

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.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

40 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 - Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

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

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.