

PROGRAMA DO CURSO

Módulo 1 - Exploração e manutenção de instalações (12 h) – Prof.º João Hormigo (ISEL)

- Contexto da manutenção no FM
- Tipos de manutenção e modelos de manutenção
- Planos de manutenção de infraestruturas técnicas de edifícios
- Modelos *webizados* de gestão da exploração
- Indicadores de desempenho e comparativos
- Otimização da exploração
- Eficiência energética de edifícios e sua melhoria

Módulo 2 - Modelos de *sourcing*, contratação e normalização (12 h) – Dr.ª Maria José Andrade Campos

Parte 1 - Modelos de *Sourcing* – 3 h

- *Outsourcing* ou *insourcing*
- Elaboração de processos de concurso (RFI-RFP-RFQ)
- Avaliação e selecção de fornecedores de serviços

Parte 2 - Contratação – 6 h

- Partes do Contrato
- Elaboração de contratos
- SLA's e indicadores

Parte 3 - Normalização – 3 h

- a EN 15221 e as ISO série 41000

Módulo 3 - Planeamento, ocupação e gestão de espaços (12 h) – Arqt.ª Alexandra Santos

- Requisitos de Espaços de Trabalho
- Planeamento de Espaços
- Execução
- Gestão de Espaços de Trabalho
- Novas Tendências

Módulo 4 - Normalização e otimização em Facility Management (12 h) – Eng.ª Cátia Neves (Manvia) e Dr.ª Dorabela Chameca (SIBS)

- A) Parte 1: A norma EN 15221 – Facility Management
- Estrutura da norma e interligação entre as diferentes partes
 - Termos e definições em FM
 - Elaboração de acordos de FM
 - Linhas de orientação para a qualidade no FM
 - Taxonomia, Classificação e Estruturas em FM
 - Processos de FM
 - Medições de Área e Espaço em FM
 - Benchmarking em FM

- B) Parte 2: As normas internacionais de FM
 - Estrutura da série de normas ISO 4100X
 - Sistemas de Gestão em FM – a norma ISO 41001 - Facility management - Management systems - Requirements with guidance for use
- C) Parte 3: Normalização – Perspetivas globais para o FM
 - Programa de trabalho para o desenvolvimento das normas em contexto europeu e internacional
 - Normas complementares de apoio às organizações
 - Desenvolvimento e Integração de referenciais numa organização

Módulo 5 - Gestão de projectos, risco e continuidade de negócio (12 h) – Eng.º Miguel Agostinho

Parte 1 - Gestão de projetos (6 h)

- A) Estruturação de um projeto
 - a. Fases e objetivos, recursos e responsabilidades (*Scope, Time, Cost & Quality*)
 - b. Utilização dos diferentes diagramas de apoio à gestão do projeto
 - c. Diferentes técnicas e ferramentas utilizadas na gestão de projetos
- B) Gestão do projeto
 - a. Definição dos *stakeholders* e comunicação
 - b. Integração de orçamentos
 - c. Níveis de qualidade
 - d. Outputs do projeto

Parte 2 - Gestão do risco e continuidade de negócio (6 h)

- A) Fundamentos de medidas de autoproteção: o caso Português
- B) Avaliação do risco e do seu impacto em vários vetores (instalações, capacidade operacional, na estrutura tecnológica e na organização)
- C) Impacto do FM no BCM: necessidades de planeamento, investimento e procedimentos em FM para garantir um BCM bem sucedido

Módulo 6 - Comunicação em contexto organizacional (12 h) – Prof.ª Sandra Martins Pereira (ESCS)

Parte 1 - Componentes da Comunicação (3h)

- Comunicação efetiva / Barreiras a uma comunicação Eficaz
- Comunicação interpessoal e comunicação em pequenos grupos

Parte 2 - Comunicação organizacional (3h)

- Princípios e fundamentos (Canais formais/informais e fluxos de comunicação)
- Obter e interpretar informação – Investigação-monitorização e avaliação

Parte 3 - Instrumentos de comunicação escrita e de comunicação oral (6h)

- Comunicação escrita (Relatórios, memorandos, projetos, pareceres)
- Comunicação oral (Apresentações e reuniões)