



Manutenção e FM

Desafios e soluções para 2023:

10 especialistas partilham as suas ideias



Introdução

Estar a par das tendências de manutenção e facility management (FM) pode dar-lhe **uma verdadeira vantagem competitiva**. No entanto, a realidade pode mudar de um dia para o outro. As lições de preparação — ou a falta dela —, dadas pela pandemia, vão deixar marcas no futuro e a longo prazo.

Simplificando, a pandemia desencadeou a maior mudança laboral a que assistimos desde a Segunda Guerra Mundial. Foi uma tempestade perfeita. Atingiu uma população ocidental envelhecida e sistemas de saúde frágeis, expondo as suas fraquezas; cansou uma força de trabalho já fatigada que, de qualquer modo, se encaminhava para o trabalho remoto e para a reforma antecipada, e, finalmente, abriu caminho para o aparecimento de novos conceitos, como a chamada “demissão silenciosa”.

O resultado? **Um mercado mal preparado que não aguentou o embate.**

Estes desafios foram ainda agravados por novas quebras nas cadeias de distribuição. Após a crise pandémica ter abrandado, e tal como um pugilista que recupera de forma impressionante a sua força, explode a guerra na Ucrânia, causando aumentos dramáticos no custo de materiais e fornecimento. A consequência? Num piscar de olhos, **ficar parado no setor da manutenção e FM passou a acarretar ainda mais custos.**



**Havia uma clara
necessidade de
ajuda e, para muitos,
a resposta estava
na tecnologia.**

Há muitos avanços tecnológicos na área do FM e da gestão de edifícios que provavelmente todos conhecemos, sendo os sensores IoT — Internet of Things —, um bom exemplo. Mas esta não é a única inovação digital com que os facility managers terão de lidar. A ‘experiência do utilizador’ (UX), por exemplo, é o fator que mais importância tem ganho na última década, o que faz prever que o FM e a manutenção **centrados no ser humano** cresçam ainda mais com a Indústria 5.0, conduzindo a uma nova onda de dispositivos e software que irá moldar o nosso setor.

Por outro lado, e sem surpresa, a sustentabilidade tornar-se-á, mais do que nunca, uma prioridade. A pausa na pressão deste tema sobre a sociedade, durante a pandemia, teve impactos devastadores no mundo. Um dos poucos efeitos positivos talvez tenha sido o reconhecimento de quão graves estavam os níveis de poluição. Isto levou várias organizações a apelar a uma “recuperação pós-COVID sustentável”, um sentimento que se estende ao nosso setor. A sustentabilidade traz consigo muitos desafios — as operações sem papel, a eficiência dos edifícios e uma gestão de resíduos mais limpa, são apenas alguns deles.

Com tudo isto em mente, falámos com **10 peritos para obter as suas opiniões sobre os temas-chave do ano**. Foram partilhadas previsões sobre os desafios e mudanças que a manutenção e o FM irão enfrentar em 2023 e nos anos subsequentes, bem como sobre as melhores estratégias para os abordar. Porque em última análise, o futuro é moldado pelas ações e decisões daqueles que hoje ocupam posições de liderança.



Quais os principais desafios e tendências do FM e da manutenção para 2023?

As mudanças operacionais que começaram a desenhar-se por imperativos da pandemia de Covid-19 tornaram-se fatores permanentes nas nossas vidas. Os confinamentos de 2020 alteraram drasticamente as nossas rotinas diárias e, em 2021, já nos tínhamos adaptado a um novo normal. No entanto, e após um ano a lidar com renovados desafios, incluindo uma guerra e o aumento dos preços das matérias-primas e da distribuição, estamos curiosos para ver quais os principais obstáculos e tendências que o FM enfrentará em 2023.

Uma coisa é certa: a manutenção proativa nunca foi tão vital como agora.

Na verdade, se as coisas avançarem como pensamos, será uma inevitabilidade, uma espécie de efeito secundário do progresso. Pensamos que quando os facility managers adotarem a mais recente tecnologia, a previsibilidade deixará de ser uma miragem e tornar-se-á uma realidade.



Se tivéssemos de escolher 3 tendências de manutenção e FM para 2023, estas seriam:

- Utilização de **inteligência artificial** (AI) e mecanismos de machine learning para criar modelos de manutenção preditivos dirigidos a áreas específicas;
- Desenvolvimento de **dispositivos com informação 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,
Diretor de Marketing na Pontual

Do nosso ponto de vista, as principais tendências a marcar 2023 são as seguintes:

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

À medida que os hotéis se preparam para um 2023 crítico — o primeiro ano de atividade totalmente ininterrupto após a pandemia —, é importante que aproveitemos os avanços tecnológicos para enfrentar os desafios do mercado, especificamente o aumento da escassez de mão-de-obra. Ao explorar novas soluções para melhorar a experiência dos hóspedes antes, durante e após a sua estadia, os hotéis podem destacar-se e aumentar a satisfação do cliente. Automatizando certos processos através de canais digitais, como os geridos pela EZ4U, tais como o WhatsApp ou o SMS para promoções e reservas, as empresas hoteleiras podem facilitar o processo aos clientes, ao mesmo tempo que reduzem a carga de trabalho do hotel, gerindo o tempo e as operações de forma mais eficiente.

