseada nas normas legais, e entrega de uniformes, epi's, equipamentos, materiais de limpeza etc.

p4

atualmente e os processos de compra estão centralizados comigo, sendo assim, recebo as necessidades dos colaboradores, avalio a demanda, verifico possíveis correções quanto a descrição técnica dos materiais e a partir daí início a fase de prospecção dos fornecedores. nos casos relacionados a serviço, com base na identificação do serviço a ser executado identifico o melhor modelo de memorial descritivo para atender a demanda que me foi apresentada, agendo reuniões com os fornecedores para apresentar a necessidade que temos e avaliar com eles alguns gaps que, porventura, venham a ser apresentados, ou formas diferentes para a realização do trabalho.

posterior a isso início o processos de recebimento de cotações para averiguar se atendem as necessidades da empresa e garantam todo o processos. algo que não fazia, porém passarei a realizar será o levantamento do cnd's, isso poderá ser um divisor entre as empresa que atuam conosco, até o presente momento. sempre que tenho um tempo disponível procuro acompanhar a evolução do trabalho que está sendo realizado, mesmo que tenhamos repassado essa demanda para a área de manutenção, o intuito é garantir que o que foi negociado com o fornecedor seja cumprido, atendendo as necessidades da empresa.

tudo o processos de compra precisa ser avaliado como um ativo da empresa e por sua vez, se faz necessário identificar as necessidades que são apresentadas, isto porque, uma compra não se resume a apenas comprar, mas sim saber para que será utilizado, qual a frequência de compra a ser implantada no processos, quais serão as especificações necessárias para atender determinada solicitação. identificar as informações de cada pergunta garante a todos maior assertividade no processos, possibilitando que o material ou serviço

que foi solicitado será entregue atendendo todos os requisitos solicitados. entendo que dimensionar a compra de forma mais inclusiva garantirá a todos excelência no processos de compra, minimizando que materiais fiquem parados em estoque, sem a devida utilização, apenas aumentando o ativo da empresa, sendo pouco ou nada aproveitado. avaliar a movimentação de estoque no cada de ativos, fará com que o gestor defina a periodicidade de compra.

como prestador de serviço, fazemos análise ao receber o escopo de serviço ao receber dos clientes para que possamos trabalhar dentro do solicitado.

com melhor conhecimento após o bate-papo com a LU, abriu mais o leque de entendimento para elaborar um escopo. envolver o máximo de pessoas possível para elaborar o escopo conseguindo mitigar as falhas dentro de um processos de contratação de novos serviço. com este envolvimento de todas as áreas nos leva a ter material, uma visão aberta e ampla para que as empresa participantes sejam munidas de informações para que o escopo descrito seja executado com qualidade.

dentro deste escopo entram documentações que devem ser apresentadas antes do início do trabalho para que os executores sejam habilitados. as vistorias dos locais de trabalho têm que ser feitas com todos os participantes, elaboração de um memorial com aprovação do cliente, cotação com no mínimo 03 empresa e estas empresa terão que ser visitadas e apresentar documentações de todas as esferas dos órgãos, municipais, estaduais e federal. isto faz com que a transparência de uma concorrência não seja questionada. atualmente os processos de compra estão centralizados comigo, sendo assim, recebo as necessidades dos colaboradores, avalio a demanda, verifico possíveis correções quanto a descrição técnica dos serviço identificando o melhor modelo de memorial descritivo para atender a demanda que me foi apresentada, agendo reuniões com os fornecedores para apresentar a necessidade que temos e avaliar com eles alguns gaps que, porventura, venham a ser apresentados, ou formas diferentes para a realização do trabalho. participei de alguns processos de compra que não tínhamos md e tudo estava acordado com o fornecedor e por consequência tivemos inúmeros problemas, desde então, tudo é descrito com o máximo de cautela e atenção para garantir que todos os aspectos estão sendo cumpridos, para posteriormente, realizar o contato com os fornecedores. Algo que ainda não efetuo é solicitar o acompanhamento de obras formal, feito no project, garantindo assim os períodos de execução de obras quanto ao prazo de execução e detalhes quando algo não está indo conforme esperado, porém faço o acompanhamento da execução, por pelo menos, 3 vezes na semana.

acredito que temos muito a evoluir, possuímos mais md, detalhamento dos ativos instalados, através de um mapeamento de nossa unidade. este ponto considero como sendo essencial para podermos padronizar algumas situações que temos atualmente, porém se faz necessário maior participação dos colaboradores para identificarmos todos esses pontos. como gestor, acredito que termos essas informações facilitará no processo de melhoria contínua, pois será possível identificar cada material que temos em cada ambiente e buscarmos os melhores modelos de memorial descritivo para assegurar que o serviço a ser realizado atenderá nossa necessidade.

o processo de compras fica em nossa unidade administrativa e o gestor atualmente na fábrica, envio as necessidades, avalio, analiso possíveis melhorias quanto a descrição técnica dos descritivo para atender a demanda. aprendo em cada bid que é necessário buscar entendimento e envolver pessoas que tem interação com o processo.

para cada processo existe uma peculiaridade, algo a ser dividido e entendo ser necessários todas as pessoas responsáveis no processo.

buscar entender e conhecer o todo para junto definir o escopo necessária para a contratação necessária. atuamos juntamente com área de suprimentos, onde fazemos o primeiro orçamento, o qual é incluído todas as necessidades, feito isso entramos com a uma solicitação de compras, aonde realização mais 2 orçamentos, o que estiver de acordo com as necessidades e dentro da política, suprimentos entra com o pedido de compras, com as documentações necessárias, com os terceiros.

como gestora, devo ter uma boa comunicação, detalhando as necessidades dos serviço e dos equipamentos, como dimensão, capacidade, voltagem e outros. isso faz com que o trabalho dos compradores, seja preciso, assertivo e ágil.

a gestão de compras da minha empresa funciona da seguinte maneira, trabalhamos com manutenção predial em escolas e postos de saúde, o pessoal do campo (pedreiros, encanadores, eletricitas etc., fazem

a primeira análise após os pedidos de manutenção, solicitam os materiais para o encarregado, onde avaliam a real necessidade e listam e é repassado para os almoxarifes, que passam para o sistema onde é gerado o pedido de compra que é aprovado pela engenharia, e chega no setor de compras onde é feito 3 orçamentos e feito a melhor compra, que é entregue no almoxarifado e repassado para os encarregados fazendo o caminho inverso.

a sistematização da compra a torna onerosa e burocrática, mas se torna replicável, pois feita a solicitação de forma bem explicativa com detalhes, fica fácil para o comprador ser assertivo. como gestor e engenheiro buscamos melhorar as especificações técnicas para tornar a compra simples.

p5

atualmente, a empresa não segue no processos de contratações, todos os passos em que a LU nos apresentou no debate. porém no acompanhamento de obras internos, muitos dos passos são seguidos e acredito que não será tão difícil implantar nas contratações, já que hoje não existe um setor específico para compras e contratações.

envolver o máximo de pessoas das equipes do shopping nas tomadas de decisões seja lá qual for a área que o contrato compreende. ficou muito claro que esse compartilhamento de informações torna o processos mais seguro e com slas mais bem definidos.

buscar entender e conhecer o todo para junto definir o escopo necessária para a contratação necessária.

na minha organização o setor de suprimento que fica na sede, realiza os maiores processos de compras através de licitações para todas as unidades. as unidades têm autonomia para realizar seus processos de compras até determinado valor e sempre com a orientação da nossa sede.

como gestor, pretendo aplicar todos os conhecimentos adquiridos. a palestra enfatizou a importância e os cuidados que devemos ter no escopo, principalmente na hora da contratação, como avaliar a documentação das empresa contratadas e certificar que tudo ofertado esteja no papel

na empresa em que atuo, o backoffice acontece de forma segmentada, havendo trabalhos na maioria das vezes em conjunto com outra área, em alguns momentos no processos acontece de forma isolada.

como proposta, a maneira apresentada pela AS dá agilidade nas ações e comunicação clara entre os players, gerando redução de tempo, alinhando as expectativas e agregando valor nas ações realizadas pela equipe.

na empresa que eu trabalho o departamento de backoffice está bem estruturado e tem os profissionais envolvidos em diversos projetos para identificar problemas e gerar soluções, antes que a falha no processo impacte no projeto, é sabido que qualquer empresa possui um backoffice, o que é caracterizado por setores e profissionais que executam as tarefas necessárias para manter a engrenagem funcionando. reconhecer a existência dele e a importância de manter os processos da retaguarda distantes de erros e desperdícios é o primeiro passo para fazer uma gestão de qualidade do seu backoffice, e contar com o apoio de tecnologias específicas para a área e é imprescindível para preservar os procedimentos internos e externos funcionando como manda o figurino.

atuando junto aos órgãos competentes e fazendo a checagem constante dos fluxos de documentos fiscais, trabalhista e outros. esses profissionais são constantemente requisitados, pois suas funções exigem certo nível de conhecimento técnico ou experiência, e ao mesmo tempo não são facilmente substituíveis.

uma forma de colaborar é conscientizando todos os envolvidos no projeto e da importância do pessoal do backoffice, envolvendo os no projeto desde o seu início, entendendo todas as fases e as empresas contratadas no processo e das suas atividades.

a empresa em que trabalho possui a sede na capital e o setor de backoffice é bem definido (compras, licitações, patrimônio, financeiro, jurídico, engenharia etc.). as filiais de outras cidades têm contato e apoio direto.

como gestor eu atuaria principalmente na comunicação do backoffice com os serviço operacionais e na interação dos diversos setores envolvidos. o setor de backoffice é importante dentro de qualquer organização que preste serviço, pois tem apoio nos processos internos para atingir o objetivo da operação.

para que tudo isso aconteça conforme planejado, deve-se investir em tecnologia, como por exemplo um sistema erp que integra todas as informações sobre determinado projeto.

atualmente a empresa onde trabalho não possui um serviço de backoffice atrelado ao setor da manutenção, onde atuo. os hotéis são centralizados e todos respondem a um único gestor que tem uma auxiliar administrativa que em determinadas atividades, auxilia.

como gestor, tenho como objetivo aplicar parte dos conceitos apresentados na aula, como pagamentos por medições, integração de áreas, envolvimento das partes envolvidas. posso também, em uma oportunidade futura, estruturar uma atividade ou obra como o cenário apresentado na aula.

a palestra da AS foi muito importante pois trouxe uma área que geralmente é esquecida nos processos, o backoffice. um bom backoffice é essencial para que as atividades aconteçam conforme planejado, minimizando interrupções e riscos da operação.

na empresa em que atuo a maioria das atividades de backoffice são realizadas pelos administrativos de hse (saúde, segurança e meio ambiente), que avaliam a metodologia das atividades, riscos, epi's e toda a documentação necessária para liberação do serviço. a parte financeira fica sob responsabilidade dos administrativos das filiais, que recebem e conferem as notas, fazem cadastros, emitem pedidos, e acompanham as atividades no local.

colocar o backoffice em contato com os projetos e serviço na fase de execução é primordial para que entendam melhor o processo a qual fazem parte, trazendo um olhar diferente, ideias e melhorias para o processo como um todo.

como prestador de serviço, a empresa tinha sua retaguarda com o pessoal administrativo, fazendo a parte de contrato, licitações, rh, compras e distribuição de materiais. cada setor era responsável para efetuar suas entregas, sendo documentos ou materiais.

precisa melhorar a comunicação entre os setores trazendo os coordenadores de cada departamento para ter uma participação mais efetiva para que ninguém estivesse de fora, assim fazendo o melhor para atender os clientes antes que eles fiquem solicitando o que é cabível de cada setor. conforme a AS nos alertou e ampliou o conhecimento de várias documentações que são necessárias para início e término de cada obra ou contrato. abrir este canal de comunicação é muito importante para o bom andamento e relacionamento com o cliente final.

na minha organização, o backoffice é centralizado na sede e conta com rh, departamento de obras, suprimentos, gestão educacional, licitações, contabilidade etc. todos esses departamentos dão apoio a todas as unidades.

como gestor aplicarei meus conhecimentos a respeito do assunto.

nesse momento a empresa que trabalho temos um backoffice invertido, ou seja, temos um que precisa preparar toda documentação para entrega ao cliente, que necessita da mesma criticidade na separação dos documentos e rotina de entrega deles.

unificar a equipe, com o intuito de deixar todos no mesmo nível de opinião, troca de ideias, cobranças, para que no final todo esforço de conclusão da obra seja com no mínimo de pendências possíveis, pois zero é quase impossível. para que isso aconteça precisamos de pessoas bem treinadas e capacitadas para executarem a conferência da documentação exigida estando ok, com a política da empresa e seus procedimentos.

a empresa tem o suporte de backoffice nas áreas, a área de engenharia conta com um time dedicado e headcount com olhar de qualidade.

