



ISO 41001:2020

A norma ISO para Sistemas de Gestão de Facilities (FM).

IMPLANTAÇÃO • AUDITORIAS • TREINAMENTOS

Apoio para empresas que buscam a certificação nas normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 13485, ISO 22000, ISO 39001, ISO 41001, IATF 16949, SASSMAQ, normas de segurança e mais.

info@cqt-br.com
www.cqt-br.com

Norma

ISO 41001

Visão geral da NBR ISO 41001:2020,
a norma para Sistemas de FM.

Introdução

.....pág 03

1. Extensão

.....pág 04

2. Sistema de FM

.....pág 05

3. Resultados

.....pág 05

4. Estrutura

.....pág 06

5. Planejamento

.....pág 06

6. Implantação

.....pág 07

7. Certificação

.....pág 07

8. Normas

.....pág 08

9. Escopo

.....pág 08

Apoio CQT

.....pág 09



NBR ISO 41001:2020

FACILITY MANAGEMENT – SISTEMAS DE GESTÃO

A NBR ISO 41001:2020 foi desenvolvida no mercado nacional pelo comitê técnico da ABNT (CEE-267), sobre a necessidade de haver padrões comuns de operação de serviços de FM.

Internacionalmente a norma encontra-se na revisão 2018 - ISO 41001:2018, assim as linhas de orientação para a estrutura de um sistema de FM (gestão de serviços de facilities) são relativamente recentes, mesmo na perspectiva global.

Contextualizando, a NBR ISO 41001:2020 traz requisitos para um sistema de FM. A norma não traz requisitos prescritos de "como" realizar as operações de facilities – sendo que estas questões dependem da experiência de cada organização, bem como dos requisitos exigidos pela parte demandante.

A confirmação da certificação na NBR ISO 41001:2020 se dá pela consistência do sistema de gestão em três pontos:

- ▶ O planejamento de processos devendo conter os requisitos da ISO 41001.
- ▶ Os processos devendo refletir a expectativa da organização demandante.
- ▶ O serviço executado estando de acordo com os processos planejados.

Assim, é legítimo e essencial que um processo de certificação ocorra em um site externo, onde o serviço é prestado, em busca da comprovação da capacidade de executar serviços alinhados com o seu planejamento.

A norma estabelece a perspectiva da diferenciação entre "organização demandante" e "organização de FM".



A ISO 41001 aplica-se à Organização de FM, aquela que presta o serviço de FM, em alguns casos, esta e a Organização Demandante podem ser a mesma.

+++



A ISO 41001 é a primeira norma internacional que aborda a gestão sobre serviços de facilities, e tem o potencial de fazer a diferença entre organizações prestadoras de serviços de FM, provendo o alinhamento preciso com as expectativas das partes demandantes.

1. Extensão atual da ISO 41001

Com o avanço tecnológico e dinamismos operacionais, as organizações demandantes de serviços de facilities enfrentam desafios para encontrar serviços confiáveis a suas expectativas operacionais. Na evolução da gestão de serviços gerais, a norma para gestão de facilities foi bastante aguardada, atualmente despertando no mercado nacional.



NBR ISO 41001:2020
SFM Sistema de Facilities Management

ORGANIZAÇÃO DEMANDANTE
Estratégia de negócio

A NBR ISO 41001:2020 está aos poucos sendo adotada no Brasil, contando com um comitê dedicado da ABNT, o ABNT/CEE-267, sendo o serviço de certificação oferecido por alguns órgãos certificadores.



O fato da norma ainda estar pouco disseminada representa uma ótima oportunidade para que organizações saiam na frente, buscando este diferencial de demonstração da atuação responsável.





A NBR ISO 41001:2020 não se destina a prescrever elementos detalhados para a operação de FM, uma vez que a extensão do Sistema de FM é variável com base nos resultados esperados da organização demandante.

2. Sistema de FM

O FM é definido como uma interface organizacional que integra pessoas, local e atividades dentro de um ambiente construído, com o propósito de melhorar a qualidade de vida das pessoas e a produtividade do negócio principal.