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

Adaptar a comunicação para experiências personalizadas

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

O relatório salienta ainda que **36% dos turistas** estão dispostos a pagar mais por experiências personalizadas. Isto sugere que uma das tendências para 2023 seja a implementação de programas avançados de fidelização, com recurso à tecnologia.

Dada a especialização da EZ4U em estratégia de comunicação digital, é possível proporcionar ao cliente uma experiência personalizada, não só em termos de promoções e ofertas especiais, mas também automatizando serviços através de WhatsApp — e se os clientes pudessem solicitar produtos ou manutenção através de canais de voz ou texto?

Alterações nos estilos de viagem

O conceito de trabalho híbrido ou remoto veio para ficar e a indústria hoteleira deve estar preparada para esta mudança. A tradicional viagem de negócios de curta duração pode agora transformar-se numa estadia mais longa, onde o cliente procurará conforto adicional, espaços adequados para trabalhar e até para cozinhar. Nesse sentido, pode ser necessário que os hotéis se adaptem e disponibilizem quartos com espaços de escritório, redes wi-fi de melhor qualidade e condições para conferências à distância. Nenhum destes serviços teria sido uma prioridade no período pré-pandémico.



João Monteiro,
Diretor de Parcerias na EZ4U



Um dos principais desafios que espero ver superado em 2023 é um maior esforço para garantir a viabilidade económica da **implantação da tecnologia IoT em todos os níveis e componentes do FM**. As tecnologias atuais já permitem extrair múltiplas informações através da convergência de sensores com várias camadas de AI. Isto leva a ganhos consideráveis na poupança de consumíveis, na saúde e bem-estar do utilizador, na sustentabilidade, e ainda na disponibilidade e previsão de diversos cenários. No entanto, os custos de implementação e operacionalidade destas novas tecnologias continuam a ser o principal obstáculo à sua utilização em larga escala.



Wallace Neto,
Marketing e Novos Negócios no Grupo Orion

Penso que o maior desafio já é sentido por muitos desde o final do ano passado: **a gestão eficaz da energia**. A subida acentuada nos custos de exploração associada à necessidade premente de reduzir as emissões de carbono, faz com que este seja um fator em destaque. Temos de agir em bloco — a gestão da energia representa já, em média, 40% dos custos de um edifício. Os perigos imediatos das alterações climáticas, que implicam uma gestão sustentável de recursos como a água e a energia, bem como de gases e resíduos, têm vindo a ganhar maior atenção, mas vale a pena notar que há muitos anos que nos confrontamos com este desafio.



Lea Lobo,
Diretora de Conteúdo e Eventos na Infra FM

Para falarmos no futuro devemos perceber o presente e o passado próximo. Agora que começamos 2023 e olhamos para 2022 podemos afirmar que este foi, sem dúvida, mais um ano atípico. Se por um lado trouxe-nos o fim da pandemia, por outro trouxe-nos igualmente uma guerra às portas da Europa. Diria que se caracterizou como um ano de **transição, de transformação**, mas que ainda não se consolidou.

Enquanto enfrentávamos a pandemia da COVID as empresas precisaram de se atualizar, modernizar, mas acima de tudo de se transformarem ainda mais digitais. Esta necessidade é fruto das **novas formas de trabalhar**, com as equipas fisicamente distantes, onde a entrega dos serviços tem de ser garantida por recurso à tecnologia e menos recursos físicos nas suas deslocações. Em 2022, o grande desafio era encontrar soluções que cativassem as equipas a regressarem aos escritórios, mas se o ano se adivinhava promissor com o regresso à nova normalidade, com o início da guerra na Europa, os planos para 2022 ficaram suspensos. Os **custos disparam**, a energia tornou-se escassa e elitista, a inflação pôs em causa muitos dos projetos que estavam para iniciar.

Dito isto, 2023 avizinha-se um ano de construção e consolidação.

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

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

Construção dos projetos de **sustentabilidade**, consolidação da **transformação energética**.



Mariana Abreu,
Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal



Eis os 6 maiores desafios de FM que eu destacaria para 2023:

- Integrar a **tecnologia no desempenho humano** de forma rentável e eficaz;
- Interpretar **dados de forma relevante** — como podem as pessoas extrair dados quando os sistemas não falam uns com os outros e limitam a usabilidade?
- Escolher o **melhor investimento** — com tantos sistemas, é difícil saber como melhor aplicar o dinheiro e garantir um retorno positivo do investimento;
- Equilibrar a necessidade de **reduzir o impacto ambiental** com o controlo de custos;
- Lidar com o **aumento dos custos laborais** — após o aumento mais significativo de salários dos últimos anos —, combinado com os **custos da cadeia de fornecimento impulsionados pela inflação**. Como é que o setor se pode unir para pôr fim, de forma definitiva, a esta corrida para o abismo?
- Contratar **recursos humanos** — no âmbito dos desafios de imigração relacionados com o Brexit, há um número crescente de vagas de emprego, estimadas em mais 40% desde o início de 2021, o que terá impacto no serviço e na capacidade de reter colaboradores.



Paul Ashton,
CEO na Birkin Cleaning Services Ltd



Ao longo dos últimos anos, a hotelaria tem enfrentado um conjunto excecional de circunstâncias desafiantes, às quais tem respondido com espantosa resiliência. Por muito que 2023 nos dê a oportunidade de deixar para trás os problemas do passado, é de salientar que o **custo de vida crescente, a escassez de pessoal e a necessidade de ter em conta o nosso impacto ambiental** continuam a ser desafios consideráveis.