é necessário o planejamento que, bem-feito, garante continuidade e assertividade ao trabalho realizado. estabelecer metas próprias e trabalhar com as metas globais da empresa. utilizar indicadores / kpi's confiáveis que meçam de fato os resultados.

o grupo conta com um grande apoio backoffice nas áreas, a área de engenharia conta com um time dedicado para apoio, mas os terceirizados que são especializados para dar apoio com obras, novos negócios e reformas de grande porte nas unidades clínicas e hospitalares, porém, não muito estruturado no facilities que faz parte da engenharia

eu como gestor de facilities do grupo monoclinicas busco apoio com o time backoffice da engenharia, porém, também tenho que desempenhar essa função principalmente na parte de qualificação de fornecedores e lançamento de notas fiscais, por ainda não termos um time estruturado de facilities e estar de baixo do guarda-chuva da engenharia, acaba que eu sou o backoffice e conto com o apoio do time administrativo da engenharia

onde eu trabalho, atualmente as áreas são isoladas e existe pouca troca entre as áreas. na palestra da AS ficou bem claro que a integração junto ao backoffice traz grande segurança ao processo. desde a parte trabalhista até a qualidade técnica dos contratados.

utilizar as principais dicas que a AS deu, com relação à consulta e encerramento da cnd's, mtr, book de obra, termos de quitações e principalmente o recolhimento de impostos corretos pelo terceiro.

a empresa onde trabalho possui uma sede na capital paulista. a sede gerencia boa parte dos setores como financeiro, rh, engenharia, compras, patrimônios etc. além de definir as diretrizes a serem adotadas nas unidades.

como gestor eu considero importante o perfeito alinhamento entre a sede e as unidades. alguns entraves que eu observo surgem devido à falta de comunicação entre a sede e as unidades, pois a padronização de serviço as vezes não é compatível com todas as unidades, já que cada uma fica responsável por uma área tecnológica específica.

atualmente não temos área de backoffice na empresa, principalmente no escritório central, fato esse, por ter passado recentemente por um retrofit.

o termo backoffice eu não havia escutado, mas muito do serviço apresentado pela sra. AS eu vejo que está dividido entre a engenharia, compras, faturamento, contabilidade e financeiro.

após a apresentação vou discutir com a diretoria como centralizar alguns desses serviço em uma pessoa e/ou um setor onde eu consiga uma maior eficiência.

como gestora devo evidenciar para empresa a importância de se ter o backoffice.

na empresa que eu trabalho o departamento de backoffice está bem estruturado e tem os profissionais envolvidos em diversos projetos para identificar problemas e gerar soluções, antes que a falha no processos impacte no projeto, é sabido que qualquer empresa possui um backoffice, o que é caracterizado por setores e profissionais que executam as tarefas necessárias para manter a engrenagem funcionando. reconhecer a existência dele e a importância de manter os processos da retaguarda distantes de erros e desperdícios é o primeiro passo para fazer uma gestão de qualidade do seu backoffice, e contar com o apoio de tecnologias específicas para a área e é imprescindível para preservar os procedimentos internos e externos funcionando como manda o figurino.

atuando junto aos órgãos competentes e fazendo a checagem constante dos fluxos de documentos fiscais, trabalhista e outros. esses profissionais são constantemente requisitados, pois suas funções exigem certo nível de conhecimento técnico ou experiência, e ao mesmo tempo não são facilmente substituíveis.

uma forma de colaborar é conscientizando todos os envolvidos no projeto e da importância do pessoal do backoffice, envolvendo os no projeto desde o seu início, entendendo todas as fases e as empresa contratadas no processos e das suas atividades.

p6

é interessante o quanto uma associação pode nos colocar frente a frente com

pessoas que vivem rotinas muito parecidas com as nossas e com possibilidades de troca de experiências, auxiliando na divulgação de diferentes técnicas que poderão ser utilizadas para situações rotineiras. a identificação de arquivos científicos que tratam de demandas necessárias para o desenvolvimento de tarefas rotineiras ou pontos de melhorias, traz uma certa inquietude no processos evolutivo, pois nos coloca em franco desenvolvimento. o fato de que existem vários tipos de artigos científicos e que estes buscam o desenvolvimento de nossas tarefas, nos traz a sensação de que ainda estamos margeando nossas ações e que há muito a ser trabalhado. implementar novas formas de atuação e utilização de técnicas que já foram aplicadas em outras oportunidades fazem com que cada profissional tenha condições de evoluir e buscar a melhor performance para o desenvolvimento no trabalho. demonstrar as evoluções das pesquisas que são realizadas e a amplitude que isso pode acarretar para a evolução dos trabalhos. os grupos de atuação e de debates que trabalham são pautados em discussões que são tratadas de forma horizontal, denota a importância de que cada pensamento é importante e que o consenso será sempre o ponto a ser buscado, a fim de mitigar as possibilidades de falha e melhor desempenho na aplicação de cada processos. o segmento de manutenção, ainda é pouco explorado no que tange as métricas para resoluções, porém trata-se de um cenário com alta possibilidade de evolução, basta apenas conseguirmos trabalhar os históricos que nos são apresentados e a partir daí desenvolvermos métodos para melhoria contínua.

o processos evolutivo deve ser contínuo e para que possamos inserir isso em nossa rotina, se faz necessário trabalharmos com a nossa base de ocorrências e

melhorarmos a descrição dos serviços executados. utilizando esse desenvolvimento fará com que tenhamos condições de evoluir as ações. ao criarmos um checklist conseguiremos fazer com que o técnico seja o responsável por evoluir todos os pontos de detalhamento das ações que foram desenvolvidas.

onde minha empresa se encontra nesse momento no tema apresentado

a empresa em que atuo não é associada a abrafac. como gestor poderia promover aos colegas, que conhecessem o belo trabalho da abrafac, da importância e relevância da instituição no cenário nacional. o setor vem gradativamente crescendo e ocupando seu espaço em diversos setores da economia nacional e global.

atualmente a empresa onde trabalho não é associada ou tem ligação com a abrafac. pelo ramo de negócio, eles são associados a órgãos ligados a hotelaria.

embora o hotel siga os padrões de hotelaria, acredito que as instalações podem e devam seguir os padrões de facilities. e com base nisso, enxergo que posso agregar com o conhecimento da área e aproximação da abrafac, inclusive com as certificações que terão no futuro, comentadas pela IRC.

a empresa que trabalho não é associada a abrafac infelizmente.

a palestrante IRC foi muito clara e esclarecedora sobre a importância e o objetivo da abrafac em nossa carreira, a visibilidade, associação por trás do profissional, os benefícios de ser associado. como foi abordado, na apresentação o tema muito importante que é a base salarial do profissional de facilities entre outras coisas ou temas da nossa área.

a palestra da IRC sobre a abrafac trouxe o objetivo e importância de ter uma associação por trás da profissão, a força e impacto para trazer visibilidade à facilities e os benefícios de ser associado. grande parte da visibilidade da profissão e desenvolvimento no Brasil se deu a esse time engajado que luta pelo reconhecimento, como por exemplo o código da profissão (CBO) que não existe, mas está em processos de criação.

uma das discussões trazidas foi sobre qual seria o piso dessa profissão, devido a não existir uma formação base específica para atuar em facilities.

a empresa que atuo não é associada a abrafac, mas vejo uma boa oportunidade, de aprendizado, network, atualização constante etc.

a empresa atualmente não tem envolvimento com a abrafac, e tem certa resistência com a área de facilities em soft services, por conta das equipes enxutas e pouco investimento. acredito que assim como a abrace se tornou uma grande aliada dos shoppings, a abrafac e shoppings ainda podem ter uma relação mais estreita e muito proveitosa.

mostrando aos demais gestores da empresa a importância de uma associação na divulgação de melhores condutas e constante desenvolvimento em novas tecnologias.

a empresa na qual trabalho apesar de ser um dos segmentos de facilities, acaba seguindo o sindicato da categoria.

após conhecer melhor a abrafac, com a apresentação da Sra. IRC, irei me associar, para ter um network, sobre as demandas do dia a dia e se possível contribuir com minhas experiências também, pois pelo que nos foi apresentado a abrafac, está caminhando para certificações, categorizar os profissionais com o CBO e gostaria de fazer parte dessas novidades.

a empresa atualmente não tem envolvimento com a abrafac, e tem certa resistência com a área de facilities em soft services, por conta das equipes enxutas e pouco investimento. acredito que assim como a abrace se tornou uma grande aliada dos shoppings, a abrafac e shoppings ainda podem ter uma relação mais estreita e muito proveitosa.

mostrando aos demais gestores da empresa a importância de uma associação na divulgação de melhores condutas e constante desenvolvimento em novas tecnologias.

o grupo não é associado a abrafac por ser uma empresa voltada para o setor de saúde, sua principal função é atuar na cura do câncer, eu como área de apoio tenho pouco espaço para aderir a associações dentro da área de facilities ou manutenção

eu como gestor devo buscar espaço dentro da empresa para expandir e estruturar a área de facilities, buscando excelência no atendimento ao cliente interno e reforçar a busca pela cura do câncer como área de apoio, pretendo levar aos meus gestores o conhecimento sobre as normas de facilities e procurar vínculos como entidades como a abrafac buscando conhecimentos que venham a somar no cotidiano do grupo

não tenho certeza, mas acredito que a empresa onde eu trabalho não é associada à abrafac. associar-se a abrafac é interessante para modernizarmos uma empresa. o facilities ainda é visto como algo a ser feito na maioria das vezes pela manutenção. a abrafac nos traz uma ideia clara de que não é assim. além de buscar inovação na área e o reconhecimento da categoria diante do mercado de trabalho, principalmente quando busca a definição e reconhecimento de um cargo para o trabalhador bem como um piso salarial e base de conhecimento para contratação.

não tem conhecimento da abrafac, mas estão valorizando a área de facilities, pois no passado era reconhecida como serviço gerais e hoje, somos facilities e estamos atuando em outras unidades!

como gestora de facilities, pretendo divulgar a abrafac e o trabalho que está sendo feito para o reconhecimento do profissional fm e que em breve teremos o nosso cadastro no cbo, e é muito gratificante passarmos a ter uma identidade.

creio que minha organização não é associada a abrafac, acredito que seria muito interessante fazer parte desta associação, pois, ela é muito rica em conhecimento e pode vir a contribuir muito na gestão de facilities. eu como gestor, pretendo assim que possível me associar. nossa palestrante explicou muito bem o trabalho da associação e o seus objetivos de conquista de reconhecimento junto ao governo sobre a regulamentação do profissional de facilities.

