INFRASPEAK

Manutenção e FM

Os desafios de manutenção e FM para 2023

e como superá-los:

10 especialistas compartilham suas ideias

Introdução

Ficar por dentro das tendências de manutenção e FM pode significar uma **verdadeira vantagem competitiva** para a sua empresa. A questão, é claro, é que as coisas podem mudar em um piscar de olhos. As lições sobre ter ou não ter tudo sob controle e pronto para o que vier, que aprendemos com a pandemia, ainda vão impactar esse mercado por muito tempo.

Dizendo de maneira simples: a pandemia desencadeou a maior mudança industrial que vivenciámos desde a Segunda Guerra Mundial. Foi uma tempestade perfeita. Ela atingiu uma população ocidental envelhecida e sistemas de saúde frágeis, expondo suas fraquezas; cansou uma força de trabalho já desgastada que, de qualquer forma, se movia em direção ao trabalho remoto e à aposentadoria antecipada, e, finalmente, abriu caminhos para que novas tendências surgissem como o chamado quiet quitting — ou demissão silenciosa.

Estes desafios ficaram ainda mais complexos por conta de novos problemas que surgiram nas cadeias de abastecimento. Depois que a pandemia diminuiu, como o gancho de direita de um lutador de boxe, a guerra na Ucrânia explodiu, causando aumentos drásticos no custo de materiais e suprimentos. O resultado? **Os custos com manutenção e gestão de facilities ficaram, da noite pro dia, ainda mais caros.**

Havia uma clara necessidade de ajuda, e para muitos, essa ajuda poderia vir da tecnologia.

Há muitos avanços na tecnologia de FM ou de gerenciamento de edifícios com os quais provavelmente todos estamos familiarizados, como os sensores IoT, por exemplo. Mas essa não é a única tendência digital que os facility managers terão que encarar. A experiência do usuário é a maior tendência da última década. Por conta disso, a FM e a manutenção **centradas no ser humano** crescerão ainda mais com a indústria 5.0, o que levará a uma nova onda de dispositivos e softwares que irão impactar diretamente nossa indústria.

Naturalmente, a sustentabilidade se tornará, mais do que nunca, uma prioridade. O ritmo com o qual a sociedade tem evoluído tem muitos impactos devastadores no mundo – talvez um dos poucos pontos positivos seja o reconhecimento de quão ruim é a crise ambiental. Isto levou várias organizações a clamar por uma "recuperação pós-COVID sustentável", um sentimento que se estende à nossa indústria. Mas a sustentabilidade traz muitos desafios; para citar apenas alguns, podemos pensar em operações sem papel, eficiência na construção e gestão mais limpa de resíduos.

Com tudo isso e mais em mente, falámos com 1**0 especialistas para obter suas opiniões sobre os principais temas para o próximo ano,** cobrindo previsões para os desafios e mudanças que a manutenção e o FM enfrentarão em 2023 e mais além, bem como estratégias sugeridas para enfrentá-los. Em última análise, o futuro é moldado pelas ações e decisões dos que hoje ocupam posições de liderança.

Quais são as principais tendências e desafios do FM e da manutenção em 2023?

As mudanças operacionais que começaram como necessidade durante a pandemia da COVID-19 se tornaram agora permanentes em nossas vidas. Os bloqueios iniciais de 2020 alteraram drasticamente nossas rotinas diárias e, em 2021, tínhamos nos adaptado a um novo normal. Após um ano lidando com muitos novos desafios, incluindo uma guerra e o aumento dos preços do material e do fornecimento, estamos curiosos para ver as principais tendências e obstáculos que a gestão de facilities enfrentará em 2023.

Uma coisa é certa: a manutenção proativa nunca foi mais vital do que é agora.

Na verdade, se as coisas avançarem como pensamos, será inevitável, quase um subproduto do progresso. Pensamos que quando os gerentes de facilities adotarem a mais nova tecnologia, a previsibilidade deixará de ser um sonho e se tornará uma realidade.

Se tivéssemos que escolher 3 tendências em manutenção e FM para 2023, elas seriam:

- Aplicação da **inteligência artificial** e mecanismos de aprendizagem de máquinas para criar modelos de manutenção preditiva direcionados a setores específicos.
- Desenvolvimento de **parâmetros com informações e UX** que se ajustem melhor a cada tipo de operador/técnico.
- Maior e melhor **integração com sistemas IoT,** com base no crescimento da popularidade dos sistemas de sensores.

Ricardo F. Marques,
Head de Marketing na Pontual

Do nosso ponto de vista, as principais tendências que marcarão 2023 são:

Maior **automatização** dos processos no atendimento ao cliente

Enquanto os hotéis se preparam para um 2023 importante, possivelmente o primeiro ano de trabalho totalmente ininterrupto depois da pandemia, é importante que os avanços tecnológicos sejam usados para enfrentar os desafios de mudança no mercado, especificamente o aumento da escassez de mão de obra. Ao explorar novas soluções para melhorar a experiência dos hóspedes antes, durante e após sua estadia, os hotéis podem criar diferenciais para aumentar a satisfação do cliente. Automatizando determinados processos através de canais digitais, como os alimentados pela EZ4U, como o WhatsApp ou SMS para promoções e reservas, as empresas hoteleiras podem oferecer facilidades aos clientes, ao mesmo tempo em que reduzem a carga de trabalho do hotel, gerenciando o tempo e as operações de forma mais eficiente.