Apesar destes obstáculos, estamos claramente no caminho certo e os esforços do setor na componente da formação estão a ajudar.

As carreiras em fase inicial estão a alimentar a indústria de baixo para cima, enquanto os líderes estão a encontrar formas cada vez mais inovadoras de criar consciência sobre o carbono. Além disso, a procura de serviços de hotelaria e de viagens com foco em novas experiências assemelha-se a níveis pré-pandémicos, com a confiança dos consumidores a crescer de dia para dia.

A tecnologia irá desempenhar um papel determinante na forma como o setor se irá moldar no futuro, oferecendo soluções de back office e ainda soluções mais vanguardistas, como a **integração do metaverso** em experiências hoteleiras.



Jane Pendlebury,
Diretora Executiva na HOSPA



A reestruturação por que passou a hotelaria após a recuperação económica implicou a necessidade de readmitir parte da mão-de-obra que o setor perdeu ao longo dos anos pandémicos. A **substituição de talentos** que partiram, ou que, infelizmente, se tornaram redundantes, **a formação destas pessoas e a adaptação de processos para as integrar**, foram desafios que a gestão hoteleira enfrentou em 2022 e continuará a enfrentar à medida que o setor for regressando aos níveis normais.

Por isso, mais do que encontrar tecnologias que apoiem as rotinas hoteleiras, **é necessário encontrar parceiros capazes de oferecer soluções diferenciadoras**, que melhorem a experiência do cliente e formem o pessoal hoteleiro de forma prática e ágil, para uma melhor utilização das soluções existentes.



Cláudio Azevedo,
CEO na APP Sistemas



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

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

O local de trabalho está em constante evolução. Num curto período de tempo, novos hábitos, abordagens e políticas de trabalho provocaram uma mudança nos paradigmas de utilização do espaço laboral num número considerável de setores. Os próximos desafios em relação ao espaço de trabalho devem contemplar eixos fundamentais, tais como a **flexibilidade** — com a capacidade dos espaços serem modulares, adaptáveis a cada atividade e/ou circunstância; a **colaboração**, relativamente à forma como os espaços melhoram a comunicação e a interação entre as equipas; a **produtividade**, no sentido de permitir o desenvolvimento de competências e a realização de atividades de forma confortável, eficiente e segura; a **experiência**, que permite à empresa entregar algo diferenciado, em tudo aquilo que diz respeito a um dia de trabalho, desde a simplicidade dos processos à qualidade do equipamento disponibilizado e à qualidade e ao nível de serviço que deve ser entregue; a **tecnologia** — que é já uma realidade, com cerca de 75% do mercado a ter pelo menos um serviço assente em IoT.

Atualmente, o FM está a sofrer uma transformação digital, que terá um crescimento exponencial durante os próximos anos. Neste momento, e do ponto de vista da gestão, o foco está no desenvolvimento e no crescimento, com **sistemas automatizados, sensores e informação agregada para os decisores em plataformas digitais**. Estes sistemas serão amplamente disseminados por todas as organizações, sendo os seus maiores obstáculos atuais os custos e a perceção do valor acrescentado. Há ainda um caminho considerável a percorrer nesta matéria.

Por último, **a sustentabilidade é outro desafio**. A introdução de políticas sustentáveis e criativas é uma oportunidade para o FM, no âmbito do seu papel na organização, contribuindo como agente para uma economia mais circular, com equipamento proveniente de materiais reciclados, investimento em fontes de energia renováveis e definição de medidas sustentáveis no espaço de trabalho.

Mesmo com uma visão clara acerca do futuro, nem sempre é possível avançar e implementar tudo o que seria desejável, dado que o equilíbrio financeiro e a disponibilidade de capital condicionam largamente a generalização da inovação em FM.

A gestão de custos é o primeiro ponto a ultrapassar, a fim de introduzir novos elementos de digitalização e tecnologia, tais como os já mencionados. Por essa razão, a garantia dos níveis de serviço, a segurança e a eficiência da operação, são a base para introduzir adicional e progressivamente mais inovação, e demonstrar o seu valor acrescentado para a empresa.

Trata-se, pois, de um longo caminho, no qual o FM deve ter um papel central, através da definição, apoio e implementação de todos os desafios criados para a organização, desde o plano logístico ao plano de inovação do espaço de trabalho, passando pela gestão de novos projetos. Este **equilíbrio entre otimização de recursos e gestão de expectativas será sempre um enorme desafio** na preparação dos próximos passos.



Miguel Valério,

Director Global de FM na Critical Software



As empresas de FM e manutenção estão sob pressão para terem mais controlo sobre as suas operações, para serem mais rentáveis, e para cumprirem o timing e o orçamento, obedecendo, ao mesmo tempo, às normas de conformidade e às expectativas de qualidade. Isto exige que os profissionais de manutenção tenham **acesso a dados inteligentes para tomar melhores decisões de aquisição, tirando partido de espaços de trabalho partilhados para fortalecer relações comerciais** num ambiente de ritmo acelerado.

Por outro lado, a tecnologia inteligente apresenta-se como uma tendência, um desafio, mas, especialmente, como uma oportunidade. Encontrar formas de utilizar 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 ter como objetivo em 2023.