a empresa onde trabalho, não é associada da abrafac..., mas é notável o trabalho da associação conforme foi relatado pela presidente IRC, com os esforços para o reconhecimento da nossa profissão junto as empresa e o mercado de trabalho e as certificações, com as devidas valorizações e reconhecimento legal.

sendo associado, participando dos comitês e eventos, divulgando os serviço e parcerias da abrafac.

a associação brasileira de facility, management, property & workplace é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 2004, que tem por objetivo juntar os interesses dos profissionais de facilities e atuantes na administração e gerenciamento de serviço e atividades de infraestrutura.

a palestra da KA foi muito produtiva, pois demonstrou que o facilities é uma área promissora e com muitas demandas no mercado, seja residencial, comercial, industrial, shopping etc.

a integração dos setores das empresa ajuda no desenvolvimento operacional. hoje temos muita dificuldade das trocas de informações, ou seja, um banco de dados centralizado para que os setores consigam “falar” na mesma língua.

a empresa onde trabalho atualmente do ramo de hotelaria, que não possui tanta ligação com facilities.

os conteúdos e ideias apresentados na palestra forma ótimos, e mediante mais esse conhecimento, posso como gestor aplicar alguns pequenos conceitos na área de manutenção como o desenvolvimento de fornecedores e entrar em grupo com pessoas da área, que podem nos indicar fornecedores e ajudar em serviço específicos.

p7

a palestra da KA nos trouxe a diversas reflexos sobre nossa área de facilites, temas importantes como prestações de serviço, para ser aplicado na empresa aonde trabalho. podendo ser aplicado também a fornecedores e parceiros, colaborando no relacionamento com prestadores de serviço, trazendo inovações tanto de matéria prima como de produtos e equipamentos.

a palestra da KA foi riquíssima de experiências em facilities para diversas áreas, trazendo muitas reflexões sobre a prestações de serviço. aplicando à empresa onde atuo, os cases de sucesso para desenvolvimento de fornecedores em áreas limitadas foi muito importante, onde já estávamos desenvolvendo um plano de ação para conseguir novos prestadores e vamos adaptar a ideia neste plano.

também aplicável a minha gestão foi a fala sobre recuperação de fornecedor, onde estamos trabalhando atualmente na recuperação de relacionamento intencional com o prestador, deixando entender a intenção de parceria e não de disputa. este processos está em 50%, onde já conseguimos a recuperação de 2 regionais (1 único contrato atendido por 4 regionais), falando na melhora de atendimento, relacionamento e processos. tem sido uma experiência trabalhosa, mas cheia de aprendizado.

como prestador de serviço, a empresa está em processos de uma implantação, mas ainda tem alguns que são resistentes, devido ser uma empresa familiar.

com conhecimento extremamente profundo a KA nos mostrou que a integração com todos os setores de uma empresa, faz com que esta empresa tenha um desenvolvimento exponencial. para que isso aconteça esta integração de todos os setores traz união e uma abertura para soluções.

encontra-se como uma prestadora de serviço na área de conservação e limpeza em diversos clientes. buscar melhorias no dia a dia, dos nossos colaboradores, trazendo inovações e produtos e equipamentos para diminuir o tempo despendido, bem como, o esforço físico. reuniões de equipe, valorizando o ser humano e profissional de cada posto de trabalho.

a empresa atualmente tem as áreas de conservação e limpeza e segurança terceirizadas. são fornecedores grandes, porém com mão-de-obra nem sempre qualificada. a KA trouxe uma visão de parceria e desenvolvimento de novos prestadores que podem favorecer o ambiente e a competitividade.

como gestor, me aproximar das empresa que prestam serviço atualmente e melhorar a comunicação de performance, apresentação de resultados e slas, mostrando ao fornecedor, que a melhoria de qualidade dele, irá refletir na melhoria do equipamento shopping.

trabalho em um grupo de clínicas de tratamento oncológico, o grupo não tem as áreas de apoio como o facilities bem estruturado, foi importante receber o conteúdo ministrado pela KA pois mostra a importância de se conhecer todas as etapas de um projeto, do prestador ao dono

gostei do tom motivador da palestra da KA, deu para entender muito bem ouvindo a história profissional dela a importância que é navegar entre as áreas de atuação, passando por cliente a prestador sempre buscando excelência na atividade em execução. receber relatos da experiencia dela me fez entender que, como gestor, é importante o entendimento de todos os lados de uma situação para em conjunto e sinergia buscarem a melhor solução

a empresa onde eu trabalho é do ramo de serviço à indústria. por ter várias unidades, lida diariamente com os temas que abrangem um fm, como gestão de documentos, gestão de material, gestão de manutenção, projetos...

ampliar o contato com cliente é primordial para o crescimento da empresa. trazer novas parcerias ou resgatar antigas parcerias, gerir contrato, ser transparente e eficiente garantem um bom produto e fidelidade. gerir uma boa equipe, fazendo com que a equipe de trabalho se sinta feliz de trabalhar, mantendo o respeito mútuo entre todos e abrindo portas para a inclusão afim de termos uma equipa diversa e rica para crescer sempre mais. um gestor de fm deve se atentar a todos esses detalhes.

a empresa em que trabalho tem como carro chefe a limpeza pública urbana, e como braços menores a limpeza predial, a nutrição, a roçada e a manutenção predial, ou seja, quase fazendo o ciclo completo do facilities.

como gestor, devo usar os conhecimentos adquiridos em todo o curso e melhorar como profissional e ajudar a empresa a se desenvolver e crescer na área onde atuo, entendo que a questão do contato com o cliente é a chave do sucesso, pois você precisa entender para atender, os contrato têm que ser melhorados mostrando melhor os deveres de cada parte e gerir a equipe com lealdade e verdade

a empresa em que trabalho tem como carro chefe a limpeza pública urbana, e como braços menores a limpeza predial, a nutrição, a roçada e a manutenção predial, ou seja, quase fazendo o ciclo completo do facilities.

como gestor, devo usar os conhecimentos adquiridos em todo o curso e melhorar como profissional e ajudar a empresa a se desenvolver e crescer na área onde atuo, entendo que a questão do contato com o cliente é a chave do sucesso, pois você precisa entender para atender, os contrato têm que ser melhorados mostrando melhor os deveres de cada parte e gerir a equipe com lealdade e verdade

como gestora, devo acompanhar os contrato e dar ferramentas para equipe se desenvolver através de feedbacks, treinamento, reuniões semanais e 1:1 mensal, buscando com que o time seja colaborativo e interaja entre todas as áreas, através de melhorias constantes dos trabalhos e atendendo as necessidades dos nossos clientes internos e externos.

muito interessante e rico as informações de diferentes empresa e seguimentos com a gestão de serviço terceirizados e suas análises particulares.

a KA é bem carismática e cativante com suas histórias de vida e na sua evolução na carreira de facilities, atuando junto a suas equipes e motivando-os a atingir seus objetivos.

uma forma de colaborar é entendendo o momento da empresa e a necessidade de cada equipe contratada para tirar o máximo de eficiência e qualidade na conclusão das fases dos trabalhos durante o período de suas atividades.

parte2

11 mgf – 16 alunos (presencial)

p1

hoje a empresa onde trabalho tem conseguido evoluir de forma madura com relação aos seguranças de informações hoje temos uma setor específico de segurança dentro do time de tecnologia com uma coordenação ativa, um time jurídico para apoio e um departamento.

enquanto gestor pude perceber fragilidades nas construções dos contrato de prestação de serviço, isso fez com que inicia-se um planejamento de revisitação destes contrato, com o objetivo de buscar fragilidades e melhorias das atividades contratadas e das não contratadas , esclarecer os níveis de relação entre contratante e contratado, validar sla's , entender a periodicidade com que verificamos a saúde financeira das empresa contratadas e validamos possíveis riscos em continuar com o parceiro ou se deveríamos considerar abrir um bid para a prestação do serviço, outro ponto muito importante foi como devemos manter as relações entre contatado e contratante para evitarmos riscos e de criarmos fragilidades que possam servir de argumento para caracterizar um vínculo direto podendo ser este fato motivo para processos que envolvam o contratante e o contratado.

também pude notar as caracterizações das informações, então posso de forma clara saber quais informações posso compartilhar x informações que devem ser protegidas.

atualmente a minha empresa na parte da manutenção, possui uma gama muito alta de empresa terceirizadas como: manutenção de grupo geradores e motobomba, instalações prediais, refrigeração, spda, jardinagem, mudanças de layout do salão de vendas, assim como várias empresa para serviço esporádicos. de acordo com novos conhecimentos absorvidos em aula, devo ter uma melhor tratativa com os terceiros, tendo-se em vista que normalmente, não há um representante da contratada in loco no acompanhamento dos serviço prestados pelos seus colaboradores, sendo assim as informações na qual eu centralizava muitas vezes para estes mesmos prestadores, sem o mínimo conhecimento legal e sem perceber o problema que eu poderia trazer a corporação na qual integro. após as aulas e palestras, terei um comportamento diferente ao que vinha praticando. outro ponto interessante é que, nem todas as empresa mantenedoras desses serviço possuem indicadores, poderiam ser implantados aos mais variados contrato, para melhor avaliação da prestação dessas manutenções.

a palestra da RB foi muito importante. ela trouxe pontos que precisamos falar e estarmos atentos no que diz respeito a legislação trabalhista, contrato, gestão entre outras coisas.

minha empresa não tem muitos funcionários terceiros, mas o que tem está diretamente ligada à minha área. antes mesmo de eu entrar na empresa uma dessas pessoas já estava lá. infelizmente as relações já estavam mais do que estreitadas e hoje com certeza pode-se dizer que há vínculos. o que nesse momento é muito difícil de mudar, visto os anos que passaram e atividades que essa pessoa realiza.

como gestora isso fica de lição aprendida para as próximas vezes, que não ocorra relações parecidas e que mediante a contrato etc., seja possível separar as coisas para que a empresa não venha sofrer um futuro minha empresa é do seguimento da saúde e hoje boa parte do seu serviço é terceirizado, tais como; limpeza, segurança, transporte, exames laboratoriais, parte da equipe médica principalmente o operacional. tendo em vista todos esses apontamentos, entendesse que a empresa preferiu gerenciar todas essas demandas afins de se atentar ao fim de cada demanda.

como uma empresa que atua no ramo de serviço terceiros em contrato de manutenção facilites e gerenciamento de obra, sempre utiliza ou centraliza dentro do contrato uma pessoa para fazer a gestão dos seus colaboradores e fazer a conexão com a empresa contratante.

incorporar desde o início da licitação ou contrato de prestação de serviço uma pessoa para fazer a interlocução entre a empresa contratada e o contratante assim facilitando a comunicação e evitando problemas futuros.

o tema apresentado nesta palestra reflete meu dia a dia, sou gestor predial, e atuo na administração de condomínios comerciais, todo processo de contratação das empresas terceirizadas (manutenção, limpeza, recepção, portaria, segurança etc.) é de responsabilidade da administração, inclusive já trabalhei com a empresa gestor em outros contrato no qual eu passei, e na maioria das vezes esta empresa está nas concorrências dos serviço, pois é um grande player do mercado.

como gestor eu tomo o maior cuidado ao delegar demandas, hoje atuando em um contrato menor, já tive diversos problemas relacionados as equipes terceirizadas, conflito de colaboradores, faltas sem aviso prévio,

entre outros. o maior problema enfrentado é não termos a presença de um supervisor e/ou coordenador interno, este cargo é volante, e quando temos estas situações muitas vezes não sabemos como lidar. a aula foi esclarecedora em diversos aspectos, algumas atitudes que eu estava tomando quando acontecia os fatos citados acima, hoje já penso e posso agir de outra forma. no dia a dia algumas atitudes e cobranças acabam passando despercebidas, na maioria das vezes não é por mal, é que a rotina exige que as medidas sejam tomadas de forma imediata.

