



# IMPACTO DO SARS-CoV-2 NO FACILITY MANAGEMENT E MERCADO DE FACILITY SERVICES EM PORTUGAL



**APFM**

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
DE FACILITY MANAGEMENT

Relatório Ocupantes - Julho 2020  
© Todos os Direitos Reservados

# CONTEXTO

## O IMPACTO DO SARS-CoV-2

A resposta à pandemia teve como parte mais visível as políticas de confinamento, tendo estas, até ao momento em que nos encontramos a escrever este relatório, passado por várias fases de “força” (de obrigatório a aconselhado) bem como de abrangência (incluindo todos os cidadãos ou focando em grupos etários ou profissionais).

Até uma solução mais definitiva, como a descoberta e implementação de um plano global de vacinação, é **expectável que existam vagas de confinamento e desconfinamento**, resultando no esvaziamento e regresso aos espaços de trabalho e de lazer, de forma intermitente.

Sem qualquer garantia é que, a cada regresso a confinamento, este não seja mais severo que o anterior. Ou seja, o esperado “dois passos para a frente, um para trás” pode nem sempre acontecer.

Esta incerteza, em termos de gravidade (social e económica) e de duração, é um enorme catalizador de tudo o que de mau esta pandemia tem produzido.

Por um lado, eventualmente mais positivo mas com impactos ainda a avaliar no longo prazo, o trabalho a partir de casa foi catapultado para a frente da batalha, sendo a resposta para que as pessoas confinadas pudessem continuar a trabalhar. Embora não possa ser generalizada para todas as ocupações, o facto de a economia Portuguesa ser maioritariamente uma economia de serviços, permitiu que esta solução servisse para uma parte considerável da força de trabalho.

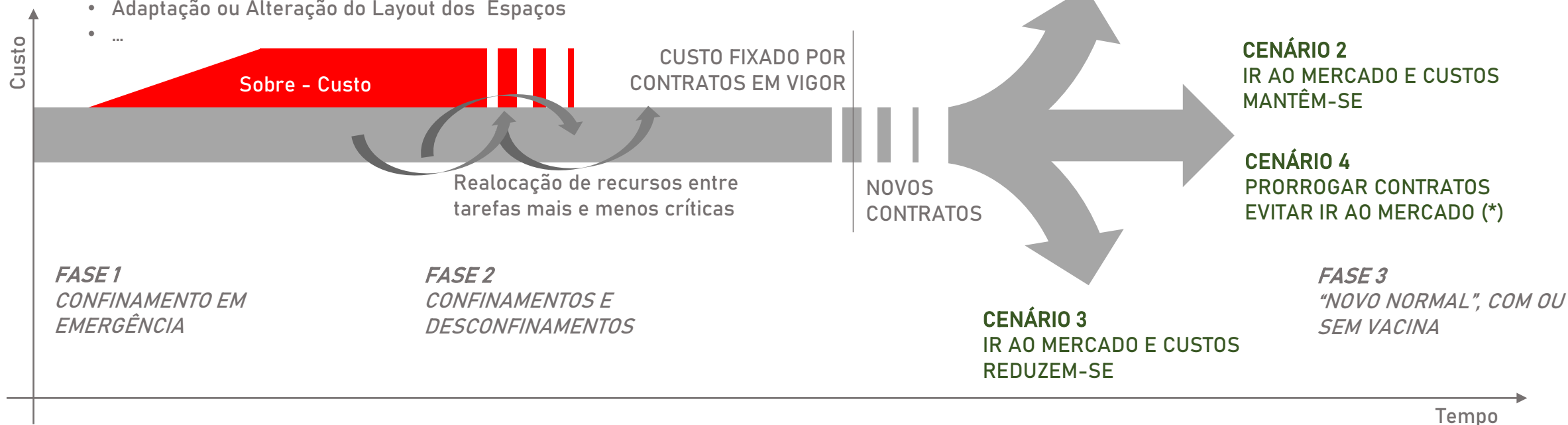
Do lado das Organizações, existe não só uma resposta natural de reduzir custos para fazer face às incertezas mas, ao mesmo tempo, uma perspectiva de que os custos com gastos gerais por colaborador possam ser reduzidos.