Pequenos ganhos adicionais podem ser a diferença entre prosperar e sobreviver, e a automação é um bom exemplo disso.

Comunicação pensada para **experiências personalizadas**

Um relatório recente do Google e Phocuswright afirma que seis em cada dez turistas acreditam que é importante que os hotéis adaptem sua comunicação às preferências de seus clientes ou a comportamentos passados. Ter uma ideia mais clara sobre o perfil do hóspede representado em cada reserva pode permitir aos gerentes desenvolver uma estratégia de comunicação direcionada para melhorar a experiência e a satisfação do cliente.

Além disso, o relatório destaca que **36% dos turistas** estão dispostos a pagar mais por experiências personalizadas. Isto sugere que uma das tendências para 2023 pode ser a implementação de programas de fidelidade mais avançados utilizando tecnologia.

Considerando a expertise da EZ4U em estratégia de comunicação digital, é possível fornecer uma experiência personalizada para o cliente não apenas em termos de promoções e ofertas especiais, mas também automatizando os serviços através do WhatsApp. Imagine, por exemplo, se os hóspedes pudessem solicitar produtos ou manutenção através de canais de voz ou texto.

Mudanças no **estilo de viagens**

O conceito de trabalho híbrido ou remoto veio para ficar e a indústria hoteleira deve estar preparada para esta mudança. Aquela tradicional viagem curta de negócios pode agora se transformar em uma estadia mais longa onde o cliente buscará conforto adicional, espaço adequado para trabalho e até mesmo instalações de cozinha.
Neste sentido, pode ser necessário que os hotéis se adaptem e prestem serviços como quartos com espaços de escritório, redes WiFi de melhor qualidade e espaços para conferências remotas. Nenhum desses pontos seria uma prioridade antes da pandemia.

João Monteiro,
Head de Parcerias na EZ4U

Um dos principais desafios que eu espero ver superado em 2023 é um esforço extra para garantir a viabilidade econômica da **implantação da tecnologia IoT em todos os setores de FM.** As tecnologias atuais já permitem extrair muitos insights por meio da convergência de sensores com várias camadas de inteligência artificial. Isto leva a ganhos consideráveis em economia de suprimentos, saúde e bem-estar do usuário, sustentabilidade, disponibilidade e previsão de múltiplos cenários. Entretanto, a implementação e os custos operacionais destas novas tecnologias continuam sendo o principal obstáculo ao seu uso em larga escala.

Wallace Neto,
Marketing e Novos Negócios no Grupo Orion

Eu acho que o maior desafio é um que muitos já sentiram no final do ano passado, que é a **gestão eficaz da energia.** A forte elevação dos custos dos serviços públicos aliada à necessidade urgente de reduzir as emissões de carbono significa que isto ganhará mais destaque. Temos que agir como uma indústria — o fornecimento de energia já representa uma média de 40% dos custos de um edifício. Os perigos imediatos da mudança climática pedem uma gestão sustentável (gestão de serviços públicos — água, energia e gases — resíduos, etc.), mas vale a pena notar que isto tem sido um desafio por anos.

Lea Lobo,
Head de Conteúdo e Eventos na Infra FM

Para falar sobre o futuro, temos que entender o presente e o passado próximo. Agora que olhamos para 2022, podemos dizer que este foi sem dúvida outro ano atípico. Se por um lado nos trouxe o fim da pandemia, por outro, também nos trouxe uma guerra contra as fronteiras da Europa. Eu diria que foi caracterizado como um ano de transição, de transformação, que, no entanto, ainda não se consolidou.

Enquanto enfrentavam a pandemia da COVID, as empresas precisavam atualizar e modernizar os hábitos de trabalho, mas acima de tudo se tornar ainda **mais digitais.**

Os custos dispararam, a energia se tornou escassa e inacessível para muitos e, finalmente, a inflação prejudicou muitos dos projetos que estavam prestes a começar.

Esta esperança foi empurrada para 2023. **Um ano de construção e consolidação.**

Construção de **soluções tecnológicas,** consolidação da **transformação digital.**

Construção de **ambientes equilibrados,** consolidação de **novos modelos de trabalho.**

Construção de **projetos de sustentabilidade,** consolidação da **transformação de energia.**

Mariana Abreu,
Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal

Eu destacaria seis grandes desafios para a gestão de instalações em 2023:

- Integração bem sucedida da **tecnologia com a produção humana,** de forma econômica e eficaz;
- Interpretação dos d**ados de forma significativa** — como as pessoas podem extrair dados quando os sistemas não se comunicam uns com os outros, o que limita a usabilidade;
- Escolha de **investimentos mais eficientes:** com tantos sistemas, é difícil saber como gastar de maneira mais eficiente o orçamento e garantir um retorno positivo sobre o investimento;
- Equilíbrio entre a necessidade de reduzir o impacto ambiental com o controle de custos;
- **Aumento dos custos de mão de obra** (já que tivemos o aumento mais significativo do custo de vida nos últimos anos), combinado com os **custos da cadeia de suprimentos sendo impulsionados pela inflação;**
- Como resultado dos desafios de imigração relacionados ao Brexit, **há um número crescente de vagas,** 40% a mais desde o início de 2021, o que terá impacto no serviço e na capacidade de reter empregados. Estas vagas devem ser preenchidas.

