



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA SGS ICS

Esquema de Certificação de Pessoas Profissional de Facility Management

Edição 3: Data 24-10-2018

LISTA DE EDIÇÕES

N.º Edição	Data	Resumo da Alteração
1	23-04-2018	1ª Edição
2	04-10-2018	5.5 Método de Avaliação /Exame Acrescentado no texto “O Candidato poderá repetir a avaliação escrita uma única vez com custo acrescido, informado pela SGS, e no prazo de 3 meses. Findo este prazo, o processo dá por caducado e terá que instruir novo processo.”
3	24-10-2018	5.3 Requisitos para Certificação do Profissional de Facility Management, Tabela 1ª Validação dos Requisitos Mínimos; “Escolaridade Obrigatória”



INDÍCE

- 1.OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO**
- 2.GLOSSÁRIO**
 - 2.1 Termos Gerais**
 - 2.2 Termos Técnicos**
- 3.CONTEXTO REGULAMENTAR**
- 4.DOCUMENTOS DE SUPORTE**
- 5.DESCRICÃO DA ATIVIDADE**
 - 5.1 Perfil do Profissional de Facility Management**
 - 5.2 Competências Exigidas ao Profissional de Facility Management**
 - 5.3 Requisitos para Certificação do Profissional de Facility Management**
 - 5.4 Análise SGS ICS Requisitos para Certificação do Profissional de Facility Management**
 - 5.5 Método de Avaliação / Exame**
- 6.CONCESSÃO: EMISSÃO DO CERTIFICADO**
- 7.ACOMPANHAMENTO ANUAL DA CERTIFICAÇÃO**
- 8.RECERTIFICAÇÃO – RECOMENDAÇÃO, EXAME E DECISÃO**
- 9.USO DA MARCA DE PESSOA CERTIFICADA**
- 10.SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, RETIRADA DO CERTIFICADO**
- 11.CONFIDENCIALIDADE**
- 12.INFORMAÇÃO FINANCEIRA**
- 13.NECESSIDADES ESPECIAIS**
- 14. ANEXOS**



1.OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Especificação Técnica (ET) define os requisitos do processo de Certificação de Pessoas por forma a assegurar que o processo de certificação é efetuado de uma forma consistente e controlada, cumprindo os requisitos da norma ISO/IEC 17024:2012 e da acreditação.

O objetivo deste documento é estabelecer as regras gerais que regulam a Certificação de Pessoas relacionada com as funções e competências do Profissional de *Facility Management*.

A Certificação de Pessoas é um processo objetivo de avaliação de competências e um meio para garantir que as pessoas certificadas cumprem os requisitos deste esquema de certificação.

A SGS ICS, LDA, é proprietária do Esquema, e é responsável pela sua promoção, desenvolvimento, revisão e validação contínua.



2.GLOSSÁRIO

2.1 Siglas

- CTC – Comissão Técnica de Certificação
- Dir – Director Executivo
- DirCert – Director de Certificação
- ET – Especificação Técnica
- FM – Facility Management
- ICS – International Certification Services
- ISO - International Organization for Standardization
- OC – Organismo de Certificação
- RT – Responsável Técnico
- SGS– Serviços Gerais de Superintendência
- FMer – Facility Manager
- KPI – Key Performance Indicator “Indicador-Chave de Desempenho”

3.CONTEXTO REGULAMENTAR

- NP EN 15221-1:2016 Facility Management – Parte 1: Termos e Definições;
- NP EN 15221-2:2016 Facility Management – Parte 2: Linhas de Orientação para a Elaboração de Acordos de Facility Management;
- NP EN 15221-3:2017 Facility Management – Parte 3: Linhas de Orientação para a Qualidade no Facility Management;
- NP EN 15221-4:2017 Facility Management – Parte 4: Taxonomia, Classificação e Estruturas em Facility Management;
- NP EN 15221-5:2017 Facility Management – Parte 5: Linhas de Orientação relativas aos Processos de Facility Management;
- NP EN 15221-6:2018 Facility Management – Parte 6: Medição de Áreas e Espaço em Facility Management;
- NP EN 15221-7:2017 Facility Management – Parte 7: Linhas de Orientação para o Desempenho em Benchmarking;
- ISO 41000 – Facility Management;
- ISO 41011 - Facility management — Vocabulary;
- ISO 41012 - Facility management — Guidance on strategic sourcing and the development of agreements;
- NP EN 13306:2007 – Terminologia da Manutenção.