# A EVOLUÇÃO

## O IMPACTO DO SARS-CoV-2

- Complemento com serviços de desinfecção
- Gestão / Compra / Envio de Ativos para casa dos colaboradores
- Aquisição de Dispositivos Específicos (máscaras, gel, termómetros,...)
- Adaptação ou Alteração do Layout dos Espaços
- ...



(\*) Nesta análise, simplificada, considera-se que o "não ir ao mercado" (prolongar os contratos existentes, se possível) permitirá que os custos se mantenham, o que não é seguro

# OS CENÁRIOS

## O IMPACTO DO SARS-CoV-2

A análise ao custo tem de estar associada a um nível de serviço. Nesse sentido, o aumento de custo não é forçosamente algo negativo, caso esteja associado a um diferente nível de serviço, que induza mais valor acrescentado para o cliente.

Isto significa que o meu aumento de custo, se associado a mais intervenções para reduzir o risco para os colaboradores, é uma consequência natural e não resulta de ineficiências do mercado.

Se o contrário acontecer, será claramente um risco para a economia, pois as organizações clientes terão um aumento transversal dos seus gastos gerais sem sequer conseguir assegurar segurança para os seus trabalhadores (risco humano e social e consequente acrescido risco económico)

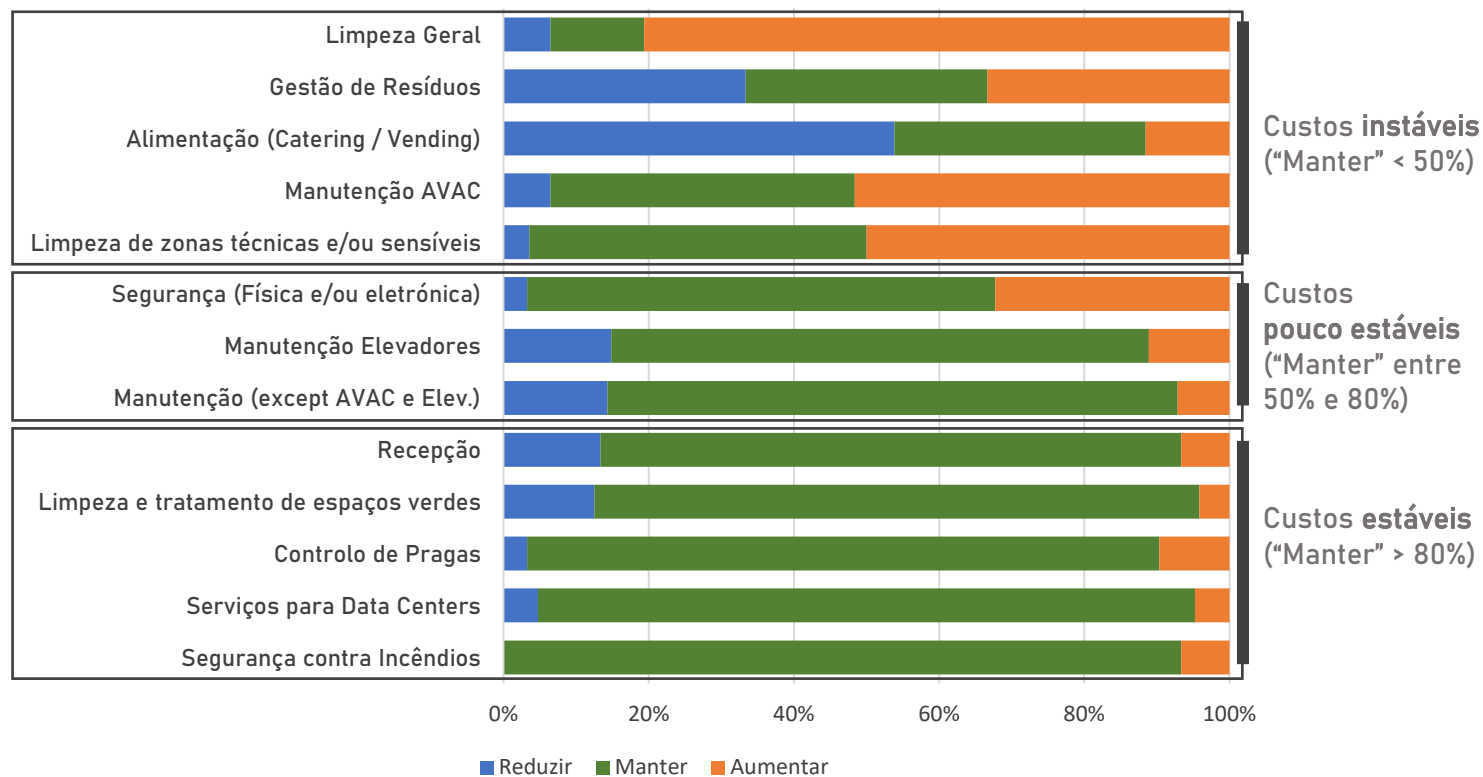
$$\text{Custo} = \text{PUnit} \times \text{Qtde.}$$

