Facilities Management ou Gestão e Manutenção de Edifícios e Infraestruturas

Objetivos Gerais:

Capacitar os participantes com as competências necessárias para uma gestão eficaz das Facilities, abordando aspetos de gestão interna, interações com prestadores de serviços, sustentabilidade ambiental, gestão de crises e desenvolvimento de um modelo de reporting adequado.

Objetivos Específicos:

No fim do Curso os participantes serão capazes de:

- Dominar o ciclo de gestão das Facilities;
- Lidar com os prestadores de serviços;
- Gerar as equipas internas e lidar com as equipas externas;
- Definir Key Performance Indicators para os prestadores de serviços;
- Gerir contratos de Facilities;
- Gerir os espaços;
- Ter uma consciência ambiental;
- Gerir situações de crise;
- Elaborar um modelo de Reporting;

Destinatários:

A todos os profissionais que pretendam conhecer e aplicar gestão e manutenção de edifícios e infraestruturas.

Carga Horária:

40 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I - Competências e prática do Facility Management (FM)

Módulo II - Elaboração e implementação de um modelo completo de Reporting/Relatório Financeiro

Módulo III - Níveis de Acordo de Serviço (SLA's)

Módulo IV - Indicadores de avaliação do serviço – Key Performance Indicators (KPI's)

Módulo V - Como contratar serviços de Facility Management

Módulo VI - Ética profissional e gestão de contrato

Módulo VII - Gestão e avaliação de fornecedores

Módulo VIII - Comunicação e relação com os fornecedores

Módulo IX - Modelos de retribuição variável para serviços de Facility Management

Módulo X - Gestão de Projetos Internos

Módulo XI - Departamento de Facility Management como uma Unidade de Negócio

Módulo XII - Gestão de Processos

Módulo XIII - Gestão da Mudança

Módulo XIV - Elaboração e gestão de espaços

Módulo XV - Ferramentas informáticas de apoio ao Facility Management

Módulo XVI - Manutenção predial

Módulo XVII - Gestão energética e meio ambiental / Preocupações com recursos naturais (e.g., água / energia)

Módulo XVIII - Inteligência Emocional e aplicação na relação com o prestador de serviços

Módulo XIX - Ética profissional e gestão de contrato

Módulo XX - Gestão de limpeza e limpeza sustentável

Módulo XXI - Gestão de resíduos e coleta seletiva

Módulo XXII - Higiene e Saúde no Trabalho

Módulo XXIII - Segurança patrimonial, eletrónica e pessoal

Módulo XXIV - Gestão de crises

Módulo XXV - Gestão do tempo para Gestores de Facilities

Módulo XXVI - Conceitos de Recursos Humanos

Módulo XXVII - Gestão de viagens corporativas

Módulo XXVII - Técnicas de apresentação

Módulo XXIX - Discussão de grupo e sessão de dúvidas