4.DOCUMENTOS DE SUPORTE

- PTSP45- v030 - 2017-02 Procedimento de Certificação de Pessoas;
- PTD6840 – v011 – 2015-05 - Condições Gerais para Certificação de Sistemas, Produtos, Serviços e Pessoas;
- PTPP79 – v010 – 2018-05 Procedimento de Certificação Profissionais Facility Management;
- PTD7971 - v010 - 2018-05 Regulamento da Comissão Técnica de Certificação de Pessoas - Profissional de Facility Management;
- PTD7970 - v010 - 2018-05 Regras para Elaboração de Exame, Apresentação do Exame (Avaliação) aos Candidatos/Profissionais, Correção e Concessão/Recertificação, Análise Estatística de Resultados de Profissional de Facility Management;
- PTD6842 – v011 – 2015-05 Regras para o uso da Marca de Certificação de Pessoas da SGS;
- PTD6841 – v011 – 2015-05 Código de Conduta para Certificação de Pessoas;
- PTD6852 – v022 – 2017-11 Questionário / Relatório Anual;
- PTD7964 – v010 - 2018-05 Lista de pessoas autorizadas de Profissional de Facility Management;

5. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

5.1 Perfil do Profissional de Facility Management

O Profissional de Facility Management é o responsável pelo espaço construído com o objetivo de melhorar:

- 1) a qualidade de vida dos ocupantes (utentes, clientes, funcionários, pacientes, etc...) e
- 2) a produtividade da atividade principal (core business) da Organização para a qual trabalha.

Esta função gere o “Modelo de FM”, modelo esse que define o seu âmbito e responsabilidades como profissão:

a) Alinhamento da Estratégia de Facility Management com a Estratégia da Organização

Assegurar que o departamento de FM e/ou a função de FMer suporta o Core Business da Organização em que se integra.

b) Gestão de Ativos, Operação e Manutenção

Garantir a máxima taxa de disponibilidade dos ativos que gere, incluindo tanto os espaços como os seus equipamentos, sejam de suporte ou alocados ao negócio em si. Essa gestão tem em vista o ciclo de vida do ativo, incluindo as políticas, estratégias e requisitos de manutenção.

c) Gestão de Espaços

Assegurar a adequação dos espaços às necessidades dos ocupantes, afim de promover a sua qualidade de vida bem como a perceção relativamente ao valor que estes têm para a Organização.

d) Gestão de Serviços (Facility Services)

A multiplicidade e multidisciplinaridade dos serviços necessários para o correto funcionamento, tanto dos equipamentos como do bem-estar e segurança dos seus utilizadores, é gerida pelo FMer. Da seleção de fornecedores, à realização dos procedimentos de contratação (cumprindo as melhores práticas e imposições legais), à gestão da prestação do contrato com a sua consequente implicação nos ativos e nas pessoas, essas funções devem ser asseguradas cumprindo os devidos prazos, defendendo a ética nos negócios e o respeito pelos trabalhadores (sejam da própria organização ou subcontratados).

e) Gestão de Projetos e Pequenas Melhorias

Gerir o impacto que as mudanças, de e nos escritórios, têm no dia-a-dia das organizações, bem como a flexibilidade para implementar mudanças de layout ou adaptações de espaços a diferentes usos, com o objetivo de gerar inovação e melhoria contínuas.

f) Gestão das Políticas Ambientais e de Eficiência Energética

Assegurar que os processos, os equipamentos e o ambiente construído primam pelas melhores práticas em termos de eficiência energética e cumprem as políticas e a legislação ambiental em vigor, para além de planear a adoção de medidas futuras, continuamente mais restritivas em termos de desperdícios e promotoras de um impacto ambiental tendencialmente zero.