O preço unitário resulta do equilíbrio entre a oferta e a procura. Existem serviços que se esperam receber mais atenção (e por isso, mais pedidos) durante determinadas fases da pandemia pela sua criticidade (para o core business ou para a saúde dos ocupantes). Outros serviços, pelo contrário, por poderem ser considerados não-prioritários ou dependerem diretamente do número de pessoas nos espaços, poderão receber menos atenção.

Serviços que sejam diretamente proporcionais à atividade (frequência ou quantidade) ou ao espaço ocupado, poderão ter o seu custo total afetado por variações na quantidade.

Constrangimentos nos recursos humanos disponíveis; na sua movimentação nas cidades (transportes públicos) bem como no supply chain de materiais e consumíveis, colocam pressão na capacidade de operação e na estrutura de custos dos prestadores de serviços, provocando pressão na subida de preços ou outras estratégias que permitam salvaguardar a liquidez das suas empresa

# EVOLUÇÃO ESPERADA DOS CUSTOS, POR SERVIÇO, NOS PRÓXIMOS 12 MESES



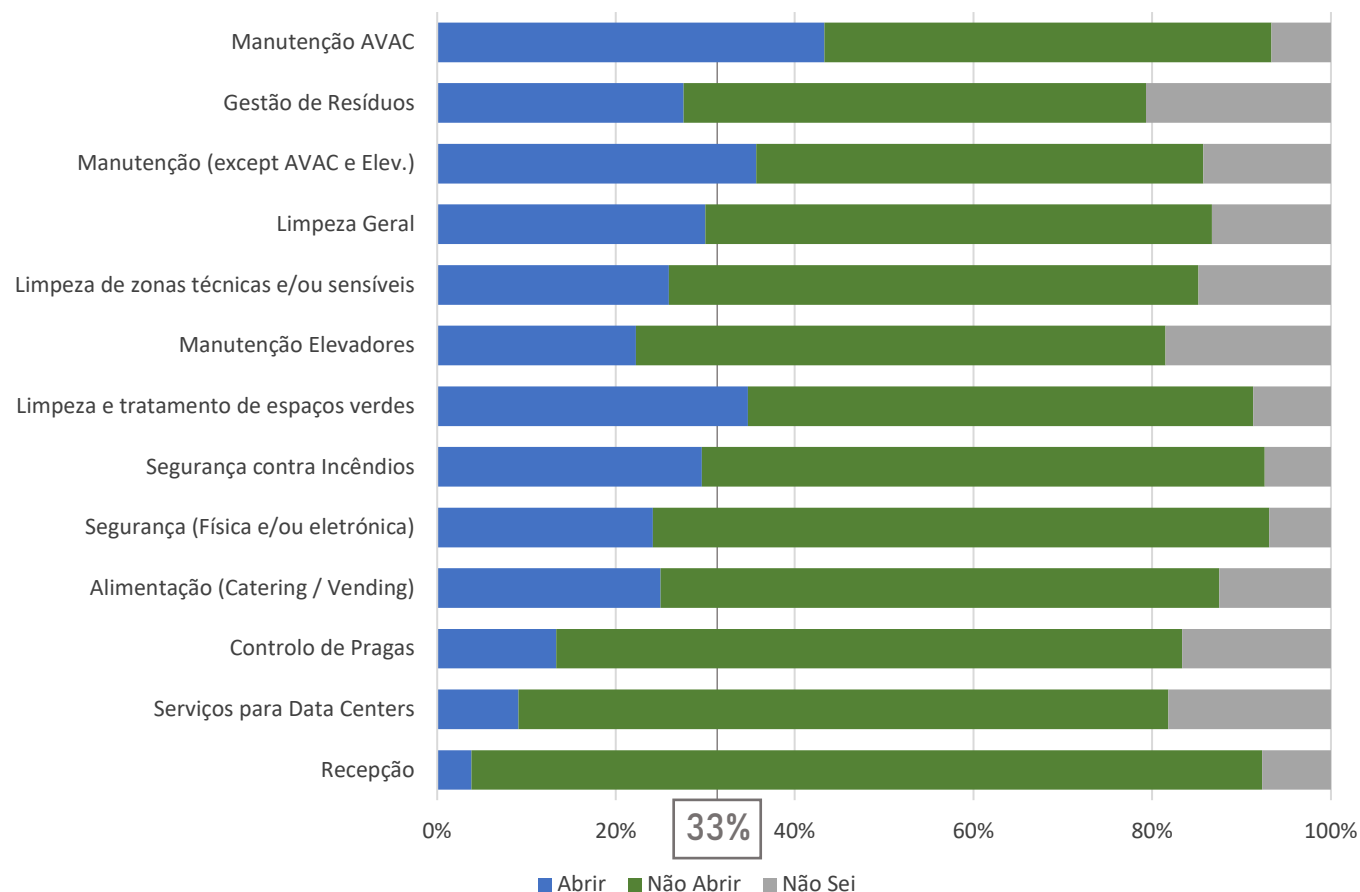