como gestor a prioridade é entender o escopo do contrato e aperfeiçoá-lo até que ambas as partes se beneficiem a fim de prestar e receber um bom serviço.

a empresa onde trabalho é uma gerenciadora de property e facilities e, portanto, faz a gestão de muitos serviço terceirizados. sendo atividade principal de seu core business, acredito que a empresa é madura neste sentido.

como gestor, acredito que vale a orientação para as equipes sobre o cuidado com a tratativa com os terceiros no sentido de manter contato próximo com os coordenadores de equipe da empresa parceira e não demandar, cobrar ou controlar os funcionários de base diretamente. como foi dito na palestra, devemos mitigar os riscos de problemas jurídicos.

na empresa que trabalho existem poucos serviço terceirizados.

logística: temos caminhões agregados para transporte das plataformas elevatórias.

controle de acesso: um profissional que faz o controle de acesso de pessoas e veículos.

manutenção predial: sou responsável por esse contrato, essa empresa só possui um funcionário e um cliente (empresa que trabalho), passo o serviço diretamente para o colaborador e a palestra me deixou claro que não vale apenas terceirizar esse serviço.

em resumo, ficou evidente que não é a melhor estratégia manter a terceirização do serviço predial. no meio do ano de 2021, já havia comentado com o gerente de manutenção sobre a contratação de um colaborador "clt", mas não foi aprovada a sugestão.

na época, eu não tinha o conhecimento suficiente para contra argumentar, mais agora está claro os riscos envolvendo a terceirização, qual tipo de serviço terceirizar e como gerenciar o contrato.

na empresa que trabalho existem vários contrato de terceiros, mas sabemos mesclar bem algumas áreas. exemplo segurança tem terceiro e funcionário próprio, estacionamento também. manutenção era terceira e achamos melhor passar para orgânica.

algumas áreas do shopping precisam mais de atenção, acho que com a terceirização não e tão bem cuidado como se fosse orgânica. por outro lado estacionamento, limpeza deixaria como está o quadro hoje com uma mescla de terceiros e orgânicos.

hoje temos muita dificuldade com o contrato de resíduos e elevadores, as pessoas que estão trabalhando não são bem renumeradas, são despreparadas para aquele serviço. e não recebem uma atenção legal da empresa que a colocou no shopping. isso gera um desgaste tanto nos resultados como para o próprio funcionário.

estamos na mesma posição da maioria das empresas tomadoras de serviço dentro do brasil, ficou muito evidenciado na discussão que este é um problema crônico no brasil, tanto tomadoras de serviço quanto prestadores de serviço não seguem a legislação quanto a terceirização de trabalho. isto implica em como o trabalho terceirizado vem sendo preconizado cada vez mais ao longo dos anos. isto foi fato percebido com todos envolvidos na palestra, é consenso este ponto.

acredito que o setor inclusive o de facilities e suas representações como a abrafac precisa abrir essa discussão de maneira honesta, para que tenhamos um diagnóstico o porquê deste fenômeno no país, é uma herança cultural que desde 1831 com a lei de sobre escravidão que cujo empresários da época não a fizeram por cumprir e ficou conhecida como "lei para inglês ver", será que não continuamos este processo desde então, com legislação para "inglês ver"? ou é apenas um problema de formação, onde, nem empregados, nem empregadores conhecem a legislação? será que além do risco jurídico, esta falta de consciência e conhecimento, também não impacta diretamente no fechamento de empresas por uma imagem que fica de que é uma área que não entrega o trabalho com qualidade?

como gestor e em minha posição eu procuro me informar sobre a legislação e segui-la naquilo que me cabe, para além disso, eu procuro sempre deixar claro quando percebo uma situação que atravessa essa linha.

na empresa na qual faço parte, temos praticamente o mesmo “polo” de problemas dos colegas de sala de aula.

na maioria das vezes os bid’s (manutenção, limpeza, segurança, recepção etc.) são elaborados (escopo/necessidades), são elaborados pelos gestores do contrato, e neste processo demostramos o que de fato precisamos, para atingir o êxito e boa qualidade dos serviços prestados pelos terceiros.

mas sempre (sem exceções), o escopo é ajustado para “caber” no orçamento e consequentemente, perdemos postos de lideranças e segurança, e contato direto com o prestador se torna inevitável.

no dia a dia a operação é complexa e dinâmica, por muitas vezes não temos tempo hábil para proceder “juridicamente correto”, pois se formos seguir fielmente o que está no papel, a operação é prejudicada e o resultado é catastrófico.

para um gestor operacional, o grande desafio é demonstrar para a diretoria/proprietários, que nem sempre reduzir um custo de um contrato, seja por não achar necessário ou para caber na verba disponível é um “saving saudável”, pois se faz necessário sempre analisar o custo/benefício daquela ação.

portanto, é demonstrar em números, gráficos, estatísticas, a importância de manter o que está sendo pedido, para que atenda a operação

onde minha empresa se encontra nesse momento no tema apresentado;

atualmente a minha empresa na parte da manutenção, possui uma gama muito alta de empresas terceirizadas como: manutenção de grupo geradores e motobomba, instalações prediais, refrigeração, spda, jardinagem, mudanças de layout do salão de vendas, assim como várias empresas para serviços esporádicos. de acordo com novos conhecimentos absorvidos em aula, devo ter uma melhor tratativa com os terceiros, tendo-se em vista que normalmente, não há um representante da contratada in loco no acompanhamento dos serviços prestados pelos seus colaboradores, sendo assim as informações na qual eu centralizava muitas vezes para estes mesmos prestadores, sem o mínimo conhecimento legal e sem perceber o problema que eu poderia trazer a corporação na qual integro. após as aulas e palestras, terei um comportamento diferente ao que vinha praticando. outro ponto interessante é que, nem todas as empresas mantenedoras desses serviços possuem indicadores, poderiam ser implantados aos mais variados contratos, para melhor avaliação da prestação dessas manutenções.

a empresa que eu trabalho é relativamente nova, faz 3 anos em janeiro 2023. percebo que o tema discutido na palestra não faz parte do nosso dia a dia, por termos diversas operações sendo implantadas, as solicitações e monitoramento das atividades ainda é feita de forma informal através de grupos de whatsapp, relatórios em word ou até mesmo por ligações.

acontece que isso abre enormes precedentes, pois tratamos diversas vezes de forma direta com as equipes terceiras, inclusive acompanhando os serviços solicitados.

pensando no aprimoramento dos trabalhos, visto que tenho interface direta com todas as áreas de facilidades do parque, como gestora vou orientar os fiscais das equipes terceiras a forma correta em tratar as demandas, fazendo ordens de serviço com data para entrega, alinhando e cobrando o preposto do contrato, não mais os funcionários, tentando assim diminuir os possíveis passivos que podemos ter.

empresa prestadora de serviços predial volante, temos uma política interna bem forte com cargos, tarefas, salários para conter riscos trabalhistas. trabalho diretamente com time de backoffice – planejamento, minhas responsabilidades com o time consistem em planejar, desenvolver e controlar as atividades das equipes junto ao cliente final.

a estratégia de planejamento é encaminhada diretamente as equipes de campo com o apoio dos supervisores operacionais locais.

para as atividades internas, temos o plano de trabalho por função, limitando as atividades nos cargos de auxiliar administrativo, planejador e supervisor de planejamento.

além das funções temos um controle bem rígido com batida de ponto, carga horário diário/semanal e banco de horas.

a palestra da RB foi muito importante. ela trouxe pontos que precisamos falar e estarmos atentos no que diz respeito a legislação trabalhista, contrato, gestão entre outras coisas.

minha empresa não tem muitos funcionários terceiros, mas o que tem está diretamente ligada à minha área. antes mesmo de eu entrar na empresa uma dessas pessoas já estava lá. infelizmente as relações já estavam

mais do que estreitadas e hoje com certeza pode-se dizer que há vínculos. o que nesse momento é muito difícil de mudar, visto os anos que passaram e atividades que essa pessoa realiza.

como gestora isso fica de lição aprendida para as próximas vezes, que não ocorra relações parecidas e que mediante a contrato e etc, seja possível separar as coisas para que a empresa não venha sofrer um futuro processo.

atualmente, na empresa que eu trabalho tem contrato com uma empresa de serviço terceirizados, com isso possuímos alguns serviço, como limpeza, copa, recepção, manutenção. para não criar vínculo com o empregado terceirizado, a empresa contratou uma auxiliar administrativa da própria empresa terceirizada. ela tem a função de passar todas as funções e tarefas ao empregado terceirizado, que atua dentro da minha empresa. e a parte de contrato, qualquer contrato, antes de validar, passa pelo jurídico da empresa, e junto dele o gestor da área, que faz acompanhamento e solicitação de qualquer tipo de alteração.

para melhorar esse processo, exigiria mais a presença do supervisor da empresa terceirizada, não apenas a auxiliar, que não tem muita experiência, e nem pode se responsabilizar por algo que exige um profissional com mais experiencia. então é importante a atuação do supervisor deles na minha empresa.

p2

hoje em minha empresa trabalhamos com equipes próprias e subcontrato, porém é difícil em manter a qualidade dos serviço prestados.

nossa dificuldade como gestores de planejamento é em validar as atividades via relatórios fotográficos e garantir que o serviço contratado foi realizado com qualidade.

temos supervisores operacionais regionais, porém o volume de serviço supera a capacidade de análise em campo.

como gestora, estamos implantando processos de padronização das atividades, como por exemplo, instalação de um compressor, estamos padronizando um modelo de análise para que o planejamento consiga validar e garantir a qualidade das atividades executadas.

a prática de gestão levando em conta edifícios de uso misto com multiusuários é interessante. a minha empresa faz esse tipo de gestão de edifícios com uso misto (residencial, escritório e comercial) nos eua, porém no brasil ainda não temos experiência nesta área. estamos construindo edifícios com este tipo de uso e faremos a gestão nos próximos anos.

entender como podemos adaptar os processos e políticas internas para o novo tipo de negócio e tentar antecipar os possíveis problemas e dificuldades através de contato com a empresa nos eua e pesquisa de mercado.

na posição de prestador, as dificuldades relatadas pelo RI são similares, quando “entramos” em um cliente, sentimos também a dificuldade de absorção de informações, uma vez que a empresa que está “saindo” tem, seja por determinação superior ou por mera sacanagem, reter e/ou dificultar a passagem das informações, fazendo com o cliente final possa ser prejudicado com este tipo de implantação, pois pode acarretar graves problemas de operação por conta desta atitude.

como gestor o que faço é exatamente o contrário do que muitas das vezes vemos. ao “entrar” em um novo cliente, procuro me informar para que possa informar o time sobre os processos, políticas e a parte técnica, e quando “saímos”, não reter nenhum tipo de informação, pois o maior prejudicado neste caso será o cliente.

como contratante, as dificuldades relatadas pelo RI parecidas, quando contratamos uma nova empresa prestadora de serviço, sentimos também a dificuldade de absorção de informações, uma vez que a empresa que está “saindo” tem, seja por determinação superior ou por mera sacanagem, reter e/ou dificultar a passagem das informações, fazendo com o cliente final possa ser prejudicado com este tipo de implantação, pois pode acarretar graves problemas de operação por conta desta atitude.

devido a atuação da empresa ser um grande banco e padronização nos serviço se faz necessário pois a padronização traz a identidade do cliente todos os contratado seguem a padronização e os manuais fornecidos pelo banco na contratação do serviço.

o gestor deve sempre promover treinamentos e reciclagem com os colaboradores para rever padrões exigidos pelo cliente e alinhar toda a equipe.