Por último, não podemos esquecer que a necessidade de estabelecer uma forma mais human-centric de manutenção é, ela própria, um desafio. Precisamos de começar a pensar na colaboração como uma maneira de trabalhar de forma mais inteligente, mais resiliente, construindo relações mais fortes que conduzam a resultados duradouros. **Como podemos fazer negócios em conjunto de uma forma mais colaborativa?** Esta é, na minha opinião, a questão que iremos colocar ao longo de 2023 e mais além.



Luis Martins,
Fundador e CTO na Infraspak



Como vão ser as empresas de FM do futuro? Que prioridades e características irão defini-las?

Como será uma empresa de FM de sucesso daqui a alguns anos? Como serão afetadas as operações quotidianas das equipas de gestão de manutenção, e que ferramentas e tecnologias poderão utilizar para enfrentar estes desafios?

Para além disso, que novas competências terão aprendido os facility managers para responder a estas novas exigências?

As empresas de FM do futuro serão impulsionadas por sistemas inteligentes que irão **desmaterializar** por completo a relação que mantêm com os seus parceiros de negócio. A prioridade destas empresas será investir em tecnologia e encorajar os seus clientes a **apostar em sistemas de IoT**, que permitam uma maior conexão entre as suas atividades.



Ricardo F. Marques,
Diretor de Marketing na Pontual



À medida que o mundo se vai digitalizando, os hotéis do futuro vão ter de **trabalhar para as pessoas, mas ‘sem’ elas**. Por outras palavras, no futuro, os recursos humanos poderão ser necessários apenas para algumas tarefas essenciais, com os restantes processos operacionais possivelmente automatizados.

Alguns exemplos de tarefas que podem ser automatizadas:

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

Hoje em dia, qualquer cliente pode completar automaticamente a sua reserva, mas esta ainda precisa de ser validada pela receção do hotel. No futuro, este processo poderá ser muito mais simples. Por exemplo, ao completar uma reserva e ao validar a sua identidade, o cliente poderá precisar apenas de um código de autenticação enviado via SMS ou WhatsApp. A partilha desse código à chegada, juntamente com o nº do quarto do hotel, poupará imenso tempo e melhorará a experiência de check-in.

- **Métodos de pagamento mais flexíveis**

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

- **Sustentabilidade**

A sustentabilidade não é uma tendência nova, mas será 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 de ser “mais sustentável e mais digital”, salientando que “a sustentabilidade da nossa atividade não depende exclusivamente de uma decisão tomada pela empresa. Depende também da nossa capacidade de influenciar o comportamento dos consumidores”.

Dado que os clientes do hotel estão a tornar-se cada vez mais exigentes nas suas estadias, é necessário um maior cuidado a nutrir esse “sentimento

de estar em casa”. Isto não é fácil de conseguir e, nalguns 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,
Diretor de Parcerias na EZ4U

Proporcionar uma experiência positiva e saudável ao utilizador, com o foco fortemente direcionado para a saúde, bem-estar e segurança, tornar-se-á numa prioridade cada vez mais importante para os gestores. **As infraestruturas deverão adaptar-se, ainda mais, às características individuais dos utilizadores.** Encontraremos sistemas de ventilação, ar condicionado e iluminação integrados no horário variável de cada um dos funcionários, tendo em conta a tendência a que assistimos de haver espaços físicos mais dinâmicos, com uma maior rotação de utilização. **Outra grande tendência será a presença cada vez mais frequente de especialistas em recolha e análise de dados nas equipas de FM.** Estes profissionais irão contribuir para melhorar ainda mais a experiência do utilizador, a partir de informação relativa à utilização e à avaliação.



Wallace Neto,
Marketing e Novos Negócios no Grupo Orion



Profissionalização e capacitação. Infelizmente, a economia brasileira tem vindo a retrair devido a um ambiente político continuamente instável, o que, por sua vez, tem diminuído o investimento na formação profissional no nosso setor. Para além disso, as empresas tiveram de começar a incluir sistemas digitais que pudessem gerir, controlar e integrar edifícios e bens. Um edifício é um produto e, portanto, tem valor.

Muitas empresas perdem muito dinheiro por não conseguirem identificar onde a energia está a ser utilizada ou desperdiçada. Ao gerir tudo através de múltiplas folhas de cálculo — muitas vezes com erros nas suas fórmulas —, sem integração, sem seguimento do histórico e sem atualizações de dados diárias, é quase impossível tomar decisões inteligentes. **Um profissional de FM precisa de ser estratégico** — se negligenciar as áreas-chave, tanto táticas como operacionais, as empresas perderão dinheiro.

Sem apoio adequado à infraestrutura de uma instalação comercial, não vale a pena superar os objetivos de vendas, não vale a pena exercer pressão sobre os custos, porque o lucro continuará a ser insustentável.



Lea Lobo,
Diretora de Conteúdo e Eventos na Infra FM



O FM é o reflexo das estratégias das organizações. Partilham os seus valores e missão e consolidam a cultura corporativa. Ao mesmo tempo o FM é o responsável por garantir o ciclo de vida das atividades de suporte das organizações, do corporate real estate à sustentabilidade, passando pela gestão de manutenção e projetos, serviços e workplace.

Com os olhos postos no futuro, as empresas têm de ter a **capacidade de serem flexíveis para se adaptarem às necessidades da atualidade.**

As condicionantes energéticas, os impactos das alterações climáticas ou até mesmo das alterações sociais resultantes de situações como as da pandemia que recentemente vivemos são alguns dos exemplos do indicador da solidez das empresas de FM.