Paul Ashton,
CEO da Birkin Cleaning Services Ltd

Nos últimos anos, a hotelaria tem enfrentado um conjunto único de circunstâncias desafiadoras, ao qual tem respondido com surpreendente resiliência. Por mais que 2023 seja uma oportunidade de deixar para trás os problemas do passado, deve ser enfatizado que o **crescente custo de vida, a escassez de pessoal e a necessidade de considerar nosso impacto ambiental** continuam sendo desafios consideráveis.

Apesar desses obstáculos, estamos claramente no caminho certo e os esforços de educação da indústria estão ajudando.

Carreiras em estágios iniciais estão alimentando a indústria da base para cima, enquanto os líderes estão encontrando mais e mais formas inovadoras de se conscientizar sobre o consumo de carbono. Além disso, o interesse por hotelaria e por novas viagens guiadas pela experiência se assemelha aos níveis pré-pandêmicos — com a confiança do consumidor crescendo a cada dia.

A tecnologia vai desempenhar um papel fundamental na formação do futuro da indústria, oferecendo soluções de apoio e também soluções mais avançadas como a **integração do metaverso** em experiências de hospedagem.

HOSPA

Jane Pendlebury,
Diretora Executiva na HOSPA

A reestruturação pela qual a hotelaria passou após a recuperação econômica significou a necessidade de voltar a contratar partes da força de trabalho que a indústria perdeu ao longo dos anos de pandemia. **Substituir os talentos** que saíram ou que, infelizmente, se tornaram redundantes, **treinar essas pessoas e adaptar os processos para acomodá-los** foram desafios que a administração hoteleira enfrentou em 2022 e continuará a enfrentar à medida que este setor retorna aos níveis normais.

Por causa disso, mais do que encontrar tecnologias que suportem as rotinas hoteleiras, **é necessário encontrar parceiros capazes de oferecer diferenciais** que melhorem a experiência, além de treinar a equipe hoteleira de forma prática e ágil para utilizar melhor as soluções existentes.

appsistemas

Cláudio Azevedo,
CEO na APP Sistemas

O primeiro desafio certamente será ter a abertura e a capacidade de **enquadrar a FM em um nível estratégico,** em detrimento dos modelos puramente operacionais do passado.

Para enfrentar os desafios futuros, esta estrutura deve incluir: **agilidade operacional, evolução do espaço de trabalho, integração tecnológica e desenvolvimento sustentável.**

O local de trabalho é um processo em constante evolução. Em um curto período de tempo, novas políticas, abordagens e hábitos de trabalho provocaram uma mudança nos paradigmas de utilização dos espaços em um número considerável de indústrias. Os desafios futuros devem contemplar novos eixos fundamentais, como a **flexibilidade,** com a capacidade de os espaços serem modulares, adaptáveis a cada atividade e/ou circunstância; **colaboração,** no que diz respeito à forma como os espaços melhoram a comunicação e a interação entre as equipes; **produtividade,** permitindo o desenvolvimento de habilidades e atividades, de forma confortável, eficiente e segura; **experiência,** o que permite a uma empresa entregar algo diferenciado, em tudo o que um dia de trabalho é, desde a simplicidade dos processos até a qualidade dos equipamentos disponibilizados e a qualidade e nível de serviço que deve ser entregue; **tecnologia,** já uma realidade com cerca de 75% do mercado tendo pelo menos um serviço baseado em IoT.

A gestão de facilities está atualmente passando por uma transformação digital, que terá um crescimento exponencial durante os próximos anos. Nesta fase, o primeiro plano está em desenvolvimento e crescimento, do ponto de vista da gestão, **com sistemas automatizados, sensores e informações agregadas para os tomadores de decisão, em plataformas digitais.** Estes sistemas serão amplamente difundidos em todas as organizações, sendo o maior bloqueio no momento os custos e a percepção de valor agregado. Ainda há um caminho a ser percorrido neste ponto.

Por último, a **sustentabilidade é outro desafio.** A introdução de políticas sustentáveis e criativas é uma oportunidade para o FM ser um agente que, através de seu papel na organização, contribui para uma economia circular, com equipamentos provenientes de materiais reciclados, investimento em fontes de energia renováveis e a definição de medidas sustentáveis no ambiente de trabalho.

Embora com uma visão clara do futuro, nem sempre é possível avançar e implementar tudo o que seria desejável, já que o equilíbrio financeiro e a disponibilidade de investimento condicionam em grande parte a padronização da inovação no FM.

A gestão de custos é o primeiro ponto a ser superado para introduzir novos elementos de digitalização e tecnologia, como os já abordados. Por esta razão, a garantia dos níveis de serviço, a segurança e a eficiência da operação são a base para introduzir adicionalmente e progressivamente mais inovação e demonstrar seu valor agregado para a organização.

Por isso, se trata de um longo caminho, onde o FM deve ter um papel central por meio da definição, apoio e implementação de todos os desafios criados para a organização, **desde o plano logístico até o plano de inovação do espaço de trabalho, passando pela gestão de novos projetos.**

Miguel Valério,
Head Global de FM na Critical Software

As empresas de FM e de manutenção estão sob pressão para ter mais controle sobre suas operações e para entregarem dentro do prazo e do orçamento, ao mesmo tempo em que atendem aos padrões de conformidade e às expectativas de qualidade. Isto exige que os profissionais de manutenção tenham **acesso a dados inteligentes para tomar melhores decisões, aproveitando espaços de trabalho compartilhados para promover relações comerciais** mais fortes em um ambiente de ritmo acelerado.