como gestor estou tentando deixar as informações claras, livre de ficar 100% em pessoa a ou b, empresa x ou y, procurando criar um histórico e manter as informações por um longo período.

entendendo a operação do empresa1-sp observo uma grande diferença entre a operação deles e a empresa em que atuo.

boa parte da operação do setor da manutenção do empresa1 é terceirizado diferente do modelo utilizado pela minha empresa, onde focamos apenas no serviço.

acredito que da forma em que minha empresa atua é um modelo interessante, onde focamos na terceirização apenas do serviço especializado. ao longo do processos uma terceirização de parte da manutenção teria que ser avaliada com cuidado.

uma questão em que as práticas aplicadas pelo empresa1, tem com a empresa em que trabalho é ter o cliente como foco do processos. mas ainda precisamos evoluir muito no processos de contratação de terceiros, principalmente no que me pareceu que o empresa1 consegue fazer com sucesso que é a integração deste serviço dentro da cultura e qualidade do empresa1 nos mesmos moldes em que está seus colaboradores orgânicos, de tal forma que o usuário não percebe quem atua como terceiro e quem é trabalhador do próprio empresa1.

tentando levar ideias e práticas novas aos cargos superiores aos meus.

espaço empresa1 tem uma gestão muito alinhada e clara. a organização dos setores e das tarefas, são bem definidas, proporcionando qualidade nos serviço, limpeza e bom atendimento.

a minha empresa, por ser pequena comparada ao empresa1, tem uma gestão parecida. transparência, eficiência, e qualidade nos serviço. nas duas empresa foi possível notar uma organização e layout nos espaços do escritório muito bem definido que mostra a identidade das empresa e atuação forte do setor de facilities.

como gestor, melhoraria a supervisão da equipe de limpeza, por ser empresa terceirizada, acho que é importante fazer checklist em determinados momentos do dia, para garantir a segurança das pessoas que frequentam o local.

o modelo de gestão e terceirização apresentado na palestra é bem parecido com a administração de condomínios comerciais, apesar de estarmos falando de serviço distintos, a minha empresa atua da mesma maneira, nosso maior dever é atender bem todos os usuários do edifício. além disso, temos as áreas jurídica e financeira, que ficam alocadas em um escritório central, dando suporte aos empreendimentos. dentro de cada empreendimento/site temos equipe multidisciplinares, gerentes, supervisores, analistas e assistentes. serviço com valores baixos toda negociação é realizada pela administração com posterior aprovação do síndico, porém quando temos concorrências de contrato com valores maiores, por exemplo, segurança, limpeza etc. a equipe no escritório central conduz, ficamos responsáveis pela elaboração do escopo, acompanhamento das visitas, e após a contratação a gestão dos serviço. o que falta na minha empresa é essa sinergia entre as áreas que o empresa1 aparenta ter, pela palestra parece um “time” bem unido, mas teríamos que avaliar na prática.

como gestor nosso dever é integrar estas áreas, por se tratar de empresa terceirizadas, tenho realizado reuniões periódicas com coordenação/supervisão, treinamentos, e quando necessário a troca do colaborador. em relação ao atendimento eu solicito feedback constantes das empresa que estão alocadas no empreendimento, desta forma podemos traçar estratégias e melhorar os serviço prestados.

os modelos de contratação e gestão apresentados pelo palestrante, são bem parecidos com os que usamos na área de property. procuramos demonstrar quais são as nossas necessidades como clientes, mas também procuramos entender quais são as necessidades dos prestadores, pois se há um equilíbrio entre tomados e prestador, o resultado é a excelência. o conceito multiusuário também faz parte do nosso dia a dia, pois temos edificações mistas (prédios de alto padrão, galpões e fabrica), ou seja, o local é frequentado por usuários de várias classes sociais, mas é nossas obrigações atender a todos da mesma forma.

temos o mesmo conceito de cada condomínio/prédio ter uma gestão independente, que reporta a um gestor regional, com isso melhoramos a agilidade e qualidade dos serviço prestados.

acho que podemos aprimorar as questões do feedback do usuário para conosco, pois esta informação é de fundamental importância, para que haja sempre a melhorar contínua dos serviço prestados.

a empresa onde trabalho em muitos aspectos é similar , pois temos em nosso dna colocar o cliente no centro do processos , desta forma é possível pensarmos sempre em ofertar a melhor experiência para os clientes externos e internos , foi possível perceber que existe uma questão da “padronização” com relação a infra ofertada independente da unidade que esteja sendo avaliada ou frequentada, isto significa que existem

processos que gerenciam as rotinas aplicadas de forma uniforme onde é possível garantir não só que os processos são aplicados , mas a uniformidade deles mesmo em unidades distantes.

definir melhor os processos, garantir os treinamentos sobre a aplicação dos processos, realizar as integrações entre áreas e fazer acontecer as vistorias que validam as aplicações dos processos de forma correta, acompanhar a integração entre áreas e a uniformidade dos processos, ter a percepção dos desvios e garantir treinamentos específicos para corrigir os desvios

p3

temos parte importante da minha gestão com serviço terceirizados , já a companhia tem mais de 80% da sua atividade de forma orgânica , a grande dificuldade de gerir parceiros dentro de empresa onde temos a cultura orgânica e fazer-los se sentir parte do processos , compartilhar e fazer com que absorvam o nosso tipo de cultura sem ferir a relação jurídica ou comercial , os índices de entrega são ajustáveis e grande parte das vezes não estão a contento, mas isso é uma questão de gerir o progresso em busca de um objetivo gestão humanizada, abordagens didáticas, exemplos de como eles podem colaborar, inclui-los em conversas táticas e estratégicas para a unidade local de negócios, definição clara e objetiva dos níveis de serviço a serem entregues, bem como nortear este caminho, pois a visão de negócio por muitas vezes está desconectada da visão tática operacional.

como exposto na apresentação a análise dos indicadores se faz muito importante para análise do fornecedores e serviço terceiro tendo uma métrica para analisar o desempenho dos fornecedores ou cliente internos.

fazer reuniões para a análise dos indicadores e traçar metas de melhoria contínua para todos da equipe. com uma terceirização forte na operação de serviço que não são o foco do negócio, e continua mantendo trabalhadores contratados diretamente em áreas estratégicas ou que estejam diretamente ligadas ao atendimento dos seus clientes.

trazendo informação e procurando atuar com as melhores práticas seja com mão de obra própria ou terceira. atuando na gestão de condomínios comerciais, todos os serviço são terceirizados, inclusive a administração. a administração é contratada pelo proprietário para administrar/supervisionar os demais terceiros. e podemos citar como problema a rotatividade de colaboradores, a dificuldade de encontrar profissionais capacitados para algumas funções.

como gestor tento ao máximo realizar a integração entres as equipes, independente se são de terceirizadas diferentes, todos precisam se conversar, se ajudar, o ambiente de trabalho fica mais agradável e produtivo quando isso ocorre. claro que todos tem suas obrigações e deveres, líderes e supervisores distintos, porém todos trabalham para um bem comum, neste caso, deixar o prédio em ordem. uma melhoria que implementamos e está dando super certo é, se algum colaborador estiver limpando, fazendo ronda e encontrar algum problema relacionado aos serviço, por exemplo, portas abertas, lixo não recolhidos, vazamentos, independente se é da área de atuação ou não, informar a administração ou líder de imediato, desta forma a gente reduz o tempo de atuação na resolução das atividades.

como exposto na apresentação a análise dos indicadores se faz muito importante para análise do fornecedores e serviço terceiro tendo uma métrica para analisar o desempenho dos fornecedores ou cliente internos.

fazer reuniões para a análise dos indicadores e traçar metas de melhoria contínua para todos da equipe. em minha área de atuação todos os serviço são terceirizados. um ponto interessante abordado na palestra foi a tratativa com os terceiros evitando ingerência e possíveis riscos jurídicos, levando em conta que nem sempre os gestores dos respectivos contrato são eficientes em dividir as tarefas e entender as prioridades dos clientes.

manter contato próximo com os gestores de cada contrato.

por se tratar de empresa prestadora de serviço, nosso maior interesse comercial é que tudo se terceirize, porém, temos plena convicção que alguns serviço devem ser realizados por empresa especializadas, alguns exemplos para contratar empresa especializadas: para não perder garantia; prioridade de fornecimento de peças; agilidade em atualização de softwares e firmwares; etc.

os contrato e escopos devem ser bem definidos para que no ato da contratação não se tenham dúvidas do que fora contratado e do trabalho que deverá ser entregue. esta é uma grande dificuldade que encontramos, mesmo com o os clientes contratando consultoria para elaboração do edital, rfp, rfq, ainda sim existem

problemas em tais elaborações, pois quem acompanha e auxilia na elaboração não tem conhecimento do assunto ou não acionam os departamentos que podem auxiliar.

como gestor, sempre que sou envolvido em uma elaboração de proposta/visita, me preocupo em discutir junto com o time envolvido (comercial/jurídico/diretoria) o entendimento pleno do edital, para que todos estejamos na mesma linha de entendimento.

na gestão da atual que trabalho, temos poucos colaboradores terceirizado. mas identifiquei pontos que estamos acertando, porque não terceirizamos processos estratégicos.

como gestor estou procurando usar a terceirização de forma mais estratégica, exemplo: um equipamento de difícil manutenção apresentou uma falha que demandaria muito tempo de dois técnicos sênior. sugeri a terceirização da execução do serviço, após análise ficou claro que era mais viável terceirizar a manutenção e usar os técnicos sênior executando serviço de maior “giro”.

na gestão de empreendimentos comerciais, 100% dos colaboradores são terceirizados (contrato anual) ou fazemos contratações pontuais. a grande dificuldade do dia a dia da operação, é administrar rotatividade, baixa qualidade da mão de obra, falhas contratuais e custos.

a gestão da terceirização é algo complexo, e se não bem administrado poderá acarretar sérios problemas operacionais e financeiros. buscar sempre equilibrar as necessidades do tomador, e as dificuldades/limites do prestador é a chave p/ o sucesso de uma boa operação.

a palestra serviu de grande ajuda para clarear meus pensamentos quando a gestão de terceiros, pois ao gerenciar as equipes terceiras, estando no dia a dia com os colaboradores acabando criando uma certa aproximação e mais aberturas para solicitar alguns serviço por muitas vezes fazendo o by-pass de cláusulas contratuais estabelecidas no próprio contrato.

buscar acertar com os superiores dos terceiros, ao invés de ferir diretrizes entre os terceiros.

o apontamento feito pela VE em sua palestra trouxe ao debate a importância de se promover uma humanização no relacionamento empresa e terceiros e dentro destes aspectos vejo a necessidade de a empresa desenvolver dentro de seu escopo pontos de melhoria e abordagem desta linha de pensamento envolvendo o relacionamento interpessoal por mais que o foco de contrato seja o serviço.

o dia a dia é muito importante para o fortalecimento de contrato entre empresa e empresa e eu como empresa contratante busco apresentar as missões e valores da minha empresa afim de que haja harmonia de pensamento e busca de melhoria de desempenho.

atualmente na minha empresa, uma parte das equipes são colaboradores da empresa e outra parte terceirizados, o mesmo acontece no setor de facilities. os cargos de diretor, gerente, supervisor e assistente, são colaboradores. auxiliar, serviço de manutenção, copa e limpeza, terceirizados.

se eu fosse gestora, e pudesse alterar o sistema, escolheria trazer uma parte dos terceirizados para a empresa, sou a favor deles fazerem parte da empresa e da cultura, assim facilita no direcionamento das tarefas e das demandas.

p4

excelente palestra

conhecer os processos burocráticos e licitações um pouco mais de perto é extremamente importante, eu não tinha conhecimento da terceirização no setor público.