Na fase de transformação que estamos a viver, as prioridades das empresas de FM devem passar pela **inovação, empreendedorismo e inclusão social, sem nunca perderem o seu foco na proximidade** com o cliente e a retenção de talento.

Estas cinco prioridades estão em sintonia e complementam-se. Ter talento dentro das organizações permite fomentar o empreendedorismo e desenvolver soluções mais inovadoras. **Foco no cliente**, estando próximo, leva a que as organizações se afirmem pela sua diferenciação.



Mariana Abreu,

Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal



Como demonstrado ano após ano, o setor deve permanecer resiliente e ser rápido a adaptar-se às diferentes circunstâncias, pois as situações podem mudar rapidamente, muitas vezes sem aviso prévio. À luz desta evidência, é **muito importante manter-se a par das últimas tendências do setor e permanecer versátil na sua abordagem.**

Tal como mencionado, **a tecnologia terá uma grande influência** nos próximos anos. Assim, estar consciente das soluções existentes no mercado e de como elas podem alavancar o seu negócio é essencial para permanecer competitivo e atualizado. Relacionar-se com colegas profissionais da hotelaria é também uma excelente forma de navegar pelos desafios ao longo do ano. Afinal de contas, somos uma grande família e, na HOSPA, damos apoio contínuo aos nossos membros para assegurar que se mantenham na linha da frente do setor.



Jane Pendlebury,
Diretora Executiva na HOSPA

Os hotéis do futuro serão automatizados e tecnológicos, oferecendo mais segurança e agilidade no serviço e na estadia através de dispositivos digitais. Isto irá melhorar a jornada do hóspede como um todo. No entanto, a minha previsão é a de que o grande foco para os hotéis estará na entrega aos clientes de experiências com valor acrescentado, no aumento da sua satisfação e fidelização, e na geração de crescimento através de avaliações positivas. **A experiência do hóspede — do princípio ao fim —, será um importante diferenciador entre hotéis, resorts e pousadas.**



Cláudio Azevedo,
CEO na APP Sistemas

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

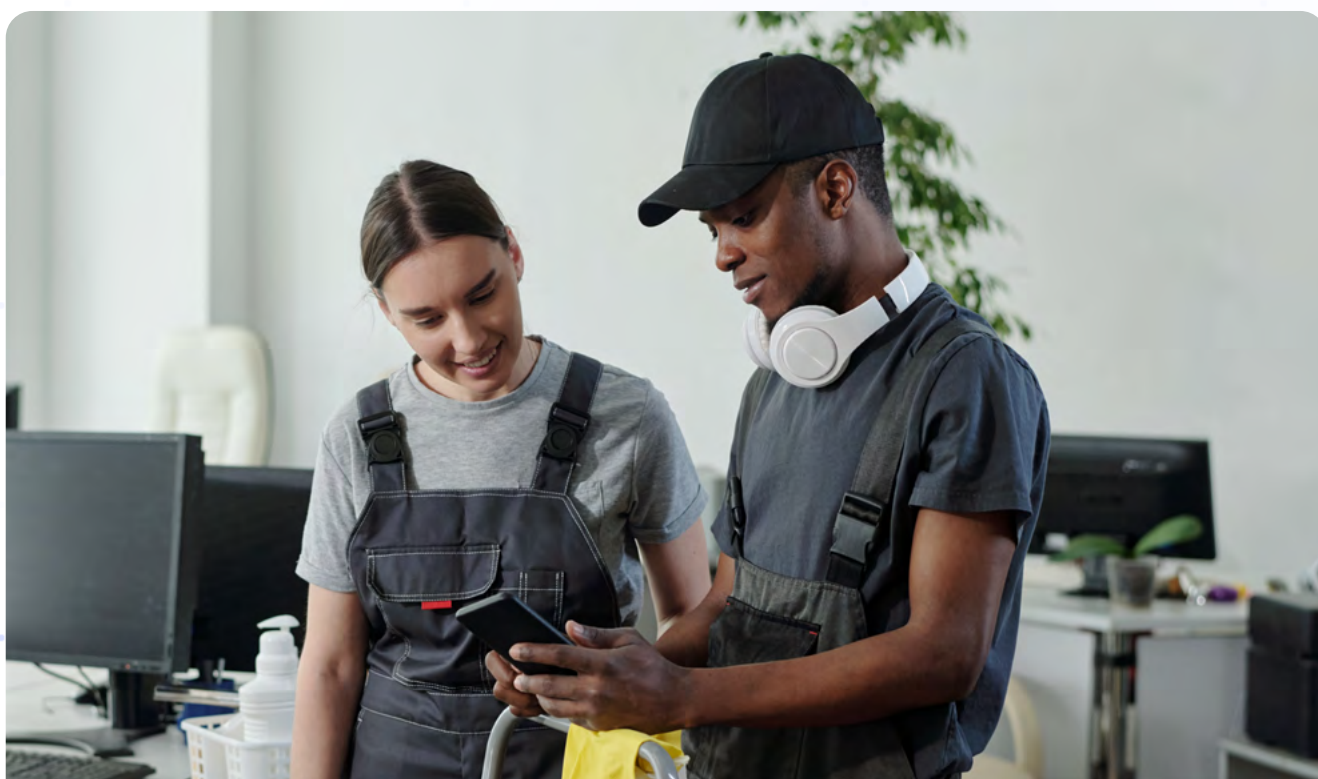
A um nível mais operacional, **o foco no utilizador final deve ser a prioridade**, a fim de contribuir ativamente para que este tenha uma experiência positiva e, conseqüentemente, para o sucesso do negócio.