Funções transversais:

- a) Comunicação e Gestão da Mudança
- b) Utilização da Inovação Tecnológica como catalizador de bem-estar e de eficiência
- c) Implementação das Boas Práticas e Normas Disponíveis

5.2 As Competências Exigidas ao Profissional de Facility Management:

a) O alinhamento da Estratégia de Facility Management com a Estratégia da Organização

Para servir o core business, o FMer precisa de conhecer, compreender e estar alinhado com as necessidades e objetivos da Organização, vertendo para a sua própria estratégia e indicadores de desempenho aquilo que é relevante para a entidade como um todo. Para tal necessita de:

- Conhecer a definição de Facility Management, dos conceitos associados, tal como apresentados na ISO 41011 e outros relevantes tais como:
 - a. A gestão dos espaços
 - b. Espaços de trabalho e a qualidade do trabalho
 - c. Colaboração e conectividade entre colaboradores
 - d. A gestão da mudança
 - e. A produtividade do core business
 - f. O impacto no ciclo de vida dos imóveis
- Saber utilizar no dia-a-dia conceitos de Comunicação e Gestão da Mudança;
- Compreender a relação entre o desempenho do Facility Management e a qualidade de vida dentro dos espaços de trabalho, retalho ou lazer, incluindo o impacto na retenção de colaboradores, na reputação da organização e na produtividade do core business;
- Compreender a necessidade de alinhamento da estratégia de FM com a estratégia da Organização em que este se insere e deve servir;
- Compreender as competências necessárias para o FMer;
- Conhecer áreas de atividade e os serviços que podem ser incluídos no modelo de FM;
- Compreender a ligação entre o FM, os Facility Services e o Corporate Real Estate;
- Utilizar indicadores como suporte ao FM, da contratação à medição de impacto e melhorias;
- Conhecer as necessidades de Reporting e Benchmarking;
- Identificar os objectivos económicos, organizacionais e estratégicos do cliente:
 - Identificar necessidades
 - Traduzir necessidades em requisitos
 - Traduzir requisitos em níveis de serviço

b) Gestão de Ativos, Operação e Manutenção

A compreensão da função de gestão de ativos ao longo do ciclo de vida dos mesmos bem como a análise dos trade-offs entre manter e substituir; propor e gerir planos de manutenção adequados à estratégia de investimento da Organização, é essencial para o sucesso da função do FMer. Para tal necessita de:

- Compreender a definição de manutenção como descrita na NP EN 13306: 2007;
- Enquadrar a manutenção no âmbito do Facility Management;
- Identificar as diferenças e os fatores comuns entre as três gerações da manutenção;
- Caracterizar e indentificar os processos necessários para garantir unidades de elevado desempenho;
- Compreender a importância do controlo ambiental das operações;
- Conhecer as diferentes tecnologias e sistemas de informação que apoiam a Monitorização dos Edifícios e a Gestão das Operações de Manutenção;
- Identificar as diferentes infraestruturas técnicas;
- Compreender as infraestruturas técnicas como garante das condições de ocupação: climatização, iluminação, segurança, etc.;
- Identificar os diferentes modelos de manutenção;
- Compreender a adequação e as diferenças entre os modelos: concentrado, disperso e misto; In-house e Outsourcing;
- Identificar e compreender os diversos tipos de manutenção: corretiva (planeada e não planeada); preventiva; preditiva e detetiva;
- Compreender o que é uma política da manutenção;
- Estar consciente da importância da manutenção e o seu impacto no ciclo de vida dos ativos;
- Caracterizar um plano de manutenção e a sua importância;
- Compreender os conceitos e necessidades por trás da definição da periodicidade e do âmbito das tarefas de manutenção, incluindo recursos envolvidos;
- Saber identificar o âmbito dos concursos de manutenção;
- Compreender os aspetos principais dos concursos e as suas fases: RFI (Request for Information), RFP (Request for Proposal), RFQ (Request for Quotation);
- Conhecer os procedimentos, normativos, mais relevantes em vigor no âmbito da gestão de ativos, ex: ISO 55000.