assim como no setor privado os problemas são semelhantes no setor público, contrato mal administrados/redigidos, falta de gestão, investimentos incorretos entre outros problemas.

um setor que tem muito potencial de crescimento em sua gestão.

pude notar uma organização de processos e fluxos superiores aos praticados no mercado privado, talvez por esta razão os processos acontecem em uma velocidade inferior ao departamento privado, porém os editais e descritivos melhores elaborados tendem a garantir uma entrega mais assertiva no final do projeto e inclusive este tipo de construção de planejamento pode servir de exemplo para o mercado privado, foi percebido as dificuldades orçamentárias com uma série de fluxos e necessidades de aprovações que acabam “travando” o processos e onerando o usuário final e a própria gestão.

de maneira geral o facilities tem se desenvolvido e ganhado musculatura no cenário público e isso mostra o desenvolvimento da classe o quanto podemos colaborar com entregas públicas e nossa possível participação no cenário político através da gestão de serviço

achei a palestra excelente, pois tive a visão de uma área que eu não conheço, atuo a mais de 10 anos no setor privado (administração predial) e os processos de terceirização são sempre os mesmos, dificilmente criamos algo, sempre utilizamos modelos de outros condomínios, adequando conforme a nossa necessidade.

o que me impressionou foi o conhecimento e força de vontade do profissional IV em mudar os procedimentos internos, criar uma área nova, descrever todos os detalhes dos processos minuciosamente, além disso, correr riscos, como por exemplo, ser ameaçado.

outro ponto que observei foram os valores exorbitantes dos contratos, tudo indica que estão superfaturados. por isso é de extrema importância um manual detalhado de todos os processos, assim todos que estiverem participando terão que cumprir o mesmo nível de exigência, não adianta enviarem uma proposta com valor baixo para assumirem o contrato, pois a curto prazo os serviços não serão executados com excelência.

a empresa que trabalho, é uma concessionária que faz a gestão de um equipamento público. os sistemas de contratação não são os mesmos do público, porém as regras e regimentos que seguimos são, sendo um modelo novo ainda estamos em uma curva de aprendizado constante.

por ter trabalhado em equipamentos públicos antes de vir para uma empresa privada, adquiri um pouco de experiência no tema discutido, sempre que possível levanto o tema e abordo temas relacionados e necessários para melhorar a forma com que as pessoas da empresa enxergam a gestão pública.

a empresa que eu trabalho não é da esfera pública, porém somos gerenciadores de propriedades privadas, que por muitas vezes também estão sucateadas, por vários motivos. na esfera privada também existem “monopólios” de prestação de serviço e ou fornecimentos de insumos, e quando se mexe neste “covil de cobras” existe um grande risco de você ser ameaçado ou reprimido de alguma forma. mas um profissional de fm não pode se abalar, por sempre defender o que é ético e certo.

existem algumas “dores” iguais de gerir equipamentos públicos e privados, estruturas precárias, profissionais não qualificados e capacitados, corrupção e monopólios de prestação. acredito que devemos investir na área de compliance e ética dos envolvidos

onde minha empresa se encontra nesse momento no tema apresentado;

na área de property management muitos serviços são terceirizados. nosso time é responsável por montar o escopo e as cartas convite para participar dos processos de concorrência de cada serviço. o IV apresentou um processo muito robusto de edital e escopo detalhado para contratação de serviço. um escopo detalhado e bem definido evita muitos problemas futuros.

como gestor, como poderia colaborar para o aprimoramento ou melhoria dessa situação no meu dia a dia? estudar os processos de contratação pública e entender quais são os pontos de melhoria relevantes ao mercado privado.

a melhor palestra até o momento!!!

IV apresentou pleno domínio do assunto, no que se refere à parte burocrática, edital, licitação etc., embasado e confiante em suas colocações. como qualquer outra mudança que se faz (seja no setor público ou privado), são encontrados diversos percalços e dificuldades, como por exemplo a elaboração do documento bastante interessante e que acredito que se mais empresas o utilizassem, possivelmente não teríamos tantos problemas de contratações indevidas ou contratos mal elaborados, é um ótimo “norte” para que a necessidade se evolua para uma contratação.

como tem-se observado nas palestras que estamos tendo a oportunidade de assistir, mais uma vez nos deparamos com uma boa necessidade, um bom projeto, mas, contudo, sendo administrado por quem não tem conhecimento do assunto, o que mais uma vez impacta nos resultados e na evolução do projeto.

não se encontra com o tema apresentado, pois sou do setor privado, mas o que pude observar é que há muitos problemas parecidos com o tema proposto pelo palestrante, como: contrato mal redigidos, gerando muitas complicações no dia a dia de trabalho com terceiros, SLAs mal elaboradas, falta de clareza de escopo de terceiros, entre outros.

estudar os contratos junto aos meus superiores e propor melhorias de acordo com o dia a dia, pois os mesmos que fazem o BI com as empresas, são os mesmos que não estão em campo para perceber todas as dificuldades que passamos com essa má elaboração de contrato junto às mantenedoras.

por mais que minha empresa definitivamente venha do espectro privado ela atua com a gestão do dinheiro público e com isso entendemos a dimensão e a importância da gestão pública atualmente. a busca de

viabilidade financeira ainda é muito lenta tendo em vista a necessidade do uso do dinheiro, isso impacta no aumento do custo para a manutenção e conservação dos itens a serem empregados.

como gestor a única possibilidade é antecipar a necessidade de uso do dinheiro evitando um maior gasto. como uma empresa de manutenção aonde quase 70% dos contratos são com instituições públicas e muito importante ver estas políticas públicas voltadas para facilitar e a implementação de novos modelos de contrato de facilitar onde está englobando todas as necessidades do cliente em um só contrato assim mais fácil de gerenciar e medir o desempenho do prestador de serviço.

p5

sou parte ativa da criação e do gerenciamento dos escopos de reformas, aquisições tecnológicas e expansões, no ano de 2022 inclusive conduzi um master plan de expansão da instituição que prevê aumento de receita e um projeto inicial de R\$ 100 mm

possuindo escuta ativa com os desejos dos clientes e sempre conecta-los ao time técnico responsável para que sempre tenham a possibilidade de aprimorar a visão de recursos finitos, tratar daquilo que de fato se faz necessário e olhar para este escopo de forma madura para entender onde ele se conecta com o planejamento estratégico da instituição, para que possamos fazer as devidas críticas para seguirmos com o avanço e não de um projeto, por outro lado o time técnico tem que também ser estimulado a criar perguntas aos clientes não necessariamente voltada ao projeto, mas o porquê das necessidades, pensar em fluxo e condições de uso após a entrega para gerar cenários de simulações para que o cliente possa ver as dificuldades e facilidades que o “produto” final irá agregar ao negócio dele.

atuando na gestão de condomínios comerciais somos responsáveis pela elaboração do escopo para contratação de serviço terceirizados, concentramos esta demanda dentro de cada condomínio, apesar de termos um backoffice de apoio eles não estão no dia a dia da operação, portanto é imprescindível a presença do gestor na elaboração deste documento. é de extrema importância que os envolvidos estejam capacitados para esta tarefa, pois a elaboração de um escopo errado pode acarretar perdas financeiras e até *mão de obra* sem qualificação ou quantidade *insuficiente* de trabalhadores. sabemos que depois de contratado é muito difícil reverter esta situação a curto prazo.

entendo que o gestor tenha que puxar esta responsabilidade para ele, participar de todas as etapas da elaboração do escopo, ser proativo, pois a gestão e responsabilidade após contratação será de responsabilidade dele.

a LU nos trouxe nessa palestra a importância do detalhamento de escopo em uma contratação. quanto mais detalhado, menor a chance de dar errado e o fornecedor te enrolar na entrega. ela falou para nós a importância de entender a necessidade do cliente interno e do cliente externo entender o que está sendo desenhado e proposto. com isso a importância de um projeto e das visitas in loco.

atualmente atuo com pequenas contratações, mas já tive contato com contratações de médias obras e realmente é extremamente importante esse detalhamento e que o departamento de compras esteja alinhado com você para que simplesmente mantenham o padrão de contratação, materiais, entre outros para o preço não seja o mais importante e que lá na frente, na hora da entrega não tenha problemas.

como gestor é importante entender as demandas e principalmente “brigar” pela contratação de bons fornecedores e que o escopo definido seja mantido por compras.

devido ao modelo de gestão volante, fica sob responsabilidade do supervisor operacional a elaboração do escopo técnico. a estrutura de backoffice- planejamento, analisa o escopo encaminhado, segue com a captação de orçamentos dos itens em conjunto com o setor de suprimentos, elabora a proposta e/ou insere em sistema com a condição de avaliar a LPU do cliente.

como gestora estamos focando em treinamentos para qualificar a mão de obra de planejamento para que o time de backoffice tenha capacidade técnica para avaliar o escopo técnico encaminhado para a operação e poder agregar tecnicamente.

devido à natureza do contrato que é de gerenciamento de obra se faz necessário avaliar o escopo de obra com elaboração de relatório técnico detalhado informado todo escopo proposto.

foi relatado durante a palestra uma prática muito comum que é falta de um levantamento de escopo mais completo onde gera custos desnecessários com aditivos.

também foi relatado o mal acabamento na entrega de obra aonde a falta de profissionais mais qualificados e comprometidos podem fazer a diferença.

apesar de ter um gerente de projetos na empresa que trabalho, percebo que as atividades são realizadas de forma segregada. isso atrapalha muito os processos e a falta de prioridades, é outra questão, eu imagino que é necessário um gestor único para tratar todos os temas e assim distribuir as atividades escolhendo o caminho mais adequado para aquela ocasião.

como gestor, eu tento sempre criar processos, os mais básicos pelo menos. quando comecei a trabalhar no mundo corporativo percebi que existem muitos egos para se lidar, algumas pessoas tem o conhecimento bem superficial, por isso comecei a estudar, para tentar elevar meu conhecimento, levando ao meu ambiente de trabalho uma gestão melhor e baseada em experiências de outros profissionais.

é responsabilidade do gestor operacional realizar o escopo. durante a palestra ficou evidente que é muito importante o contratante ter certeza qual é a real necessidade do "projeto". fica como diferencial o contratante convidar para participar da elaboração do escopo todos os envolvidos, se possível até os fornecedores. essa prática ajudará em boas práticas, evitando problemas futuros.

como gestor irei adotar a boa prática de "convidar" todos os interessados no projeto para a elaboração do escopo. com o escopo contendo todas as informações relevantes será uma garantia de um bom funcionamento do projeto.

mais uma vez a definição do escopo para contratação de serviço é abordado como ponto importante de atenção para evitar os mais diversos problemas.

um problema na definição do escopo pode significar pesadas despesas não planejadas.