Das respostas recolhidas, os serviços cujo custo se espera mais instável nos próximos 12 meses são, do lado dos aumentos, a “Limpeza Geral”; a “Manutenção de Sistemas de AVAC”; “Limpeza de Áreas Técnicas ou Sensíveis” e a “Gestão de Resíduos”.

Também na segurança se prevê um aumento dos custos, provocado pelo papel destes profissionais em “policiarem” os utilizadores dos espaços bem como colaborarem na distribuição dos equipamentos e consumíveis de proteção (mascaras, gel, etc).

Do lado das reduções, são a Alimentação (altamente condicionada pela reduzida taxa de ocupação), a Gestão de Resíduos, assim como toda a Manutenção que não de AVAC.

A “Gestão de Resíduos” é a que tem o comportamento mais bipolar, sendo pressionada pelo aumento no tratamento de resíduos provocados pela pandemia e, por outro lado, pela redução na produção de resíduos ocasionada pela menor ocupação dos espaços.

# “ABRIR” OU “NÃO ABRIR” CONCURSOS, NOS PRÓXIMOS 12 MESES



De entre os três serviços que mais irão a concurso nos próximos 12 meses, encontramos alguns daqueles cujos preços se esperam mais voláteis: “Manutenção AVAC”, “Gestão de Resíduos”, “Limpeza Geral” e “Limpeza de Zonas Técnicas ou Sensíveis”.