c) Gestão de Espaços

Saber utilizar as Internet of Things (IoT) como forma de antecipar as necessidades e monitorizar a satisfação e a utilização em tempo real é uma competência fundamental. Para o efeito, o FMer necessita de:

- Identificar a evolução das ações – transição do processo individual para o coletivo;
- Identificar as novas formas de trabalhar e o impacto nas novas tipologias de espaços de trabalho;
- Conhecer os requisitos de ocupação face às novas exigências espaço-funcionais;
- Entender o Planeamento como ferramenta estratégica da Ocupação/Manutenção/Desempenho;
- Compreender a importância do FMer como elemento chave do Processo e identificação dos intervenientes;
- Identificar as tipologias arquitetónicas e requisitos dos Espaços de Trabalho na Gestão integrada;
- Identificar tendências futuras e consolidação de intervenientes no FM;
- Identificar os vários níveis de desempenho: construtivo, espaço-funcionais e de capital humano das organizações;
- Clarificar a necessidade de avaliar para melhorar – técnicas de Avaliação Pré e Pós-Projeto;
- Integrar a gestão da mudança no Processo;
- Compreender a visão futura do FM na abordagem da Gestão, Ocupação e Desempenho de ET;
- Conhecer os requisitos da Norma NP EN 15221-6:2018 Facility Management – Parte 6: Medição de Áreas e Espaço em Facility Management;
- Reconhecer a importância da Certificação no Planeamento do Processo;
- Compreender a importância da sustentabilidade como elemento “cerne” na otimização e uso de Edifícios.

d) Gestão de Serviços (Facility Services)

O FMer necessita de conhecer e saber implementar as melhores práticas de Procurement; assegurar uma correta comunicação com os prestadores de serviços; analisar e Avaliar o desempenho dos contratos. Para o efeito deve:

- Compreender a importância das boas práticas de contratação e o seu impacto no dia a dia do FM;
- Identificar as normas aplicáveis à gestão dos serviços;
- Compreender o processo negocial, quer do lado do cliente, quer do lado do fornecedor;
- Identificar as diferentes fases de contratação;
- Definir a estratégia de contratação;
- Avaliar prestadores de serviços;
- Identificar os direitos e as obrigações das partes intervenientes;
- Evitar conflitos;
- Saber gerir conflitos;
- Compreender o conceito e a importância da boa-fé na fase pré-contratual e contratual;
- Compreender os conceitos de desempenho, níveis de serviço e KPI e implementar formas de medição e controlo;
- Saber construir o preço do serviço, nomeadamente relacionar o preço com o desempenho;
- Identificar e compreender as fases da relação contratual:
 - a. A mobilização
 - b. A operação
 - c. A desmobilização
- Identificar e compreender as diferentes partes do contrato;
- Conhecer os requisitos da norma NP EN 15221-2:2016 Facility Management – Parte 2: Linhas de Orientação para a Elaboração de Acordos de Facility Management.

e) Gestão de Projetos e Pequenas Melhorias

O FMer necessita de possuir conhecimentos ao nível de gestão de projetos, bem como a sensibilidade para temas técnicos relacionados com o ambiente construído, de forma a:

1. Utilizar os processos adequados na Gestão de Projetos;
2. Identificar e analisar as diferentes fases e características de um projeto;
3. Utilizar os meios adequados na gestão de cronogramas e orçamentos apropriados;
4. Identificar e gerir o âmbito, problemas, comunicação e riscos;
5. Identificar e gerir o nível de qualidade adequado num projeto;
6. Identificar métricas para otimizar os processos e avaliar o desempenho dos projetos, devendo possuir as competências necessárias para:
 - Identificar desafios e oportunidades provocados pela evolução tecnologia no core business das organizações; nas novas formas de trabalhar e no próprio FM;
 - Compreender as condições necessárias para o sucesso da implementação das tecnologias de informação:
 - a. Alinhamento com os objetivos da organização de FM
 - b. Alinhamento com o Core Business da organização
 - c. Adequado levantamento das necessidades
 - d. Identificação das diferentes categorias de utilizadores, necessidades, acessos e interfaces adequados
 - e. Qualificação dos recursos necessários (dinheiro, tempo, pessoas)
 - f. Adequada comunicação e envolvimento das partes interessadas (stakeholders)
 - Saber construir um plano de negócios para a implementação de ferramentas de Tecnologias de Informação no FM, identificando os benefícios para os diversos stakeholders, avaliando o número de potenciais utilizadores, o investimento necessário e a forma como se atingirá o retorno desse investimento;
 - Identificar e poder dar exemplos de como os sistemas de informação podem auxiliar na gestão das principais competências do FM: na gestão de contratos, na gestão dos espaços, na gestão de energia, na satisfação dos utilizadores e no benchmarking;
 - Identificar as categorias de soluções de software disponíveis no mercado, as suas características principais e as necessidades que normalmente satisfazem;
 - Compreender, as principais e potencialidades e limitações ligadas à IoT - Internet of Things e ao Building Information Modelling;