Em termos de gestão de projetos, num futuro em que se espera assistir a um maior ritmo de mudança, a integração entre gestão de operações e gestão de projeto — que pode incluir desde planos de contingência à adaptação do espaço —, a capacidade de entregar este tipo de valor, tirando partido da relação existente, sinergias e historial, será certamente um modelo win-win para todos os envolvidos. **A utilização de novas tecnologias e formas inovadoras de prestar os serviços irá fazer a diferença** no momento de decidir entre contratos semelhantes, num contexto certamente muito mais competitivo, com o valor entregue a ser dissecado ao pormenor.



Miguel Valério,

Director Global de FM na Critical Software



As empresas de FM do futuro estão conscientes de que existem mais questões, com várias camadas, a abordar, tais como o surgimento de instalações híbridas — incluindo espaços de trabalho. A tecnologia inteligente é a forma de satisfazer essas necessidades — com IoT, realidade virtual e, claro, **plataformas inteligentes de gestão de manutenção**. A atualização das empresas, em termos de customização, UX e integrabilidade, deve ser uma prioridade e o recurso à inteligência é a forma de ir ao seu encontro.

Naturalmente, a transformação dos hábitos de trabalho também traz desafios. É essencial que as equipas de gestão de infraestruturas e as equipas no terreno estejam estreitamente ligadas no núcleo operacional, e sejam as principais beneficiárias de tecnologias inteligentes avançadas. É por isso que **não podemos separar a inteligência da colaboração**, uma vez que é isto que permite a remoção de obstáculos do trabalho de manutenção e dos seus processos operacionais orgânicos.

As empresas de FM do futuro vão procurar **agilidade, transparência, visibilidade, dados acionáveis e relações resilientes** com os seus parceiros. Se há algo que tanto a pandemia como a guerra nos têm mostrado, é que não podemos operar sozinhos.



Luis Martins,
Fundador e CTO na Infraspak

Se o futuro do setor da manutenção e do FM pudesse ser descrito numa só palavra, qual seria?

A longo prazo, o mais certo é que o setor da manutenção e do FM enfrente muitas mudanças e é importante estar preparado. Contudo, se os nossos 10 especialistas tivessem de escolher uma palavra para descrever o futuro deste setor, que palavra seria? As opiniões são diversas, com alguns dos peritos a salientarem a **necessidade de resiliência**, outros a destacarem a **importância da inovação**, e outros ainda a concentrarem-se no imperativo

de **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. Compreendemos que os equipamentos e os sensores irão articular-se mais entre eles, e com o tratamento inteligente de toda a informação transacionada teremos sistemas cada vez mais autónomos, que apoiarão as interações, do início ao fim, entre todos os intervenientes.



Ricardo F. Marques,
Diretor de Marketing na Pontual

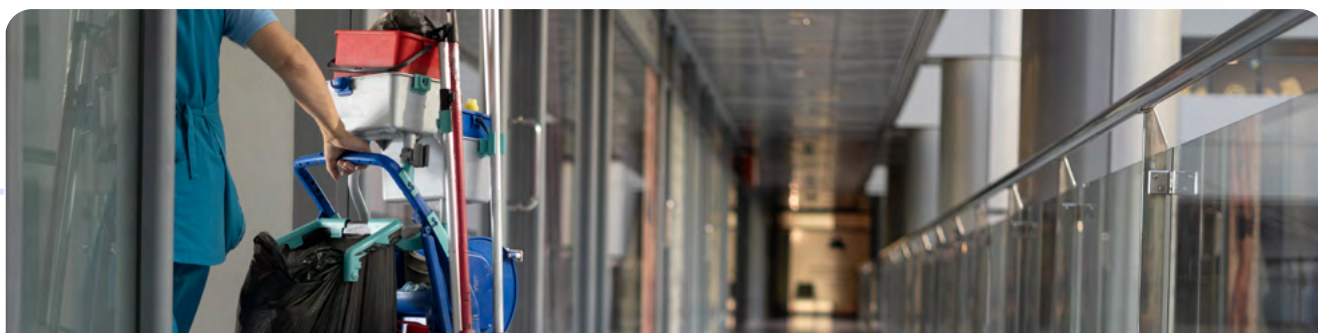
Embora existam novas tendências no setor da hotelaria, escolhemos uma palavra tradicional apontada ao futuro: **cliente**.

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

Neste sentido, o futuro passa por utilizar todos os mecanismos disponíveis e tirar partido de 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,
Diretor 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 utilizadores. Atualmente, é difícil ajustar todos os aspetos do FM em tempo real, devido ao contexto dinâmico gerado por tantos utilizadores, entre outros fatores externos. No entanto, **a adoção generalizada da tecnologia IoT permitirá uma avaliação em tempo real das necessidades de cada utilizador** 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 sistémica é crucial para lidar plenamente com as complexidades do mundo em que vivemos.