De qualquer modo, se presumirmos uma amostra suficientemente grande e contratos com duração média de 3 anos, o valor médio esperado em 12 meses seria ter 33% de novos contratos. Ora, a maior parte dos serviços encontram-se numa gama de valores muito próxima desse, o que indicia que a pandemia não estará a acelerar as idas ao mercado (mas possivelmente o contrário).

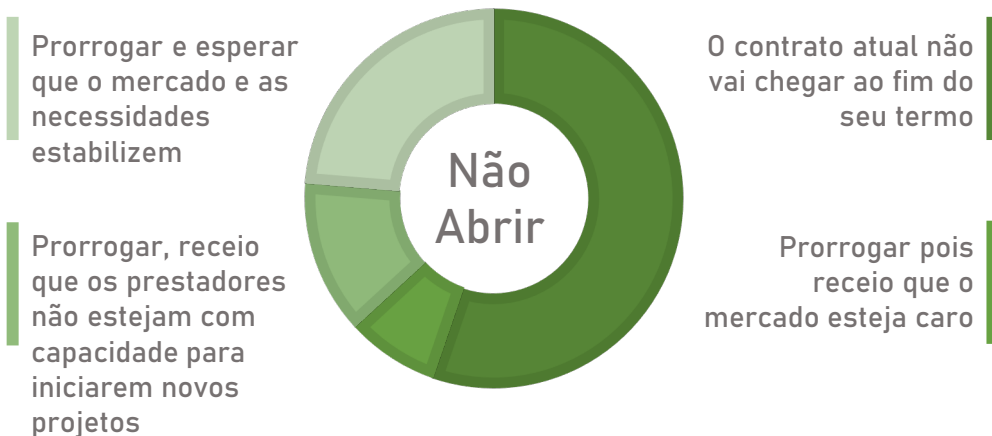
Por outro lado, a percentagem de “Não Sei” para cada serviço poderá ser mais indicadora do sentimento atual de incerteza relativamente às condições que vão ser encontradas no mercado mas também de como fixar o baseline do contrato. Existe o risco de definir um nível de serviço adequado à pandemia mas depois desadequado quando a operação voltar ao normal ou vice-versa.



