

### **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 - Módulo XXI Gestão de Food & Beverage**

**Módulo XXIII - Higiene e Saúde no Trabalho**

**Módulo XXIV - Segurança patrimonial, eletrónica e pessoal**

**Módulo XXV - Gestão de crises**

**Módulo XXVI - Gestão do tempo para Gestores de Facilities**

**Módulo XXVII - Conceitos de Recursos Humanos**

**Módulo XXVIII - Gestão de viagens corporativas**

**Módulo XXIX - Técnicas de apresentação**

**Módulo XXX - Discussão de grupo e sessão de dúvidas**