

**FÓRUM DE FACILITIES
MANAGEMENT EM
SHOPPING CENTERS**

MARÇO 2018
DIA 19 (Visita Técnica)
DIA 20 (Palestras)

**MILLENIUM CENTRO DE
CONVENÇÕES - SÃO PAULO/SP**

O que é Facilities Management (FM)?

"Organizational function which integrates people, place and process within a built environment with the purpose to improve quality of life of the people and productivity of the core business." - *ISO 41.011: 2017*

"Função organizacional que integra pessoas, espaços e processos dentro de um ambiente construído com o objetivo de melhorar a qualidade de vida das pessoas e a produtividade do negócio" - *ISO 41.011: 2017*

Público Alvo: Profissionais que cuidam da contratação de serviços especializados e que

são responsáveis por cuidar da infraestrutura e dos ativos físicos nas edificações de varejo, de modo a melhorar o bem-estar dos usuários e proporcionar a melhor experiência aos usuários e clientes.

O evento: No Brasil muitas empresas não percebem que as atividades que incluem o Facility Management (FM) somam, em geral, o segundo maior custo das organizações e não ter uma gestão planejada faz com que empresas percam muito dinheiro, além de colocar em risco o negócio principal. Segundo relatório de março 2016, do Centers of Excellence for Labor Market Research, o mercado global de Facility Management é estimado em US\$ 1.12 trilhão/ano. No Brasil, segundo especialistas, gera negócios da ordem de R\$ 100 bilhões anuais.

Da mesma forma, muitos estabelecimentos de varejo no Brasil ainda não reconhecem ou ainda não tem uma área estruturada organizada de FM, fazendo com que todas as áreas que não fazem parte da atividade-fim (core business do shopping centers) estejam nas mãos de profissionais que, nem sempre, estão capacitados para atender essa importante demanda do negócio.

Adicionalmente a importância de FM no ambiente de shopping centers, este ano os temas das palestras do Fórum têm como foco: **Transformação através da tecnologia, inovação e criatividade**. Participe e mantenha-se **up to date** com as demandas do mercado de shopping centers!

Léa Lobo

Presidente do Comitê Organizador dos Eventos INFRA
Diretora de Redação da Revista INFRA, Outsourcing & Workplace
(lealobo@talen.com.br)

**IMPORTANTE: PRÉ PROGRAMA EM FASE DE ESTRUTURAÇÃO E
SUJEITO A ALTERAÇÕES ATÉ A DATA DO EVENTO**

19 de março – Visita Técnica

16h00 – VISITA TÉCNICA NO SHOPPING ELDORADO E O MODELO DE SUA ESTRUTURA DE FACILITIES MANAGEMENT

Aqui o palestrante apresentará como está estruturada a sua área de Facilities Management, bem como como deveria ser a missão de FM, que começa por serviços de excelência, com agilidade, eficiência, inovação e segurança, promovendo um ambiente colaborativo e superando a expectativa dos clientes. A importância da gestão de processos multidisciplinares, proporcionando a sustentabilidade do negócio por meio da inovação e tecnologia, disseminando conhecimento e formando os melhores profissionais.

Endereço: Av. Rebouças, 3970 - Pinheiros, São Paulo – SP

Anfitrião:

Sergio Nagai, Engenheiro com mais de 15 anos de experiência em planejamento estratégico, melhoria da eficiência operacional, construção de equipes e gerenciamento de projetos para indústria de shopping centers. Há sete anos à frente da gestão do Shopping Eldorado, administrado pela Ancar Ivanhoe.

20 de março – Palestras

PRESIDENTE DE MESA:

Gessé Campos Camargo, Diretor da Interface Facility Management Consulting, formado em Ciências Sociais (USP), Food & Beverages (Cornell University), Marketing e Negócios (Kellog School - Chicago). Foi o fundador e Diretor Geral da INFRA 4, Diretor Geral Adjunto da DALKIA INFRA 4, Membro do Conselho de Acionistas da SADMITEC na Argentina, Diretor de Facility Management da GR/COMPASS, Facilities General Manager e Facilities Development Consultant da CEGELEC e Diretor de Facilities da Compass América Latina, Membro do FMCC – Facilities Management Consulting Council, do IFMA (International Facilities Management Association) e Conselheiro da ABRAFAC.