Por outro lado, a tecnologia inteligente se apresenta como uma tendência, um desafio, mas especialmente, como uma oportunidade. Encontrar maneiras de usar a tecnologia para melhorar os fluxos de trabalho, reduzir o desperdício, melhorar a logística e criar soluções personalizadas é algo que os profissionais de FM e manutenção continuarão a buscar em 2023.

Por fim, não podemos esquecer que a necessidade de estabelecer uma maneira de fazer a manutenção mais centrada no ser humano é um desafio por si só. Precisamos começar a pensar na colaboração como um meio de trabalhar de forma mais inteligente, mais resiliente, construindo relações mais fortes que conduzam a resultados duradouros. **Como podemos fazer negócios juntos de uma forma mais colaborativa?** Essa, em minha opinião, é a pergunta que faremos ao longo de 2023 e mais além.

INFRASPEAK

Luis Martins,
Fundador e CTO da Infraspeak

Como serão as empresas de FM do futuro? Quais as prioridades e características que as definirão?

Como será uma empresa FM de sucesso daqui a alguns anos? Como serão afetadas as operações diárias das equipes de gerenciamento de instalações, e quais ferramentas e tecnologias elas podem usar para enfrentar esses desafios? Além disso, quais novas habilidades o gerenciamento de facilities terá aprendido para atender a estas novas demandas?

As empresas FM do futuro serão impulsionadas por sistemas inteligentes que vão **desmaterializar** completamente o relacionamento que elas têm com as restantes entidades. A prioridade dessas empresas será investir em tecnologia e encorajar seus clientes a **arriscar em sistemas de IOT** que permitam uma maior conexão entre suas atividades.

Ricardo F. Marques,
Head de Marketing na Pontual

À medida que o mundo se digitaliza, os hotéis do futuro terão que **trabalhar para as pessoas, mas "sem" elas.** Em outras palavras, no futuro, o RH poderá ser necessário apenas para algumas tarefas essenciais e fundamentais, com os processos operacionais restantes possivelmente sendo automatizados.

Alguns dos exemplos de tarefas que podem ser automatizadas:

- **Automatização dos processos de reserva e check-in**

Hoje, qualquer cliente pode completar sua reserva automaticamente, mas isto ainda precisa ser validado pela recepção do hotel. No futuro, este processo pode ser muito mais simples. Por exemplo, ao completar uma reserva e validar a identidade do cliente, o cliente só precisa de um código de autenticação enviado via SMS ou WhatsApp. Compartilhar esse código na chegada junto com o quarto do hotel economizará muito tempo e melhorará as experiências de check-in.

- **Métodos de pagamento mais flexíveis**

Também estão previstas mudanças na forma de pagamento dos hotéis. Com o crescimento constante das fintechs e a diminuição da volatilidade das moedas digitais, como as criptomoedas, a indústria hoteleira pode ser forçada a diversificar seus meios de pagamento para atingir novos clientes e novas áreas que, por diferentes razões, podem não ser alcançadas atualmente.

- **Sustentabilidade**

A sustentabilidade não é uma nova tendência, mas será um ponto cada vez mais importante em 2023. Como afirmou Gonçalo Rebelo de Almeida, administrador do Grupo Vila Galé, durante a Feira Internacional de Lisboa (FIL), o "hotel do futuro" terá que ser "mais sustentável e mais digital", ressaltando que "a sustentabilidade de nossa atividade não depende exclusivamente da decisão de nossa empresa. Depende também de nossa capacidade de influenciar o comportamento do consumidor".

Como os clientes do hotel estão se tornando cada vez mais exigentes em suas estadias, é necessário um maior cuidado para nutrir esse "sentimento de estar em casa". Isto não é fácil de se conseguir e, em alguns casos, requer um investimento de tempo considerável — por exemplo, em

grandes grupos hoteleiros o tempo médio de renovação de um hotel será de cerca de 10 anos, e o principal desafio a curto prazo é tentar encontrar soluções mais neutras que possam durar mais tempo e produzir um impacto mais positivo.

João Monteiro,
Head de Parcerias na EZ4U

A experiência positiva e saudável do usuário, com um forte foco na saúde, bem-estar e segurança, se tornará uma prioridade cada vez maior para os gerentes. **A infraestrutura deve se adaptar, ainda mais, às características individuais dos usuários.** Encontraremos sistemas de ventilação, ar-condicionado e iluminação integrados no cronograma dinâmico de cada um dos funcionários, especialmente considerando a tendência que estamos vendo de espaços físicos mais dinâmicos e com maior rotatividade. **Outra grande tendência será a presença cada vez mais frequente de profissionais de dados nas equipes de FM.** Eles irão melhorar ainda mais a experiência do usuário com dados de uso e avaliações

Wallace Neto,
Marketing e Novos Negócios no Grupo Orion

Profissionalização e capacidade. Infelizmente, a economia brasileira vem se retraindo devido a um ambiente político instável contínuo, o que, por sua vez, diminuiu o investimento em treinamento profissional em nossa indústria. Além disso, as empresas precisaram começar a incluir sistemas digitais que possam gerenciar, controlar e entender edifícios e ativos. Um edifício é um produto e, portanto, tem valor.