f) Gestão de Políticas Ambientais e de Eficiência Energética

O FMer necessita de estar consciente das melhores práticas de redução da pegada ecológica e deve ter a capacidade de comunicar com os diversos stakeholders sobre a necessidade e os objetivos de diferentes medidas e/ou mudanças de comportamento, em prol da redução de desperdícios e melhoria de eficiências energéticas. Para o efeito deve:

- Reconhecer o conceito de aspeto ambiental e identificar os aspetos ambientais relacionados com a atividade de FM;
- Reconhecer os requisitos legais aplicáveis em matéria de gestão dos aspetos ambientais, incluindo de eficiência energética dos edifícios;
- Conhecer as principais técnicas e boas práticas de gestão ambiental das operações de FM;
- Conhecer os requisitos associados à qualidade do ar interior dos edifícios;
- Conhecer os requisitos normativos mais relevantes em vigor no âmbito da gestão sustentável das construções, ex: EN15643.



5.3 Requisitos para Certificação do Profissional de Facility Management

O Requerente à certificação preenche o questionário/relatório anual PTD6852 – Questionário Relatório Anual de Certificação de Pessoas, acompanhado da respetiva documentação que é solicitada para evidência dos requisitos mínimos para aceder à certificação, e envia para a SGS ICS.

Após receção do questionário, a SGS ICS elabora uma Proposta com o valor da Certificação.

Na proposta estão discriminados os custos do processo de certificação.

O Requerente envia o Pedido de Registo onde confirma a sua intenção de se certificar pela SGS ICS. Esse documento deverá ser enviado com a antecedência mínima de 15 dias relativamente à data prevista para a avaliação escrita.

Para alcançar a fase de avaliação, os candidatos devem cumprir os requisitos que constam da tabela 1 A:

Tabela 1 A

Validação dos requisitos mínimos	
Escolaridade	Escolaridade Obrigatória ou equivalente com reconhecimento do Ministério da Educação
Compreensão de línguas	Saber ler e escrever em Português
Formação profissional específica no âmbito da certificação pretendida, OU Experiência profissional no âmbito da certificação pretendida	<p>90h de Formação específica em Facility Management ou outras (*) que incluam os seguintes conteúdos mínimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas Facility Management: NP EN 15221-1 a NP EN 15221-7; • ISO 41000; • Alinhamento da Estratégia de Facility Management com a Estratégia da Organização; • Gestão de Ativos, Operação e Manutenção; • Gestão de Espaços; • Gestão de Serviços (Facility Services); • Gestão de Projetos e Pequenas Melhorias; • Gestão de Políticas Ambientais e de Eficiência Energética; <p>OU</p> <p>2 anos de atividades como FMer evidenciada por declarações das entidades empregadoras.</p>

(*) São elegíveis cursos de formação profissional ministrados por entidades formadoras certificadas pela DGERT ou outra entidade com reconhecimento idêntico. São elegíveis a formação e a experiência profissional que tenham como referência a versão em vigor das respetivas normas à data da certificação. Não são elegíveis ações de sensibilização, webinários, seminários, congressos ou palestras.