é prática comum a apresentação de pelo menos três orçamentos para a contratação do serviço. é importante manter contato próximo com as empresa concorrentes para garantir que todos estão ofertando o serviço de acordo com o escopo estabelecido.

no contrato que atualmente estou, temos um time dedicado para elaboração de escopos para contratações pontuais e correlatas ao contrato, para elaboração de propostas, escopo, concorrências, existe um time no backoffice que realiza este tipo de atividade.

quando acionado, minha tarefa é colaborar com o máximo de conhecimento, para que o escopo saia com o mínimo de erros possível, pois assim, erros de entendimento, interpretação serão mitigados, deixando o documento mais assertivo.

existe um processo bem definido para desenvolvimento de escopos, com a participação de todas as partes envolvidas.

na minha atual condição, eu mostro através do exemplo o único ponto que acredito necessitar de uma melhoria para otimizar e ter uma qualidade ainda melhor, que é diminuir e limitar o número de revisões de escopo para um mesmo projeto.

atualmente contrato mais longos como preventivas de ar-condicionado, plataformas, elétrica, hidráulica, spda, pame, gmg, já possuem empresa que ganharam a concorrência no bid, esse no qual eu não participo das reuniões, já é função dos supervisor e coordenadores que são responsáveis pela manutenção de todas as nossas lojas. obras ou serviço um pouco menores, sou eu quem faço o benchmark, como corretivas em gmg, limpeza de reservatórios de água, consertos em motores, bomba d'água, serviço de pintura, alvenaria, serralheria, potabilidade da água, análise do ar, entre outros.

buscar novas empresa para a execução desses serviço, pois algumas por estarem sempre executando serviço conosco, encontram-se viciadas e acomodadas, entregando um serviço com a qualidade menor ou atrasos nas execuções.

a definição de um escopo completo e detalhado, traz diversos benefícios e precisão no ato da contratação, seja de um prestador/equipamento/obra/reforma. eu venho de obras de grande porte e lá aprendi que um escopo claro e bem definido é sinônimo de um projeto de sucesso. diariamente luto em transmitir para os stakeholders, a importância deste assunto.

a gestão de propriedades é algo complexo e difícil de mudar culturalmente os métodos de contratação de tomadores e prestadores. a abertura de um bid dura geralmente em média 30 dias, desde a sua concepção até o momento da sua contratação, e por muitas vezes somos obrigados a fazer pelo dp de compras/suprimentos que fica em uma sede e não participa da operação do dia a dia. tento expor que na minha concepção que elabora, define e ajusta escopo é quem está na operação, e não quem está sempre sentado "no ar-condicionado". mas há um grande conflito de interesses e ego.

a minha empresa nesse momento, tem uma cultura semelhante a cultura da empresa. a colaboradora lu, é engenheira de obra, responsável por todas as obras que ocorrem na empresa, em relação a minha empresa, ela faz o trabalho da gerente/ coordenador/ assistente de facilities. na empresa quando o cliente solicita um serviço, exemplo, levantar um banheiro no estoque do escritório, esta tarefa é feita por nós da equipe de facilities, como não temos engenheiro, nós fazemos um escopo com tudo que tem que ter, citamos as pessoas envolvidas, com todas as exigências, e ao fazer isso, solicitamos os serviço de um profissional “engenheiro” que tem conhecimento do nosso espaço, e depois de aprovação damos o start no projeto. se tiver que mexer na parte elétrica, hidráulica, ou qualquer outra parte, o engenheiro “parceiro” fica responsável por chamar todos os profissionais envolvidos indicados por ele, para efetuar os serviço. numa espécie de contrato, está tudo incluso nos serviço do engenheiro.

como gestora eu incluiria o engenheiro no nosso time empresa para somar nas atividades de obras. e com isso, sempre que houver qualquer trabalho, este profissional já vai ser solicitado e participaria de todos os processos do projeto, como colaborador.

a empresa que trabalho tem quase três anos, percebo que não temos incorporado na cultura a questão de um atendimento de excelência, mesmo o assunto sendo pauta de reuniões. quando analisamos a alta liderança da empresa, notamos que nenhum dos diretores tem experiencia no tema, nesse caso, se eles não transmitem essa importância para os seus liderados, automaticamente os liderados não dão a devida importância ao tema.

como gestor consigo colaborar mostrando para os meus liderados a importância em realizar um atendimento de excelência, para isso, é necessário implantar diálogo e treinamento contínuo, mostrando também a importância em buscar aprimoramento pessoal, pois quando observamos essa expansão profissional em cada colaborador, notamos automaticamente o reflexo disso no atendimento da empresa. atualmente a minha empresa infelizmente não tem uma pessoa responsável que cuida somente disso, como a AS. toda a parte de contrato e descarte de documentos, quem fica responsável somos nós de facilities e mais o setor de compras. os contrato de facilities nem passam pelo backoffice da empresa, são tratados como algo sem importância. então por ser um assunto tão importante para a minha área, eu dou a devida a atenção e faço todos os processos/ trâmites com a ajuda da jaianne de *contas, para não acontecer problemas futuros, pego toda a responsabilidade sem medo algum. como gestora, buscaria contratar uma profissional como a AS, para cuidar disso junto comigo.

p6

com a apresentação foi possível entender que o processo de integração entre as áreas de execução e uma figura administrativa é fundamental, alguns processos que abordamos em sala que foram relevantes foram;

processo de aceite de nf

processo de contrato de parceiros

integração entre áreas

documentos básicos para uma contratação segura

a importância do entendimento dos fluxos das atividades

com as abordagens em sala apresentadas por nossa palestrante pude observar de forma ainda que superficial a importância da construção de processos mais maduros e com a necessidade de disseminá-los o máximo possível por todos os níveis para que o conhecimento seja uniforme e o entendimento clarificado , diante da apresentação minha primeira ação foi de configurar um formato de book para acompanhamento e entrega de obras , ainda é um piloto e está longe do formato ideal , mas foi o primeiro passo para um processo atualmente frágil.

a minha empresa realiza administração de condomínios comerciais, portanto cada prédio tem suas particularidades, toda gestão operacional, documental e financeira (lançamento de notas) é realizada dentro do próprio prédio, os demais serviço são realizados pelo backoffice na sede da empresa, como por exemplo, rh, jurídico, financeiro (fechamento das pastas digitais) entre outros.

na minha opinião o backoffice externo na maioria das vezes não é eficiente, pois existem processos internos que dificultam as tratativas do dia a dia, como exemplo, realizar agendamento para tratativas dos assuntos e 99% das vezes os assuntos precisam ser solucionados com urgência.

como gestor faço todas as atividades citadas pela AS, no condomínio atual sou o único colaborador da administração, portanto sou responsável pelo lançamento de notas, faço revisão e elaboração de contrato, acertos contábeis, cuido de toda parte operacional, coleta seletiva, descarte de resíduos, manutenção etc. trabalho em uma administradora de propriedades e a equipe de backoffice fica instalada em um outro local. na minha concepção, para trabalhar na equipe de “apoio”, é preciso conhecer a operação da sua empresa, para entender a dinâmica do dia a dia, as dificuldades e adversidades, o atendimento frente a frente com o cliente e a gestão da equipe.

geralmente quem trabalha no backoffice, se quer saber como funciona uma operação, e nunca procurou um outro ponto de vista. quando isso acontece cria-se atritos em os departamentos, dificultando as relações, processos e o atendimento ao cliente. por mais que seja a mesma empresa, são setores “que remam para lados opostos”.

fiquei extremamente surpreso (positivamente), com o profissionalismo e principalmente em saber que a AS, conhece a operação, participa de reuniões com os stakeholders e se prontifica a “fazer mais do que a sua obrigação”, isso é difícil de se encontrar.

devido ao formato de trabalho da prestação de serviço volantes, estruturamos um backoffice chamado csc (centro de serviço compartilhados), essa estrutura fica responsável em dar todo o suporte para as operações do brasil.

nessa estrutura temos:

rh;

planejamento;

financeiro;

frotas;

suprimentos;

segurança – ssma;

sistemas/engenharia;

a criação dessa estrutura foi desenvolvida para centralizar e desenvolver processos administrativos que eram distribuídos em bases operacionais. além de processos tivemos ganhos financeiros com o dimensionamento de pessoas e carga de trabalho, podendo investir em qualificação de mão-de-obra do backoffice.

a AS ressaltou a importância da gestão de documentos em facilities. em posição de backoffice ela cuida das documentações de descartes de resíduos, pagamento de notas, documentação de segurança do trabalho entre muitos outros. discutimos que quando existe uma gestão competente desses documentos, mitigamos o risco de problemas trabalhistas, acidentes, não pagamento ou pagamento incorreto dos fornecedores. assim, a linha de frente das obras e manutenções pode trabalhar com mais tranquilidade.

discutimos também sobre a responsabilidade do pagamento em dia, especialmente para fornecedores pequenos, já que muitas delas fazem operações de antecipação de recebíveis com os bancos.

procurar contratar posições mais sênior para a função de backoffice, já que é uma função importante da operação e negligenciar as documentações pode causar grandes prejuízos.

pode-se dizer que temos mais de um backoffice na empresa que trabalho. pois, basicamente cada contrato possui o seu e a matriz possui um para atender os contratos. em quase seu todo, estes são bem estruturados e têm potencial de suportar a demanda que lhes foram designadas, os backoffice dos contratos suportam as operações no que tange a:

emissão de nf

compras

qualidade

rh

elaboração de relatórios

pcm

elaboração de escopo

suporte operacional

enquanto o backoffice da matriz, suporta as operações da seguinte maneira:

regularização de benefícios

comercial

sustentabilidade
jurídico
compras
suporte à sistemas
t.i.

como gestor, tenho o papel de integrar as áreas para que elas tenham uma sinergia e para que tenhamos cada vez mais agilidade nos processos.

durante a palestra, a convidada AS comentou sobre a importância da gestão de documentos em facilities. e convidada possui 13 anos de experiência no backoffice, apoiando o time de facilities nas documentações de terceiros juntamente com sua parceira engenheira de segurança no trabalho. em de suas atribuições, a AS tem como atribuição o controle de descartes de resíduos, pagamento de notas, documentação de segurança do trabalho entre muitos outros. discutimos que quando existe uma gestão competente desses documentos, mitigamos o risco de problemas trabalhistas, acidentes, não pagamento ou pagamento incorreto dos fornecedores. assim, a linha de frente das obras e manutenções pode trabalhar com mais tranquilidade. discutimos também sobre a responsabilidade do pagamento em dia, especialmente para fornecedores pequenos, já que muitas delas fazem operações de antecipação de recebíveis com os bancos.

fiz o mapeamento dos responsáveis dos contratos de terceiros na empresa que trabalho, identificando quais eram os gestores responsáveis pela gestão de documentos dos funcionários terceiros e solicitei a elaboração de um processo afim de padronizar e definir prazos de verificações de ASO, NF treinamentos e regularização fiscal

o departamento de facilities da minha empresa é muito pequeno, sendo assim o backoffice quem acaba fazendo sou eu mesma. já tive em empresa maiores onde dividimos alguns assuntos de backoffice por pessoa. mas realmente faz toda diferença ter um time um pouco maior para cuidar dos detalhes e não deixar os pratinhos caírem. atualmente sou o mais organizada possível, mantendo sempre todos os assuntos listados, alguns lembretes na agenda para não deixar nada passar

como gestora é importante ter os assuntos e demandas mapeadas para que as coisas não saiam do controle e em uma oportunidade “brigar” pela contratação de mais uma pessoa para compor a equipe que hoje são de apenas duas pessoas. é importante ter bom relacionamento com os demais departamentos que temos interface para mantermos a colaboração e boa convivência.

a empresa tem um trabalho de organização de documentos, quase em excelência, por se tratar de um hospital e lidar com muita documentação sensível este trabalho é realmente importante e de grande valia. porém, se tratando do setor de facilities ainda temos que evoluir bastante.

pensar em processos mais modernos para atualizar a nossa forma de gestão de documentos principalmente, talvez uma jornada de digitalização e automatização deste cuidado.

como gerenciadora uma das responsabiliza e controlar o serviço e liberar o pagamento das empresas, como exposto na palestra se faz necessário muita atenção neste serviço devido pois muitas das empresas necessitam receber o pagamento para pagar os seus funcionários e fornecedores.

o aprimoramento destas atividades se dá via novos softwares que podem agilizar e facilitar o trabalho dos funcionários que fazem esta atividade, o treinamento dos funcionários reforçando a importância e o impacto deste serviço na operação e treinando os fornecedores desde como emitir nota fiscal e como as enviar corretamente.