Muitas empresas perdem muito dinheiro por não poderem trabalhar onde a energia está sendo usada ou desperdiçada. Ao gerenciar tudo em múltiplas planilhas (muitas vezes com erros em suas fórmulas), sem integração, sem acompanhamento do histórico e sem atualizações diárias de dados, pode ser quase impossível tomar decisões inteligentes.
Um profissional FM precisa ser estratégico, pois caso ele se descuide das principais áreas táticas e operacionais, as empresas perderão dinheiro.

Sem suporte adequado para a infraestrutura de uma instalação comercial, não adianta bater as metas de vendas, não adianta pressionar os custos, pois o lucro permanecerá insustentável.

Lea Lobo,
Head de Conteúdo e Eventos na Infra FM

A FM é um reflexo da estratégia das organizações. Ela compartilha seus valores e sua missão e consolida a cultura corporativa. Ao mesmo tempo, a FM é responsável por assegurar o ciclo de vida das atividades de apoio das organizações, desde imóveis corporativos até à sustentabilidade, manutenção e gerenciamento de projetos, serviços e local de trabalho.

Com os olhos no futuro, **as empresas devem ter a capacidade de ser flexíveis e de se adaptar às necessidades de hoje.** As restrições energéticas, os impactos das mudanças climáticas ou mesmo as mudanças sociais resultantes de situações como a pandemia que vivemos recentemente são alguns dos exemplos do indicador da robustez das empresas de FM.

Na fase de transformação que estamos vivendo, **as prioridades das empresas de FM devem ser inovação, empreendedorismo e inclusão social, sem nunca perder o foco na proximidade ao cliente e na retenção de talentos.**

Estas prioridades estão em harmonia e se complementam. Ter talento dentro das organizações torna possível fomentar o empreendedorismo e desenvolver soluções mais inovadoras. O foco no cliente, estando próximo, leva as organizações a se afirmarem através de sua diferenciação.

Mariana Abreu,
Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal

Como demonstrado ano após ano, a indústria deve permanecer resiliente e rápida para se adaptar às novas circunstâncias, pois as situações podem mudar rapidamente, muitas vezes sem aviso prévio. Diante disso, **é importante se manter atualizado com as últimas tendências do setor e permanecer versátil em sua abordagem.**

Como mencionado, **a tecnologia terá uma grande influência** nos próximos anos. Por isso, estar por dentro de quais soluções estão no mercado e como elas poderiam elevar seu negócio é essencial para permanecer competitivo e atualizado. Se cercar de profissionais de hotelaria também é uma ótima maneira de navegar pelos desafios ao longo do ano. Afinal, somos uma grande família e, na HOSPA, damos apoio contínuo aos nossos colegas para garantir que eles permaneçam no auge da indústria.

Jane Pendlebury,
Diretora Executiva na HOSPA

Os hotéis do futuro serão automatizados e tecnológicos, oferecendo mais segurança e agilidade no serviço e estadia através de dispositivos digitais. Isto vai melhorar a jornada do hóspede como um todo. Mas, meu palpite é que o grande foco dos hotéis será a entrega de experiências aprimoradas aos hóspedes, a melhoria da satisfação, a fidelização dos clientes e a geração de crescimento através de revisões positivas. A experiência do hóspede de ponta a ponta será um importante diferencial entre hotéis, resorts e pousadas.

Cláudio Azevedo,
CEO na APP Sistemas

No plano de gestão, devem evoluir e ser criadas estruturas que permitam a prestação deste serviço, não apenas de forma ocasional, mas de forma complementar, ao montante da operação. Este é atualmente o principal aspecto a ser desenvolvido nas empresas de FM.

Em um nível mais operacional, **o foco no usuário final deve ser a prioridade,** para contribuir ativamente para a experiência positiva dos ocupantes e, consequentemente, para o sucesso do negócio.

Em termos de gerenciamento de projetos, em um futuro no qual se espera ver um maior ritmo de mudanças, a integração entre operação e gerenciamento de projetos — que pode variar desde planos de contingência até ajustes de espaço, a capacidade de entregar este tipo de valor, aproveitando o relacionamento existente, sinergias e história — certamente será um modelo em que todos os envolvidos saem ganhando. **Adotar novas tecnologias e diferentes maneiras de prestar seus serviços fará a diferença** quando se trata de decidir entre contratos semelhantes, onde o contexto certamente será muito mais competitivo, com o valor entregue sendo examinado em detalhe.

Miguel Valério,
Head Global de FM na Critical Software

As empresas FM do futuro estão cientes, por exemplo, de que há mais questões em vários níveis a serem tratadas, como o surgimento de instalações híbridas — como os espaços de trabalho. A tecnologia inteligente é a maneira de atender a essas necessidades, com a IoT, a realidade virtual e, é claro, as **Plataformas Inteligentes de Gestão de Manutenção.** A busca em termos de personalização, experiência do usuário e integrabilidade deve ser uma prioridade, e o recurso à inteligência é a maneira de atendê-la.

Naturalmente, a transformação dos hábitos de trabalho também traz desafios. É essencial que a gestão de instalações e as equipes de serviço de campo estejam muito bem conectadas, no centro das operações, e que sejam os principais beneficiários das tecnologias inteligentes avançadas. É por isso que **não podemos separar inteligência da colaboração,** pois é isso que permite a remoção de obstáculos do trabalho de manutenção e de seus processos naturais e operacionais.

As empresas de FM do futuro buscarão **agilidade, transparência, visibilidade, dados acionáveis e relações resilientes** com seus parceiros. Se há algo que tanto a pandemia quanto a guerra nos mostraram, é que não podemos operar sozinhos.