Com a atual crise de perceção, gerada por guerras, perda de vidas e catástrofes ambientais, é importante questionar para onde estamos a ir e porquê. Devemos estar atentos aos potenciais impactos negativos das nossas ações e avaliar a direção que as nossas empresas e a sociedade estão a tomar. Para tal, devemos perguntar-nos o que ainda não foi feito, o que devemos fazer, e como podemos capacitar-nos e comunicar eficazmente as nossas ações.

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



Lea Lobo,

Diretora de Conteúdo e Eventos na Infra FM

As empresas de FM têm-se pautado pela inovação, transformação digital e sustentabilidade, mas o futuro deverá focar-se mais na **inclusão**.

Sendo os promotores dos valores das organizações, sendo os catalisadores da cultura corporativa, a inclusão é o mote para a construção de um **ambiente empresarial mais equilibrado e saudável**.

Na sequência de tempos vividos à distância, pela pandemia que nos condicionou por dois anos, muitos dos soft skills foram-se esquecendo. É fundamental investir em soluções de partilha de ideias, de espaços, de culturas. Tornar os espaços corporativos mais inclusivos irá permitir-nos construir um **mundo melhor e mais duradouro**.



Mariana Abreu,
Coordenadora de Operações IFS na SAMSIC Portugal

Progressão. O setor da limpeza encontra-se num ponto de viragem crucial, com os avanços da tecnologia a conduzirem a mudanças potencialmente relevantes. Os desenvolvimentos tecnológicos estão a tornar-se mais graduais e **a chave para garantir o nosso sucesso é integrar as pessoas em todos os aspetos da tecnologia**. Co-botics, software de confirmação de limpeza, tecnologia de sensores, plataformas de formação assentes em aplicações, veículos elétricos, avanços químicos, revestimentos.

A 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 uma maior atenção virada 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. Tal como foi referido, a nossa agilidade enquanto setor é fenomenal. Dotado em abundância de mentes aguçadas e espírito empreendedor, há sempre algo de excitante a acontecer. Somos uma indústria que não fica parada. **Dos operadores aos fornecedores, estamos sempre à procura de inovar, por isso, independentemente dos desafios, penso que somos, de facto, 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, uma vez que tem procurado diversificar as fontes de receita, melhorar os processos, simplificar as operações e avaliar os colaboradores. Paralelamente, teve de se adaptar a novos comportamentos de consumo e responder à evolução das exigências dos hóspedes. **Sem uma visão clara e estratégica, assente em dados objetivos, será um desafio para os hotéis permanecerem rentáveis.** A tecnologia pode desempenhar um papel vital neste processo, fornecendo aos gestores hoteleiros as ferramentas de 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 de valor acrescentado que melhor se adapta à organização e às suas pessoas.

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

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



Miguel Valério,
Director Global de FM na Critical Software



Colaboração. Não há forma 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 harmoniosa. Esta visão centrada no ser humano exige a utilização de tecnologia inteligente para criar ambientes partilhados desmaterializados, onde a colaboração acontece em tempo real, com acesso a dados sincronizados e capacidade de chat incorporada, e onde o planeamento é feito em conjunto.

Ao trabalhar de perto com ecossistemas dinâmicos e inteligentes, podemos eliminar atritos na comunicação entre facility managers e fornecedores de serviços, que muitas vezes começam no processo de procurement. **Uma plataforma colaborativa cliente-fornecedor de FM, como a Infraspak Network™, é o nosso próximo passo no contributo para esta forma melhorada 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 lado, permite a colaboração total, permitindo a clientes e fornecedores partilhar informação de ativos e ordens de trabalho, atribuir diferentes empresas de FM a trabalhos agendados, seguir a execução de tarefas em tempo real, e até conversar diretamente entre si.

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



Luis Martins,
Fundador e CTO na Infraspak



Conclusão

Os desafios específicos que cada empresa enfrenta dependem, evidentemente, do seu mercado e da sua estrutura. No entanto, torna-se evidente, a partir das respostas que reunimos, que a **tecnologia** será um fator comum na abordagem a todos eles, tanto ao nível da gestão das operações como no terreno. Técnicos, equipas, facility managers 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.

No entanto, tecnologia e inovação não devem ser um fim em si mesmas, mas um meio para atingir um objetivo, tal como a recolha e análise de dados para obter informações valiosas e melhorar as condições de trabalho das equipas de manutenção e dos utilizadores. **Isto marca o início de uma nova era onde a tecnologia serve a humanidade, e não o contrário, conhecida como Manutenção 5.0.**