# “ABRIR” OU “NÃO ABRIR” CONCURSOS, NOS PRÓXIMOS 12 MESES

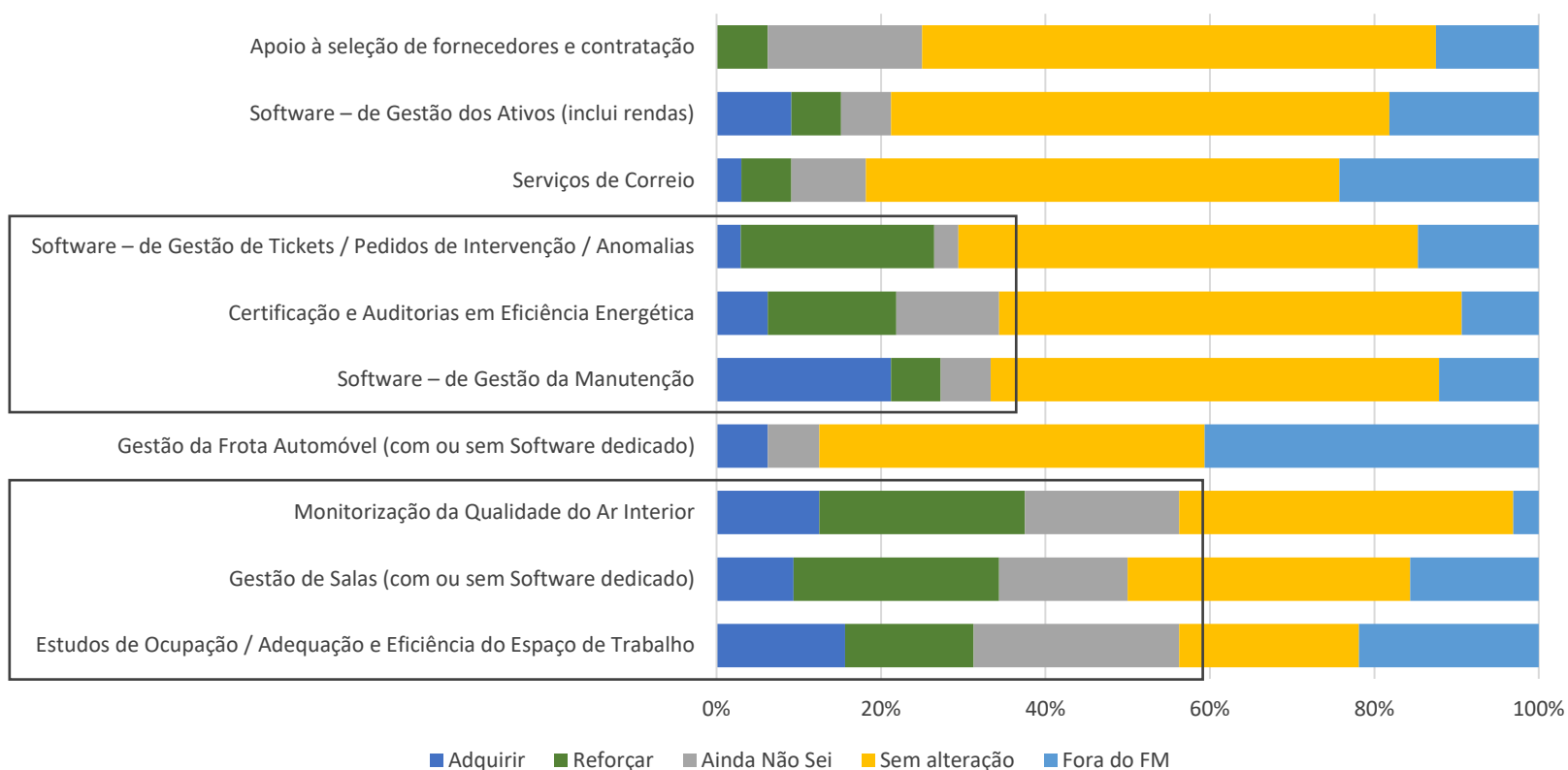


Analisando os motivos pelos quais as empresas estão a decidir por ir ou não ir ao mercado, sai reforçada a ideia de que a pandemia não está a pressionar a ida. Aliás, das empresas que vão abrir concurso nos próximos 12 meses, 41% vão fazê-lo porque os contratos atuais acabam e 33% vão antecipar porque já existiam problemas com os níveis de serviço ou a sua execução, antes da pandemia.



Das motivações para não ir a mercado, em 55% dos casos é porque o contrato não acaba nos próximos 12 meses. Em 24% dos casos, os ocupantes vão procurar negociar com os prestadores a prorrogação do contrato na expectativa de que o mercado estabilize na segunda metade de 2021.