INFRASPEAK

Luis Martins,
Fundador e CTO da Infraspeak

Se o futuro do setor de manutenção e da gestão de instalações fosse descrito em uma palavra, qual seria?

A longo prazo, o mais certo é que o setor da manutenção e de gestão de facilities enfrente muitas mudanças, sendo assim fundamental estar preparado. Apesar disso, se os nossos 10 especialistas tivessem que escolher apenas uma palavra para descrever o futuro deste setor, qual seria? As opiniões são diversas, com alguns dos peritos destacando a **necessidade de resiliência,** outros a **importância da inovação,** e outros

que concentram o foco em **tornar as operações mais centradas nas pessoas.** Apesar destes diferentes pontos de vista, todos concordam que o futuro do setor será simultaneamente desafiante e inovador.

Inteligência. Entendemos que os equipamentos e os sensores vão se articular mais entre eles, e com o tratamento inteligente de todas informações transacionadas teremos sistemas cada vez mais autônomos, que apoiarão as interações, do início ao fim, entre todos os stakeholders.

Ricardo F. Marques,
Head de Marketing na Pontual

Mesmo que existam novas tendências no setor da hotelaria, escolhemos uma palavra tradicional que tem foco no futuro: **cliente.**

O cliente estará na frente e no centro de todas as decisões tomadas porque, no final das contas, o mais importante é a sua satisfação. Não valerá a pena investir em equipamento tecnológico de primeira linha, ampliar a unidade com mais serviços ou passar anos tornando a operação mais sustentável se, no final, o cliente não estiver satisfeito e não fizer reservas.

Neste sentido, o futuro passa por usar todos os mecanismos disponíveis, aproveitando tudo o que a tecnologia nos dá para melhorar as operações do dia a dia com o objetivo de **satisfazer as necessidades e exigências dos nossos clientes.**

João Monteiro,
Head de Parcerias na EZ4U

User-centric. A crescente utilização de dispositivos IoT e de AI na gestão de edifícios levará a um melhor equilíbrio entre sustentabilidade, eficiência e custo, e saúde, bem-estar e segurança para os usuários. Atualmente, é difícil ajustar todos os aspectos da gestão de facilities em tempo real. Isso porque se trata de um contexto dinâmico gerado por tantos usuários e outros fatores externos. Apesar disso, **a adoção generalizada da tecnologia IoT permitirá uma avaliação em tempo real das necessidades de cada usuário** e uma resposta mais rápida.

Wallace Neto,
Marketing e Novos Negócios no Grupo Orion

Solucionar. Ao pensar no futuro, é importante lembrar que temos o poder de moldá-lo através da aprendizagem constante e do conhecimento sobre tecnologia, economia, finanças e questões ambientais. Uma abordagem sistêmica é crucial para lidar plenamente com as complexidades do mundo em que vivemos.

Com a atual crise de percepção, gerada por guerras, perda de vidas e catástrofes ambientais, é importante questionar para onde estamos indo e porquê. É preciso estar atento aos potenciais impactos negativos das nossas ações e avaliar a direção que as nossas empresas e a sociedade estão tomando. Para isso, devemos nos perguntar o que ainda não foi feito, o que devemos fazer, e como podemos nos capacitar e nos comunicar as nossas ações de maneira eficaz.

Além disso, **é importante considerar o aspecto humano das nossas ações e decisões e abordá-las a partir de uma perspectiva mais humana e ambiental.** Precisamos ir ao encontro do que está sendo exigido, lembrando que as pessoas devem estar sempre no centro das nossas ações e decisões, e que precisamos criar espaço para uma perspectiva mais personalizada e ecológica.

Lea Lobo,
Head de Conteúdo e Eventos na Infra FM

As empresas de FM têm sido impulsionadas pela inovação, transformação digital e sustentabilidade, mas o futuro deve se centrar na **inclusão.** Enquanto promotores dos valores das organizações e catalisadores da cultura empresarial, os profissionais de FM devem encarar a inclusão como a chave para promover um ambiente empresarial mais equilibrado e saudável.

Depois de tempos vividos à distância, devido à pandemia que nos condicionou durante dois anos, muitas das nossas soft skills ficaram adormecidas. **É essencial investir em novas formas de compartilhar ideias, espaços e culturas.** Ao promover a inclusão nos espaços empresariais, podemos construir um mundo melhor e mais duradouro.

Mariana Abreu,
Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal

Progressão. O setor de limpeza se encontra em um ponto crucial, com os avanços da tecnologia conduzindo a gestão a mudanças potencialmente relevantes. Os desenvolvimentos tecnológicos estão se tornando mais graduais e a **chave para garantir o nosso sucesso é integrar as pessoas em todos os aspectos da tecnologia:** co-botics, software de confirmação de limpeza, tecnologia de sensores, plataformas de treinamento baseadas em aplicativos, veículos elétricos, avanços químicos, revestimentos.

Ao somar a isso, a constituição da APPG — All-Party Parliamentary Group for the Cleaning and Hygiene Industry —, os esforços do British Cleaning Council para aumentar a nossa visibilidade e a oportunidade das associações comerciais trabalharem em conjunto, combinados com mais atenção voltada para o setor da limpeza e higiene, fazem com que o tempo para a mudança seja agora.