p7

fazemos medidas de níveis de serviço para parte dos contratos existentes, para contratos menores fazemos o acompanhamento e tratamos de forma pontual, hoje tenho ao menos 60 contratos, portanto olhamos aqueles de curva A e os demais tratamos pontualmente

deveria fazer uma gestão de tempo razoável para fazermos medidas e ações de melhoria com todos os contratos mesmo que o trabalho fosse diluído ao longo de 12 meses com fechamentos bimestrais de leitura e planos de melhoria, também é preciso entender as limitações internas para desenvolver este contrato (ex. como cobrar nível de qualidade de serviço de manutenção se faltam informações e direcionamentos claros para uma entrega assertiva), devemos buscar avaliar melhores os SLAs, mas também trazer de forma justa as melhorias realizadas, muitas empresas utilizam deste tipo de ferramenta para exercer vantagem sobre o prestador e eu não faço este tipo de liderança e gestão.

os processos apresentados pela C não são diferentes das nossas “dores” do dia a dia. dificuldades com suprimentos, modelos de gestão, elaboração de escopo, negociações, são esses os principais desafios de um fm. independente da empresa observam-se que as dificuldades dos gestores são semelhantes.

para que haja mudanças temos que investir diariamente na desconstrução e construção da cultura organizacional, o que foi imposto no passado, pode não ser o melhor modelo atualmente. desta maneira buscamos quebrar as barreiras, melhorar e agilizar os processos acordo com a necessidade e particularidade de negócio, por exemplo a área de facilities.

a empresa que trabalho tem alguns contratos terceirizados, antes de fechar qualquer contrato ela esmaga os fornecedores para que o preço seja o mais acessível possível. infelizmente não é uma gestão, ganha - ganha, pois, para ganhar o contrato as empresas acabam aceitando e a prestação de serviço é da pior qualidade.

como gestor eu continuo apontando que a gestão ganha – ganha é a melhor opção, pois isso gera segurança para a empresa que presta serviço para nós e a qualidade aumenta. mas hoje esse não é o panorama que vejo no meu dia a dia.

na gestão predial também encontramos dificuldades, todos os serviços são terceirizados, a gestão de hard e soft é realizada pelo mesmo funcionário, isso dificulta, pois não temos equipe suficiente para dar o apoio necessário, todas as atividades estão no “guarda-chuva” do gerente predial. os setores da empresa não possuem sinergia, é burocrático resolver os assuntos com outras áreas da própria empresa.

a cultura organizacional da empresa está ultrapassada, recebemos diretrizes de fora do país, isso dificulta a vida do gestor, pois a rotina dentro dos contratos/sites é diferente do que os diretores, presidentes imaginam.

como gestor tento adaptar as atividades solicitadas pela empresa ao meu modo de trabalho. dou autonomia para os terceirizados desempenharem as suas atividades e acompanho através de resultados. acredito que a diferença seja essa, eu estou sempre disponível para ajudar a todos.

um ponto interessante que a C trouxe para o debate é que a estrutura de facilities na empresa1 é dividida em duas unidades com gerências separadas, sendo serviço e infraestrutura. segundo ela, como as atividades de soft e hard services estão intimamente ligadas a falta de uma estrutura única traz dificuldades na execução dos serviços.

outro tema que foi discutido é burocratização e os processos problemáticos do setor de compras. a maneira que foi estruturado o processo traz dificuldades de contratar bons fornecedores e, conseqüentemente, conseguir uma boa prestação de serviço.

houve também um debate sobre a eficácia da terceirização dos serviços.

segundo o conceito de integrated facilities management, acredito que o ajuste do modelo de facilities, trazendo os serviços de hard e soft services para debaixo do guarda-chuva de facilities seria positivo.

quanto ao processo de compras, uma abordagem conciliadora que faça com que os setores trabalhem de forma conjunta e mais harmônica seria importante.

a empresa que estou atualmente não tem a preocupação em medir o nível de serviço executado das empresas terceiras e isso é um grande problema. a empresa tem o setor de limpeza terceirizado, portaria e manutenção predial.

tivemos alguns problemas relacionados a falta de treinamento dos controladores de acesso, permitindo acesso de pessoas sem vínculos com a empresa em áreas estratégicas do setor financeiro “sim, foi um equívoco absurdo”, não houve penalidade a empresa.

na empresa não existe o setor de facilities, com isso algumas responsabilidades ficam divididas entre diversos setores, exemplo:

- equipe de limpeza fica na responsabilidade do rh
- portaria fica na responsabilidade do rh/logística
- manutenção predial está na responsabilidade do gestor de manutenção predial.

acredito que o ideal seria sugerir a criação do cargo de gestor de facilities, esse profissional ficaria responsável pelas documentações técnicas, atendimento das normas e gerenciar as equipes terceirizadas, com isso garantiria o pleno funcionamento da empresa e atendimento das normas regulamentadoras e leis vigentes.

em posição muito parecida com o que foi apresentado na empresa1, temos alguns dos processos bem definidos para e pelo setor de facilities e outros e outros que ainda estão soltos e sob gestão de outras áreas.

como gestor, como poderia colaborar para o aprimoramento ou melhoria dessa situação no meu dia a dia? na divulgação e no entendimento do que é o setor e as características do que é a área de facilities, assim como assumir e/ou trabalhar em conjunto para que o setor tenha uma imagem mais ampla de suas atividades perante a instituição.

a divisão que é feita pela empresa¹ na parte de serviço e infraestrutura, é algo interessante e mais possível de gerenciar, pois as informações são desmembradas para os setores responsáveis e facilita o fluxo de saída das solicitações e ou informações.

as dificuldades encontradas para com o setor de compras (burocracia), é algo vivenciado por todos nós, a estruturação dos setores é algo difícil de administrar, pois a operação demanda agilidade nos processos.

acredito que a hard e soft services sendo gerenciada por fm é algo benéfico e ágil, acredito que reestruturando os setores desta forma todos tendem a ganhar.

desburocratização das equipes de backoffice, e trazê-los um pouco mais para o dia a dia da operação.

a divisão que é feita pela empresa¹ na parte de serviço e infraestrutura, é algo interessante e mais possível de gerenciar, pois as informações são desmembradas para os setores responsáveis e facilita o fluxo de saída das solicitações e ou informações.

as dificuldades encontradas para com o setor de compras (burocracia), é algo vivenciado por todos nós, a estruturação dos setores é algo difícil de administrar, pois a operação demanda agilidade nos processos.

acredito que a hard e soft services sendo gerenciada por fm é algo benéfico e ágil, acredito que reestruturando os setores desta forma todos tendem a ganhar.

desburocratização das equipes de backoffice, e trazê-los um pouco mais para o dia a dia da operação.

como prestador de serviço cada vez mais as empresas contratantes estão exigindo um nível de serviço melhor mais sempre tentando reduzindo o valor do contrato assim causando um grande impasse para as empresas prestadoras de serviço que não conseguem bons profissionais pagando baixa assim tendo uma precarização da mão de obra dos contratos.

infelizmente a única opção é não participar deste tipo de licitação.

a palestra foi muito interessante e agregou uma visão diferente sobre o empresa¹ e suas ações internas. ela falou bastante sobre a importância de melhorar os contratos e melhorar os processos de seleção dos fornecedores. minha empresa apesar de ter 300 funcionários mais ou menos. tem um número pequeno de terceirizados, apenas 2. mas temos todo o serviço de gestão do espaço terceirizado, o que tem o seu lado bom e ruim. mas pensando na seleção dos fornecedores, é realmente muito importante termos bons parceiros e bons contratos para que tudo saia como planejado.

como gestora para melhorar e aprimorar essa situação, seria um controle mais próximo da empresa terceirizada. cobrar algumas coisas que eles ainda não me entregam e estabelecer prazos aceitáveis. atualmente estamos amarrados nessa empresa terceirizada que faz a gestão do nosso espaço, mas é importante sempre pensar em um contrato que seja bom e satisfatório para ambas as partes.

p8

diante da diversidade de temas apresentados durante o bate papo acredito que a instituição onde trabalho tem buscado colocar em evidência alguns assuntos como;

diversidade

integração

visão crítica sobre pedidos

saber aceitar as falhas sem criticar a pessoa e apenas criticar processos

enquanto gestor e observando as pautas apresentadas é preciso estar atento a aceitar e trabalhar em pontos de fragilidade para que não avance um cenário de saúde ruim como foi dito os problemas corporativos não podem prejudicar a vida particular do gestor ou do colaborador operacional, aprender a ser curioso, criativo e crítico para pedidos “extraordinários” aprender a negociar de forma agradável, afinal o “corpo fala” é preciso estar atento as expressões e gestos.

ter atitude e conduzir o trabalho com amor e entusiasmo independente do cenário e “casos” corporativos (exemplo sobre a execução da jaqueta)

é preciso fazer não importa se será perfeito

gestão + 1

jogo do progresso

feito é melhor que perfeito

a empresa onde trabalho ainda se encontra muitos degraus abaixo na parte de facilities, após escutar atentamente a palestra pude perceber imensas lacunas nas quais precisam ser preenchidas, talvez por não ter superiores que são desta área. porém creio que as coisas tendem a melhorar, pois estamos participando de muitos treinamentos para cada vez mais aprimoramos nossos conhecimentos em soft-skills e hard skills. participando de todos os treinamentos propostos, interagindo mais em reuniões com superiores para que possa expor mais as ideias que tenho obtido com palestras e matérias do curso.

a palestrante KA apresentou sua estrutura operacional da empresa² os temas apresentados pela foram diversos entre eles, diversidade, terceirização, mercado de trabalho e benchmark.

como gestora venho estudando os temas abordados em sala, desenvolvendo leituras, escutando podcast para aplicar os conhecimentos adquiridos em meu dia a dia.

sobre o tema apresentado na palestra, a empresa que trabalho está em processo de curva de aprendizagem, pois diversas operações ainda estão em implantação e sobre a questão de internalizar ou não, rotatividade e mercado.

como gestor estou sempre buscando temas sobre o mercado que minha empresa está inserida, assim consigo ampliar meu conhecimento e ajudar meus colegas de trabalho a incrementar novas melhorias e tecnologias.

no contrato de risco operacional aonde é necessário um pronto atendimento assim evitando paradas de equipamento que podem impactar diretamente na operação do cliente uma vez identificado e retirado o risco fazendo o atendimento e atuando na contenção do problema.

cada atendimento impacta diretamente no sla e na avaliação mensal do cliente por isto é muito importante está sempre monitorando todos o atendimento e cobrar todos os envolvidos para atingir as metas de pronto atendimento e concertar o equipamento no menor tempo possível.

a palestra da KA falou sobre diversos temas, entre eles, diversidade, terceirização de mão de obra, mercado de trabalho, networking etc. eu atuo em uma empresa terceirizada responsável pela gestão de serviço em condomínios comerciais. na minha opinião falta uma colaboradora como a KA dentro da empresa, ela tem uma visão muito ampla do tema facilities, atuou em diversos segmentos. na área de condomínios os gestores possuem uma visão muito fechada, os serviços são limitados, estamos fazendo sempre as mesmas coisas, dificilmente temos uma inovação, tudo é copiado de outras empresa do mercado.

além de estudar é incentivar os demais colaboradores a fazerem o mesmo, o tema facilities é muito abrangente, eu tinha uma visão completamente diferente antes de entrar na mba. é responsabilidade do gestor buscar soluções para melhorar a performance da equipe.

no presente momento, infelizmente a minha empresa não tem um programa de inclusão social. temas como inclusão social e diversidade, não são muito discutidos no escritório. até mesmo porque, teria que mudar a estrutura do escritório para receber um colaborador cadeirante, então vejo que eles não pensaram nessa questão. e de fato para tornar isso possível no escritório, teria que trocar alguns gestores.

se eu fosse gestora, daria a oportunidade para qualquer pessoa sem julgar questões raciais, sexuais, deficitárias.