# SERVIÇOS OU SOLUÇÕES DIRETAMENTE IMPACTADOS DEVIDO À ATUAL PANDEMIA (TENDÊNCIA A 12 MESES)



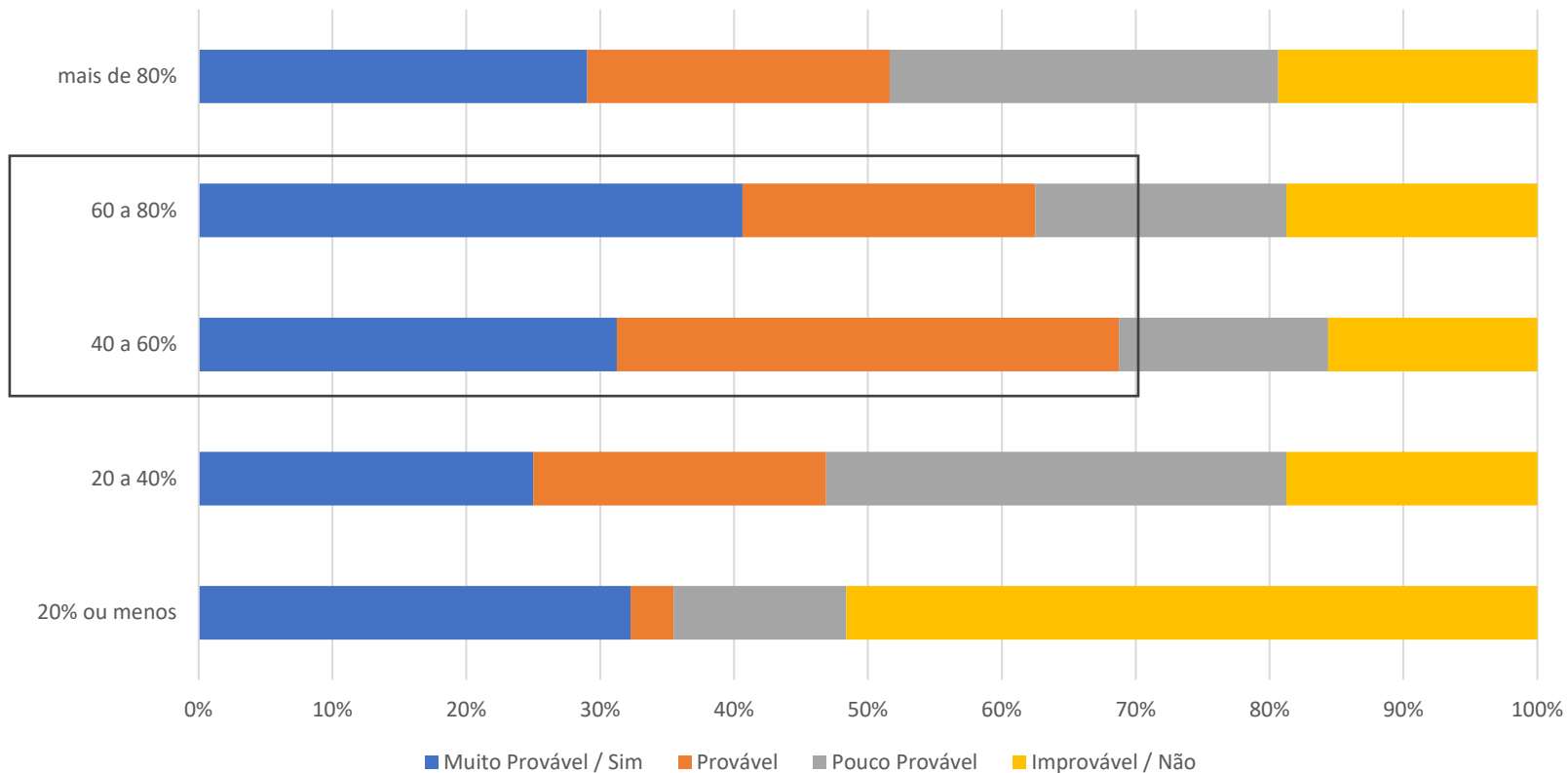
Existe um cluster de serviços relativamente aos quais a pandemia vai gerar aceleração, nomeadamente na “Monitorização da Qualidade do Ar Interior”; “Gestão de Salas” e “Estudos de Ocupação / Adaptação de Layouts”. Para estes, 50% ou mais dos respondentes compreendem que algo terá de ser feito, no entanto, a incógnita ainda é assinalável, com 15 a 20% dos respondentes ainda sem uma clara visão sobre o que fazer.

Um segundo cluster composto por “Software de Gestão de Tickets”, “Software de Gestão da Manutenção” e a “Certificação e Auditorias Energéticas” receberá também atenção, sendo a “Gestão da Manutenção” a solução a ser mais adquirida devido à pandemia. Por outro lado, em termos de reforço de investimento, é a “Gestão de Tickets / Pedidos” a solução a ser mais impactada.