Paul Ashton,
CEO na Birkin Cleaning Services Ltd

Vibrante. Como já foi dito, nossa agilidade como setor é fenomenal. Abençoada com um riqueza de mentes afiadas e espírito empreendedor, há sempre algo excitante acontecendo, e nós somos uma indústria que não fica parada. Dos operadores aos fornecedores, estamos sempre à procura de inovar, por isso, independente dos desafios, penso que somos, de fato, uma indústria vibrante, em evolução, que terá sempre procura. **O futuro, na minha visão, é brilhante, ainda que repleto de desafios.**

Jane Pendlebury,
Diretora Executiva na HOSPA

Gestão. O setor da hotelaria tem sofrido mudanças significativas nos últimos anos, pois procura diversificar os fluxos de receita, melhorar os processos, agilizar as operações e avaliar a equipe. Paralelamente, teve que se adaptar a novos comportamentos de consumo e responder à evolução das exigências dos hóspedes. **Sem uma visão clara, baseada em dados e estratégia, será um desafio para os hotéis permanecerem lucrativos no setor.** A tecnologia pode desempenhar um papel vital neste processo, fornecendo aos gestores hoteleiros as ferramentas que necessitam para tomarem decisões estratégicas e informadas nas suas unidades

Cláudio Azevedo,
CEO na APP Sistemas

Adaptabilidade. Esta é a capacidade de encontrar — no âmbito de cada contexto, necessidade, cliente ou simples acontecimento imprevisto —, a solução que melhor se adapta, enquanto agrega valor à organização e ao seu time.

Os últimos anos revelaram, gradualmente, a importância e o apoio que o setor representa para as suas empresas, seja devido aos impactos da Covid-19, seja à intervenção nos modelos híbridos em desenvolvimento ou à crescente necessidade de contribuir para a sustentabilidade do nosso planeta. **O FM sempre será o setor que, depois de identificar os vários desafios, apresentará a solução que permite o crescimento sustentável, a produtividade dos usuários e, consequentemente, o sucesso do negócio.**

Em um mundo em constante evolução, aqueles que inovam abrem o caminho para transformar as tendências de hoje nos padrões de amanhã.

Miguel Valério,
Head Global de FM na Critical Software

Colaboração. Não há maneira de enfrentar os desafios trazidos pela Manutenção 5.0 sem uma abordagem centrada no ser humano, onde o software, o hardware e as pessoas trabalham de forma harmônica. Esta visão centrada no ser humano exige o uso de tecnologia inteligente para criar ambientes compartilhados desmaterializados, onde a colaboração pode acontecer em tempo real, com acesso a dados sincronizados e capacidade de chat incorporada, e onde o planejamento é feito em conjunto.

Ao trabalhar de perto com ecossistemas dinâmicos e inteligentes, podemos eliminar falhas na comunicação entre facility managers e fornecedores de serviços, que muitas vezes começam no processo de negociação. **Uma plataforma colaborativa cliente-fornecedor de FM, como a Infraspeak Network™, é o nosso próximo passo para contribuir com uma forma mais eficiente de fazer manutenção:** por um lado, permite às empresas chegar a potenciais parceiros, solicitar ou submeter orçamentos, fechar contratos e construir uma rede de confiança dentro da plataforma; por outro, permite a colaboração total, permitindo a clientes e fornecedores compartilhar informação de ativos e chamados de manutenção, atribuir diferentes empresas de FM a trabalhos planejados e seguir a execução de tarefas em tempo real.

Na Infraspeak, acreditamos firmemente que um **fluxo de trabalho mais sincronizado, intuitivo e transparente é a chave para trabalhar em conjunto para o futuro do FM.**

INFRASPEAK

Luis Martins,
Fundador e CTO na Infraspeak

Conclusão

Os desafios específicos que cada empresa enfrenta dependem, evidentemente, do seu mercado e da sua estrutura. No entanto, fica cada vez mais evidente, a partir das respostas que reunimos, que a **tecnologia** será um fator comum na abordagem a todos eles, tanto no nível da gestão das operações como no terreno. Técnicos, equipes, gestores de instalações e fornecedores de serviços estão e devem estar no centro das operações, e devem ser os principais beneficiários de novas e mais sofisticadas tecnologias inteligentes.

A tecnologia e a inovação não devem ser um fim em si mesmas, mas um meio para atingir um objetivo, assim como a coleta e análise de dados para obter conhecimentos valiosos e melhorar as condições de trabalho das equipes de manutenção e dos usuários. **Isto marca o início de uma nova era onde a tecnologia serve a humanidade, e não o contrário, conhecida como Manutenção 5.0.**