5.4 Análise SGS ICS Requisitos para Certificação do Profissional de Facility Management

São analisados os documentos enviados pelo Requerente com o objetivo de confirmar se evidencia o cumprimento dos requisitos mínimos de acesso à certificação, nomeadamente:

- Escolaridade;
- Compreender, falar e escrever português;
- Formação específica na área sobre a qual incide a candidatura;
- Experiência profissional na área sobre a qual incide a candidatura;

Poderão ser consideradas exceções, devidamente justificadas e validadas, quando não estiverem satisfeitas as qualificações académicas, mas estiverem cumpridos os restantes requisitos.

CONSULTAR TABELA 1 A – Requisitos de acesso à certificação inicial.

De acordo com a análise feita é emitido um parecer, que poderá ser:

PARECER FAVORÁVEL – o requerente cumpre com os requisitos de acesso à certificação para a qual se propôs, passando a ser designado por candidato.

O candidato deverá inscrever-se para o respetivo exame nas datas disponibilizadas para o efeito e proceder ao seu pagamento.

Após a emissão do parecer, tem 12 meses para a realização do exame. Findo este prazo, o processo caduca e terá que instruir novo processo.

PARECER DESFAVORÁVEL - o requerente não cumpre os requisitos de acesso à certificação para a qual se propôs.

- a) O requerente poderá, no prazo de 6 meses, fazer evidência de cumprimento dos requisitos em falta; ou
- b) O requerente não apresenta evidências no prazo estabelecido para o efeito e a SGS ICS dá o processo por encerrado, não havendo lugar a devolução dos montantes pagos pelo candidato.

Este parecer e ações decorrentes serão comunicadas ao Requerente pela SGS ICS.

5.5 Método de Avaliação /Exame

A avaliação será realizada através de um exame escrito e decorrerá em local e datas previamente calendarizadas e disponibilizadas aos candidatos.

O exame terá a duração de 2 horas.

Os candidatos não poderão usar meio de consulta / pesquisa, quer seja documental ou transmitida de qualquer forma, através de meios eletrónicos, mecânicos, fotocópias, gravações, fotografias ou outros.

Nenhum excerto ou a totalidade do exame pode ser reproduzido, guardado num sistema de pesquisa documental ou transmitido de qualquer forma, ou através de quaisquer meios - eletrónicos, mecânicos, fotocópias, gravações, fotografias, ou outros, sem autorização prévia da SGS ICS.

A avaliação encontra-se estruturada em 6 partes: Grupo 1 – O alinhamento da Estratégia de Facility Management com a Estratégia da Organização; Grupo 2 – Gestão de Ativos, Operação e Manutenção, Grupo 3 – Gestão de Espaços, Grupo 4 – Gestão de Serviços (Facility Services), Grupo 5 – Gestão de Projetos e Pequenas Melhorias, Grupo 6 – Gestão de Políticas Ambientais e de Eficiência Energética.

O resultado pode ser: Aprovado ou Não Aprovado.

Para a obtenção de resultado Aprovado é necessária uma pontuação mínima global de 70 pontos, sendo também exigida uma pontuação mínima de 40% em cada um dos grupos que a constituem.

Em caso de resultado Não Aprovado, o candidato não será reembolsado. O Candidato poderá pedir a revisão do exame, e, se assim o entender, no prazo de 1 semana após comunicação do resultado, apresentando argumentos escritos dos motivos do pedido. Para o efeito a SGS facilitará o acesso ao exame corrigido na presença de um vigilante. O Candidato poderá repetir a avaliação escrita uma única vez com custo acrescido, informado pela SGS, e no prazo de 3 meses. Findo este prazo, o processo dá por caducado e terá que instruir novo processo.

Este parecer e ações decorrentes serão comunicadas ao candidato pela SGS ICS.



6. CONCESSÃO: EMISSÃO DO CERTIFICADO

A Direção de Certificação da SGS ICS analisa o parecer do analista de candidaturas e o resultado da avaliação. Caso a Direção de Certificação da SGS ICS entenda que o candidato se encontra em condições de ser registado como profissional certificado, é emitido o Certificado da SGS ICS.

Este certificado:

- Confere ao profissional o direito ao uso da marca de certificação de pessoa, (conforme a profissão e área de certificação) e de acordo com as regras definidas para o efeito;
- Implica a aceitação do Código de Conduta para Certificação de Pessoas da SGS;
- Tem validade de 5 anos.