8h00 – CREDENCIAMENTO

8h30 – ABERTURA OFICIAL e BOAS VINDAS

8h45 – FACILITIES MANAGEMENT: TRANSFORMAÇÃO ATRAVÉS DA TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

A todo momento ouvimos falar sobre como as tecnologias estão transformando as formas de trabalhar e conduzir os negócios, bem como o impacto das estratégias corporativas frente aos clientes, que buscam novas experiências constantemente. Neste momento de ruptura, em que as tecnologias emergentes e as inovações generalizadas são difundidas rapidamente, o que é preciso observar na *gestão dos serviços e na infraestrutura* (facilities management) de shopping centers, de modo a atender as demandas do negócio e continuar sendo competitivo?

Léa Lobo, Empreendedora, Administradora, Jornalista e pós-graduada em Marketing. Possui carreira especializada em gestão de revistas técnicas, sendo os últimos 18 anos como Diretora de Redação da Revista INFRA. É gestora de conteúdo dos Eventos INFRA, realizados em São Paulo e em outras cinco capitais do País. Soma à sua trajetória a participação em inúmeros eventos, tanto no âmbito nacional quanto internacional. Atualmente é aluna do MBA/USP de Gerenciamento de Facilidades.

9H00 – O NEGÓCIO DE SHOPPING E SEUS STAKEHOLDERS

O investidor, empreendedor ou administrador de um Shopping precisa manter uma visão ampla sobre o negócio, para assegurar que o empreendimento mantenha receitas de aluguel rentáveis, mas também precisa garantir que o empreendimento esteja funcionando e oferecendo diversas conveniências para os lojistas e também para os clientes, para que o Shopping seja atraente, agradável, conveniente e interessante, unindo forças com o varejo para que as ofertas das lojas estejam em consonância com as necessidades e preferências do mercado consumidor.

Michel Cutait é especialista em Shopping Center e Varejo. Diretor da Make it Work, empresa especializada no desenvolvimento, planejamento, elaboração, produção, execução e administração de negócios para o mercado de Shopping Center e Varejo. Trabalha há 17 anos no mercado, e já colaborou com mais de 48 Shopping Centers e diversos varejistas. Além disso é advogado no Brasil e Portugal, escritor, perito, consultor e professor de cursos de extensão e pós-graduação em Shopping Center e Varejo na ESPM, Fundação Dom Cabral e Universidade Positivo.

10H00 – INTERVALO PARA COFFEE BREAK

10h30 – A NORMALIZAÇÃO DE FACILITIES MANAGEMENT NO BRASIL

O palestrante apresentará uma reflexão crítica acerca da evolução da atividade de FM e da sua importância para o futuro das instituições de varejo, já que FM deve ocupar grande parte do planejamento estratégico das organizações. Para organizar a atividade, acompanhe as necessidades do segmento e os benefícios da normalização em curso no Brasil.

Moacyr E. A. da Graça, Engenheiro Civil, mestre em Engenharia Urbana e de Construções Cíveis, Doutor em Engenharia Urbana e de Construções Cíveis e professor da Escola Politécnica da USP desde 1975. Fundou e dirigiu diversas empresas de engenharia. Foi Administrador Regional de Alphaville/Tamboré 1998-2005. É o idealizador e o coordenador do MBA/USP – Gerenciamento de Facilidades. É representante da América Latina na Comissão W070 – Facilities Management and Maintenance, do CIB-International Council for Research and Innovation in Building and Construction. É coordenador da Comissão CE 267 Gerenciamento de Facilidades e

Membro do Comitê TC-267 Facilities Management da ISO. Diretor da empresa APEX - Engenharia do Ambiente Construído, atuando em projetos e consultoria.

11h30 - O GERENCIAMENTO DE RISCOS EM INSTALAÇÕES DE SHOPPING CENTERS

Gestão de risco como estratégia e medida de prevenção a ocorrências em todos os âmbitos que envolvem os serviços de shopping centers trazendo reflexos diretos na qualidade do atendimento, evitando ou prevenindo danos aos clientes, bem como aos próprios estabelecimentos de shopping. O foco está na melhoria da qualidade e da segurança da assistência, que só poderá ser obtida através do esforço conjunto dos stakeholders da organização.