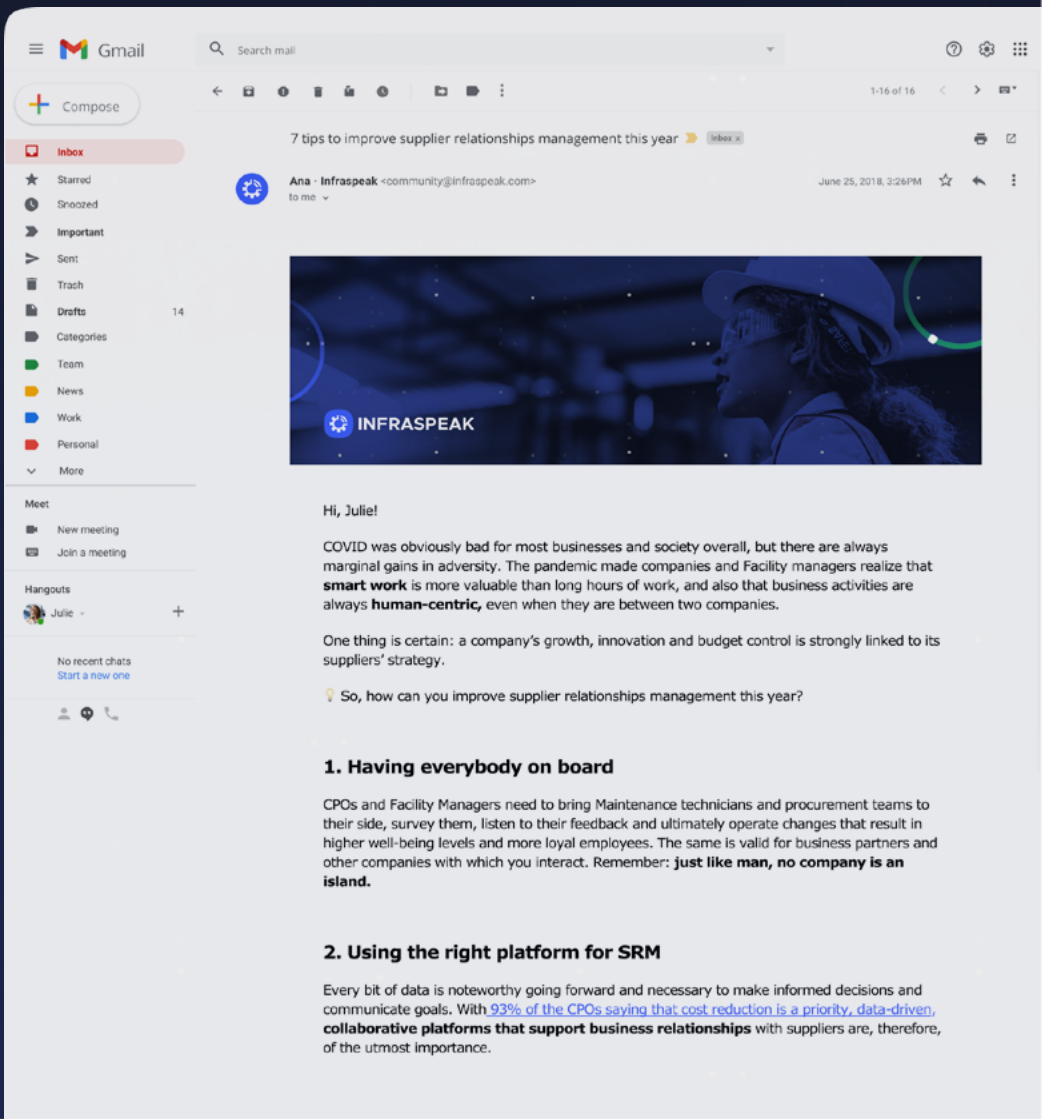
É importante notar que esta nova era da tecnologia não é necessariamente uma revolução, mas sim uma evolução daquilo que foi alcançado até agora. Uma realidade que nasce de um período de inovação sem precedentes e de uma pandemia que mudou o mundo para sempre, **com as pessoas no centro desta nova era e com a colaboração como lema.** Ao colaborar, temos mais hipóteses de superar os desafios trazidos pela Manutenção 5.0, e é por isso que temos tanto a ganhar coletivamente ao debater estes temas.

O sucesso, tanto individual como coletivo, é sempre alcançado em rede.

Na Infraspeak, acreditamos que o conhecimento é o caminho para uma indústria mais resiliente, ágil e de impacto.

Se este guia foi útil para você, gostaríamos de convidá-lo a se registrar em nossa newsletter mensal, onde você encontrará sempre conteúdo atualizado sobre FM e manutenção. **Mais de 14.000 de seus colegas já o fizeram.**

Subscrever newsletter



Sobre a Infraspeak

A Infraspeak é uma **Plataforma de Gestão de Manutenção Inteligente (IMMP),** que permite um controle e uma eficiência sem precedentes na gestão de instalações e nas operações de manutenção em todo o mundo. Por que as principais empresas de FM escolhem a Infraspeak?

Flexibilidade

A Infraspeak é uma plataforma que pode ser desenhada e construída a partir das suas necessidades. Isto significa que você pode combinar dezenas de apps nativos com mais de 100 integrações de software e dispositivos IoT para criar uma solução personalizada que se adapta às suas necessidades — agora e no futuro.

Inteligência

O Infraspeak Gear™ — o nosso motor único e inteligente —, te permite economizar tempo e dinheiro, ao extrair os dados operacionais e ao transformá-los em ações úteis, como automações de tarefas, sugestões inteligentes e alertas antecipados.

Colaboração

Os usuários da nossa plataforma têm acesso a um espaço de trabalho compartilhado, que conecta os gestores de instalações aos fornecedores de serviços, permitindo a colaboração na contratação de serviços e produtos e na execução de trabalhos de manutenção.

A Infraspeak tem um histórico comprovado de fornecimento de transformação digital a empresas de todas as dimensões em mais de 30 países, e os números não enganam: **com a nossa IMMP, as equipes reduziram os tempos de reação em 50%, as chamadas de manutenção em 75% e o trabalho administrativo em até 87%!**

O que você está esperando para ver estes resultados na sua empresa?

Comece hoje

INFRASPEAK