A NBR ISO 41001:2020 promove a adoção de uma abordagem de processos para implementar e manter um sistema de gestão direcionado ao atendimento de requisitos de organizações interessadas na prestação de serviços de FM.

Um sistema de FM envolve o planejamento, implementação, operacionalização, monitoramento e revisão dos processos que entregam os serviços.

Nesta abordagem, a Organização de FM necessita determinar e gerenciar inúmeras atividades interrelacionadas, trazendo a atenção no planejamento sistêmico destes processos.

A sistemática de abordagem de processos previstas pela norma enfatiza a importância:

- ▶ De entender e atender aos requisitos da organização demandante por meio de um planejamento integrado.
- ▶ De estabelecer metodologias para controle do serviço prestado.
- ▶ De monitorar e avaliar o serviço prestado buscando a melhoria contínua.

3. Busca de resultados

A NBR ISO 41001:2020 destina-se a prover orientações para permitir a determinação da abordagem mais apropriada aos serviços prestados de FM.

O objetivo é promover a conscientização, o desenvolvimento de competências e o alinhamento das recomendações estratégicas nas decisões que afetam a entrega dos serviços de FM.

Especificamente, a NBR ISO 41001:2020 é aplicável a qualquer organização de FM que deseje:

- ▶ Utilizar uma metodologia para desenvolver uma estratégia de FM.
- ▶ Assegurar-se do alinhamento da estratégia de FM com a estratégia do negócio principal da organização demandante.
- ▶ Demonstrar conformidade, seja por auto declaração, ou na busca de certificação por um órgão externo.

A NBR ISO 41001:2020 fornece orientação para programas de auditorias internas e externas. As organizações que decidirem implementar seu sistema de gestão com base nesta norma, estarão aptas a comparar práticas para o desenvolvimento de uma estratégia para seus serviços de FM com um referencial internacionalmente reconhecido, fornecido de princípios sólidos para a gestão efetiva destas práticas.

4. Estrutura

A NBR ISO 41001:2020 adota a “estrutura de alto nível”, comumente referida como “Anexo SL”, que apresenta uma sequência de tópicos, texto e termos comuns a outras normas ISO de sistemas de gestão, tais como a ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, podendo ser integrada a um sistema de gestão único.

Seguindo necessidades reconhecidas para um Sistema de FM, a ISO 41001 apresenta:

- ▶ Elementos de processos, que permitem que organizações alcancem seus resultados desejados.
- ▶ Os meios para que organizações tenham um maior controle sobre seu Sistema de FM, alinhando-se com as expectativas da organização demandante.
- ▶ O alinhamento com outras normas ISO de sistemas de gestão.
- ▶ A especificação de requisitos essenciais para a estrutura um sistema de gestão voltados aos serviços prestados de facilities.
- ▶ Meios da redução da probabilidade da desconexão entre os objetivos e as necessidades da organização demandante e os processos para apoiá-los.
- ▶ Referências e normas adicionais de apoio com orientações para resultados de performance.

5. Planejamento da gestão

O sistema de gestão a ser implementado na Organização de FM deve ser suficiente para atender aos resultados pretendidos da Organização Demandante, e coerente aos limites operacionais das atividades prestadas, bem como se apresentar em perspectiva de melhoria. Para atendimento da norma ISO 41001:2020 este sistema deve conter todos os elementos que entregam à Organização Demandante os resultados esperados dos serviços prestados, e deve abranger:

- ▶ O dimensionamento dos serviços a serem prestados, incluindo a demanda de pessoas e suas funções, e o tempo de serviço acordado.
- ▶ Os procedimentos orientativos e cronogramas direcionados ao pessoal operacional.
- ▶ Os limites de realização, com as informações sobre o serviço prestado.
- ▶ Meios de inspeção sobre as atividades realizadas, na escala de validação do serviço prestado com a Organização Demandante.
- ▶ Meios de comunicações técnicas e informativas com a Organização Demandante.
- ▶ Ferramentas de medição e melhoria, como indicadores de performance e relatórios de ocorrências.