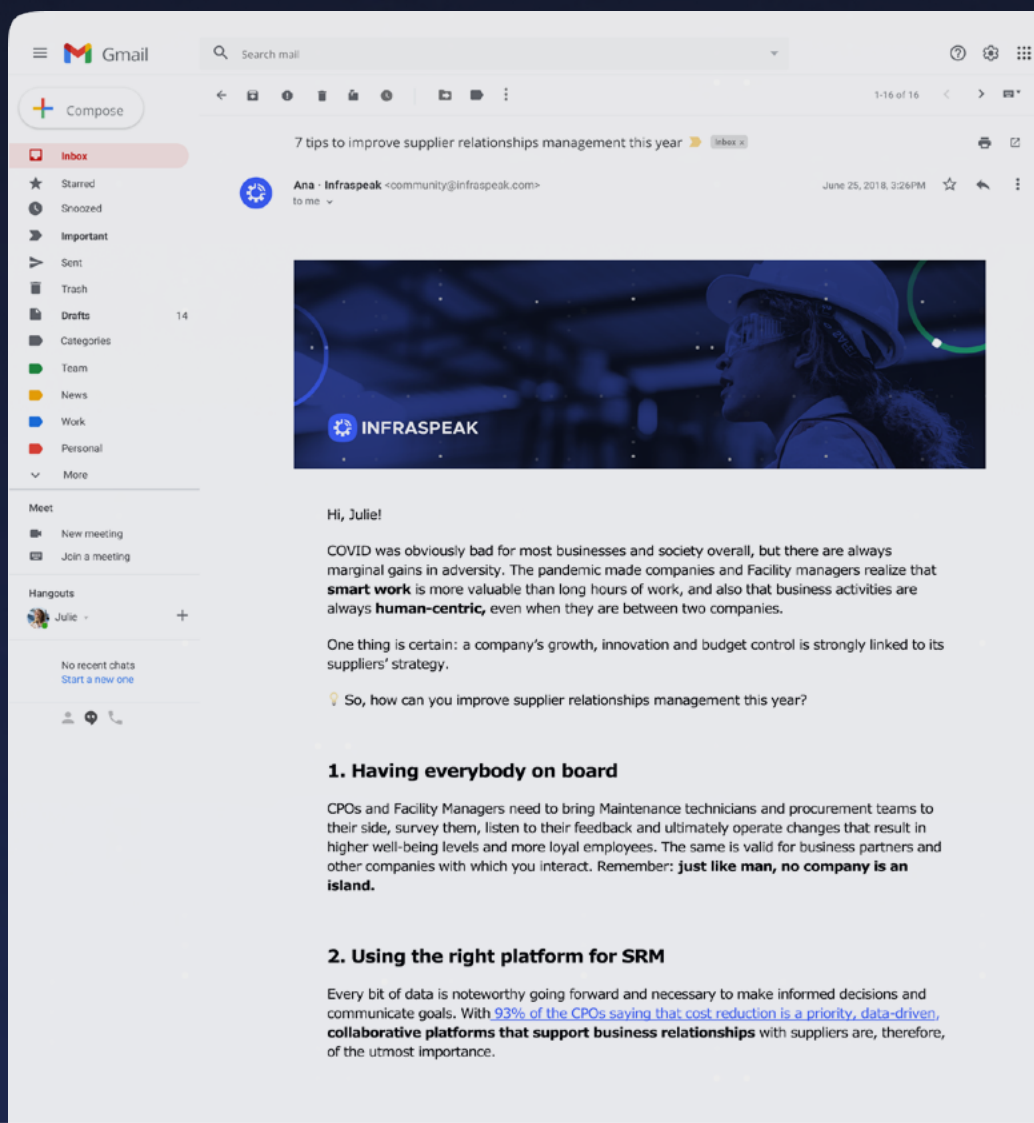
Note-se que esta nova era da tecnologia não é necessariamente uma revolução, mas sim uma evolução daquilo que foi alcançado até agora. Uma realidade que nasce de um período de inovação sem precedentes e de uma pandemia que mudou o mundo para sempre, **com as pessoas no centro desta nova era e com a colaboração 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 ao debater estes temas coletivamente.

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

Na Infraspak, acreditamos que o conhecimento é o caminho a seguir para uma indústria mais resiliente, ágil e impactante.

Se este guia lhe foi útil, gostaríamos de o convidar a juntar-se à nossa newsletter mensal, onde encontrará conteúdo sempre atualizado sobre FM e manutenção. Mais de 14.000 dos seus colegas já o fizeram.

Subscrever newsletter



Sobre a Infrasppeak

A Infrasppeak é uma **Plataforma Inteligente de Gestão de Manutenção (IMMP)**, que permite um controlo e uma eficiência sem precedentes no FM e nas operações de manutenção. Porque é que cada vez mais empresas escolhem a Infrasppeak?

Flexibilidade

A Infrasppeak é uma plataforma desenhada e construída à sua medida. Isto significa que pode combinar dezenas de aplicações nativas 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 Infrasppeak Gear™ — o nosso motor único e inteligente —, permite-lhe poupar tempo e dinheiro, ao extrair os dados operacionais e ao transformá-los em ações úteis, tais como automatizações de tarefas, sugestões inteligentes e alertas atempados.

Colaboração

Os utilizadores da nossa plataforma têm acesso a um espaço de trabalho partilhado que liga os facility managers aos fornecedores de serviços, permitindo a colaboração na aquisição de serviços e produtos e na execução de trabalhos de manutenção.

A Infrasppeak tem um historial 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 equipas reduziram os tempos de reação em 50%, as chamadas de manutenção em 75% e o trabalho administrativo em até 87%!**

De que é que está à espera para ver estes resultados no seu negócio?

Comece hoje



Infrasppeak HUB™

Escolha os aliados da sua operação.



Trabalhos Agendados

Centralize os planos preventivos.

Conetar



Vendas

Insights sobre os seus li



Pedidos

Agilizar a execução dos pedidos.

Conetada



Auditorias

Melhorar o controlo de



Compras

Otimize a gestão de compras.

Conetada



Planner

Planner para equipas co



Análise

A decisão certa na hora certa

Conetada



Housekeeper

Acompanhe a suas ope



INFRASPEAK