7. ACOMPANHAMENTO DA CERTIFICAÇÃO (Anos 2 e 4)

O profissional deve enviar o relatório de atividades correspondente ao ano em causa, onde evidencia Formação profissional específica no âmbito da certificação pretendida, OU Experiência profissional no âmbito da certificação pretendida. Caso tenham sido apresentadas reclamações à atuação/competência do profissional, as mesmas terão de ser obrigatoriamente reportadas, bem como o seu tratamento, no respetivo relatório.

De acordo com a análise feita ao relatório anual é emitida uma recomendação, que poderá ser:

RECOMENDAÇÃO FAVORÁVEL – o profissional cumpre os requisitos de manutenção da certificação.

RECOMENDAÇÃO DESFAVORÁVEL - o profissional não cumpre os requisitos de manutenção da certificação.

- a) O profissional poderá, no prazo de 6 meses, fazer evidência de cumprimento dos requisitos em falta; ou
- b) O requerente não apresenta evidências no prazo estabelecido para o efeito e a SGS ICS procederá à retirada da certificação.

Este parecer e ações decorrentes serão comunicadas ao profissional pela SGS ICS.

Requisitos mínimos para a manutenção da certificação:

Formação Profissional	Formação de atualização de conhecimentos na área de FM com mínimo de 16h
OU	OU
Experiência Profissional	6 meses de função na área de FM.
Reclamações	Ausência de reclamações não tratadas

8.RECERTIFICAÇÃO – RECOMENDAÇÃO, EXAME E DECISÃO

Com uma antecedência de, aproximadamente, 6 meses, os profissionais certificados são informados da proximidade da caducidade da sua certificação, dos prazos para a respetiva renovação e condições associadas (técnicas e financeiras).

Caso o profissional pretenda a recertificação, deverá comunicá-lo por escrito, enviar os documentos técnicos preenchidos e proceder ao pagamento do valor inerente ao processo de recertificação.

CONSULTAR TABELA 1 B – Requisitos de acesso à recertificação

Caso o profissional pretenda abandonar a certificação, deverá comunicá-lo por escrito e a SGS ICS cancelará o seu processo de certificação.

A recertificação assenta numa análise técnica / curricular que incide:

Nas atividades relacionadas com a certificação obtida no prazo vigente da certificação (últimos 5 anos);

Na evidência de atualização técnica e científica no domínio para o qual está certificado (via profissional e via formação específica).

De acordo com a análise feita é emitida uma recomendação, que poderá ser:

RECOMENDAÇÃO FAVORÁVEL – o profissional cumpre com os requisitos para acesso ao exame de recertificação.

O profissional deverá inscrever-se para o respetivo exame nas datas disponibilizadas para o efeito e proceder ao seu pagamento.

RECOMENDAÇÃO DESFAVORÁVEL - o profissional não cumpre com os requisitos para se manter certificado. A SGS ICS dá o processo por encerrado, não havendo lugar a devolução dos montantes pagos pelo candidato.

Para os profissionais inscritos a exame, o procedimento seguido é igual ao ponto 4 deste regulamento.

Este parecer e ações decorrentes serão comunicadas ao Candidato pela SGS ICS.



A Direção de Certificação da SGS ICS analisa a recomendação e o resultado da avaliação.

Caso a Direção de Certificação da SGS ICS entenda que o profissional se encontra em condições de manter o registo como profissional certificado, é emitido um novo Certificado válido por mais 5 anos.

Caso a Direção de Certificação da SGS ICS entenda que o profissional não se encontra em condições de manter o registo como profissional certificado, a SGS ICS cancelará o seu processo de certificação.

O profissional, de acordo com os códigos da SGS ICS que subscreveu, deixará de poder referir que é um profissional certificado, bem como ostentar a respetiva marca.

9.USO DA MARCA DE PESSOA CERTIFICADA

O uso da marca de profissional certificado terá que obedecer, obrigatoriamente, às regras constantes no respetivo documento de uso da marca.