NBR ISO 41001:2020

6. Implantação

Implantação de sistemas de FM para certificação na norma ISO 41001:2020.

Fluxo de trabalho

Nosso método consiste na determinação e divisão de fases de implantação, através de um plano de trabalho pré-aprovado, estabelecido de sub-metas de acordo com a complexidade existente. Demonstramos de forma objetiva a evolução do trabalho para que surpresas sejam evitadas.



Diagnóstico e Plano Diretor

Levantamento da situação atual dos processos, considerando soluções já existentes. Elaboração do plano de implantação.

Apoio na Implantação

Condução dos elementos previstos para a implantação do sistema de FM, com base no entendimento atual das certificadoras.

Treinamento aos Envolvidos

Treinamento de gestores e auditores internos, abordando os requisitos aplicáveis da norma ISO 41001.

Auditorias Internas

Avaliação do sistema de FM a fim de determinar o atendimento aos requisitos normativos, conduzida pela CQT.

Orientação na Certificação

Participação nas auditorias de certificação, junto aos órgãos certificadores, a fim de orientar possíveis soluções.

7. Decisão sobre a certificação na ISO 41001

Acreditamos que a certificação na NBR ISO 41001:2020 promove um destaque em particular no mercado, visto que é uma garantia de que a Organização de FM, em sua relação com a Organização Demandante, possa prover com eficiência os resultados pretendidos aos sistemas de FM prestados.

Fizemos parte das primeiras certificações nacionais na ISO 41001:2020, contamos com uma visão precisa sobre o que é necessário para o processo de certificação.

Entre em contato conosco e obtenha mais informações sobre o processo de implantação!

8. Normas de apoio

Sob a responsabilidade direta do comitê internacional ISO/TC 267, em português foram publicadas as seguintes normas de apoio, com a função de prover o direcionamento sistêmico do Sistema de FM:

Disponíveis pela ABNT^(*):

- ▶ **ABNT NBR ISO 41011:2019**
Facility management — Vocabulário
- ▶ **ABNT NBR ISO 41012:2019**
Facility management — Diretrizes sobre processo de compras e desenvolvimento de acordos
- ▶ **ABNT ISO/TR 41013:2019**
Facility management — Escopo, conceitos-chave e benefícios
- ▶ **ABNT ISO 41014:2021**
Facility management — Desenvolvimento de uma estratégia para facility management
+++
- ▶ **ABNT ISO/IEC 17021-11:2021**
Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão de facility management (FM)

(*) Situação em Jan/2024.

9. Escopo de aplicação

A NBR ISO 41001:2020, na relação entre Organização Demandante e Organização de FM, pode ser aplicável a serviços como:

- ▶ Higienização e limpeza.
- ▶ Recepção e mensageria.
- ▶ Jardinagem.
- ▶ Gestão de instalações e portaria.
- ▶ Gerenciamento de ativos.
- ▶ Serviços de manutenção.
- ▶ Gerenciamento de sistemas de incêndio.

[Entre outros]



Inicie o processo de certificação!

A implantação da ISO 41001 pode apresentar desafios, mas com um planejamento adequado, cuidado na implantação e comprometimento, a organização e suas partes interessadas irão alcançar muitos benefícios, incluindo o reconhecimento do mercado por meio da certificação.

Conte com o apoio da CQT para o sucesso na implantação da ISO 41001. Desenvolvemos sistemas de gestão de forma proporcional ao tamanho e capacidade de sua organização.

Mesmo com a norma sendo recente no mercado, já atuamos nos projetos que obtiveram as primeiras certificações no Brasil. Assim, podemos compartilhar experiências adquiridas na busca desta certificação.

Prezamos pela objetividade e precisão!



info@cqt-br.com

CQT SISTEMAS DA QUALIDADE
São Paulo - SP