Antonio Celso Ribeiro Brasileiro, Doutor em Science et Ingénierie de L'Information et de L'Intelligence Stratégique (Ciência e Engenharia da Informação e Inteligência Estratégica) pela Université East Paris - Marne La Vallée – França; Certificado em Gestão de Riscos - Certification in Risk Management Assurance – CRMA, pelo IIA Global – Institute of Internal Auditors, Autor de diversos livros sobre Gestão e Análise de Riscos, Continuidade de Negócios e Cenários Prospectivos em Riscos, Professor e Coordenador do Curso de MBA Gestão de Riscos da Faculdade de Administração de São Paulo – FAPI - SP; Profissional com mais de 30 anos de experiência em Gestão de Riscos, É Presidente da Brasileiro Interisk.

12h30 – INTERVALO PARA ALMOÇO

14h00 – RETROFIT NA INFRAESTRUTURA E NO PENSAR DOS AMBIENTES DE SHOPPING CENTERS

Hoje ao se pensar na arquitetura dos espaços de varejo, seja na sua construção ou nos projetos de retrofit é importante observar a combinação de pontos comerciais, na proposta visual do espaço, além de privilegiar componentes como os setores de conveniência, serviços e lazer. “No varejo brasileiro, sobretudo em São Paulo, os centros comerciais intensamente vocacionados para compras estão em desuso ou passando por dificuldades, não se pode oferecer mais um espaço apenas para adquirir produtos. A razão é que, hoje, o consumidor deseja opções de espaços, onde exercite outras atividades, até porque a crise reduziu seu poder de compra” esclarece o palestrante.

Arquiteto Jayme Lago Mestieri, possui mais de dez anos de experiência desenhando no varejo é já conta com projetos executados na maioria dos shoppings e centros comerciais do Brasil. Atualmente o escritório de arquitetura de Mestieri já conta com uma vasta carteira com mais de 60 shoppings e centros comerciais projetados, além de 35 retrofits de praças de alimentação, com empreendimentos entregues por todo o Brasil e também em território africano.

14h45 – PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS: COMO LIDAR COM ESSE DESAFIO DE GESTÃO?

Dentre os impactos ambientais inerentes à atividade da indústria de shopping centers, a gestão correta de resíduos, por exemplo, é uma questão muito relevante. Quando abordamos a realidade dos centros de compras, estamos falando de grandes estruturas que, em alguns casos, pode abrigar muitas operações, receber milhões de visitas em um ano e que pode gerar toneladas de lixo por dia. Todos esses pontos reforçam a importância e a necessidade dos shopping centers investirem em práticas sustentáveis.

Francisco Paulo, Administrador, pós graduando em Gestão Estratégica e Qualidade, com diversos cursos e especializações em sustentabilidade e gestão ambiental. Coordenador Corporativo de Conservação e Limpeza da Ancar Ivanhoe Shopping Centers e responsável pela gestão dos resíduos sólidos e ações de sustentabilidade. Mais de 10 anos de experiência em Shopping Centers. Especialista e consultor com conhecimento em projetos e soluções para área de gestão ambiental como: gerenciamento de resíduos, compostagem e telhado verde entre outros.

16h30 – PAINEL: TRANSFORMAÇÃO ATRAVÉS DA TECNOLOGIA, INOVAÇÃO E CRIATIVIDADE

Uma área de varejo depende de soluções criativas e inovadoras. É imprescindível que sua infraestrutura esteja integrada com plataformas de controle de serviços, como: controle de sistemas, aplicativos, análises e serviços, controles para água e energia segura, gerando maior eficiência de processos para os shopping centers, de modo a melhorar produtividade e agilizar as tomadas de decisões pelos gestores, entre outras ações. Aqui você conhecerá quatro soluções que podem impactar no dia a dia da gestão operacional do shopping. Convidados para o painel:

- ✓ **Alex Oliveira**, Gerente da Exppe
- ✓ **Fernando de Barros Pereira**, Diretor na General Water
- ✓ **Guilherme Salla**, Diretor da Monitory
- ✓ **Luis Felipe**, Diretor de Operações na Branco e Branco
- ✓ **Wagner Lamarca**,_Diretor Operações da Vivante

18h – ENCERRAMENTO, SORTEIO DE BRINDES E CONSIDERAÇÕES FINAIS