10.SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, RETIRADA DO CERTIFICADO

Caso o profissional decida abandonar o processo de certificação, poderá fazê-lo. Deverá comunicá-lo por escrito e a SGS ICS dá por encerrado o seu processo, cancelando o certificado, não havendo lugar a qualquer reembolso financeiro.

O certificado pode ainda, ser suspenso, cancelado ou retirado, se existir evidência do incumprimento dos compromissos assumidos pelo candidato aquando da certificação (p.e. violação do código de conduta ou uso indevido da marca de certificação/acreditação).

11.CONFIDENCIALIDADE

A SGS ICS assegura a confidencialidade de toda a informação a que tenha acesso por via deste processo.

No entanto, a mesma poderá ser acedida pelo IPAC, no âmbito da acreditação da SGS ICS.



12.INFORMAÇÃO FINANCEIRA

Os pagamentos por parte dos Requerentes / Candidatos devem ser feitos nos prazos estipulados para o efeito, sob pena da SGS ICS não dar continuidade ao processo.

13.NECESSIDADES ESPECIAIS

No caso de haver candidatos cuja língua mãe não é a do exame, poderão ser concedidos 30 minutos de tempo extra e possibilitar a utilização de dicionário apropriado.

No caso de haver candidatos com problemas físicos motores específicos que dificultem a escrita, poderão ser concedidos 30 minutos de tempo extra e poderão ser consideradas outras possibilidades, como, por exemplo, o recurso a um computador ou gravação.

Qualquer uma destas situações deverá ser previamente comunicada / solicitada no formulário de inscrição / questionário, a qual será sujeita a análise e decisão pela SGS ICS.



14.ANEXOS



TABELA 1 A– REQUISITOS DE ACESSO À CERTIFICAÇÃO INICIAL

Validação dos requisitos mínimos	
Escolaridade	Escolaridade Obrigatória ou equivalente com reconhecimento do Ministério da Educação
Compreensão de línguas	Saber ler e escrever em Português
Formação profissional específica no âmbito da certificação pretendida, OU Experiência profissional no âmbito da certificação pretendida	90h de Formação específica em Facility Management que inclua os seguintes conteúdos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Normas Facility Management: EN 15221-1 a EN 15221-7;• ISO 41000;• Alinhamento da Estratégia de Facility Management com a Estratégia da Organização;• Gestão de Ativos, Operação e Manutenção;• Gestão de Espaços;• Gestão de Serviços (Facility Services);• Gestão de Projetos e Pequenas Melhorias;• Gestão de Políticas Ambientais e de Eficiência Energética; OU 2 anos de atividades como FMer evidenciada por declarações das entidades empregadoras.

São elegíveis cursos de formação profissional ministrados por entidades formadoras certificadas pela DGERT ou outra entidade com reconhecimento idêntico. São elegíveis a formação e a experiência profissional que tenham como referência a versão em vigor das respetivas normas à data da certificação. Não são elegíveis ações de sensibilização, webinares, seminários, congressos ou palestras



TABELA 1 B – REQUISITOS DE ACESSO À RECERTIFICAÇÃO

Validação dos requisitos mínimos	
Formação profissional específica no âmbito da certificação pretendida, OU Experiência profissional no âmbito da certificação pretendida	Frequência de um total de 40 horas em formação que contribua para a manutenção, atualização e melhoria das suas competências OU 1 ano de experiência profissional na área de FM.
Competências / outros requisitos requeridos	Cumprimento das condições gerais, do código de conduta, do acordo de utilização do link (se aplicável) e das regras de Uso da Marca de Profissional de Facility Management certificado Resposta a pedidos de informação que a SGS ICS faça ao profissional certificado (se aplicável) Tratamento adequado de reclamações que possam ocorrer sobre o profissional certificado (se aplicável)

São elegíveis cursos de formação profissional ministrados por entidades formadoras certificadas pela DGERT ou outra entidade com reconhecimento idêntico.

São, também, elegíveis ações de sensibilização, webinários, seminários, congressos ou palestras.

São elegíveis a formação e a experiência profissional que tenham como referencia a atividade da recertificação.

SGS