# EVOLUÇÃO NA OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS (TENDÊNCIA A 12 MESES)

No prazo de 12 meses, qual a percentagem de pessoas que VÃO VOLTAR ao escritório?

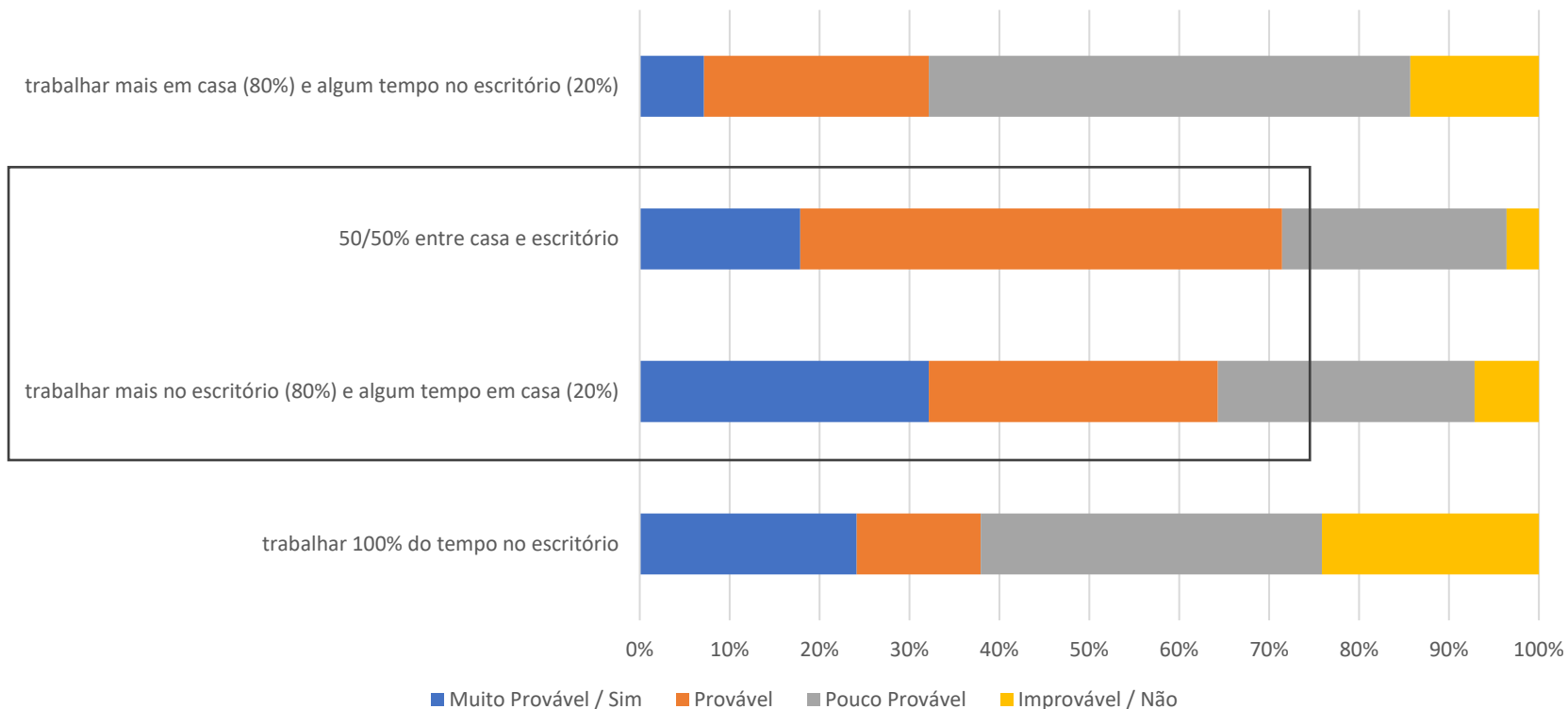


Relativamente ao regresso aos espaços, estas respostas estão em linha com a informação que temos recebido de muitos ocupantes de que vão manter a situação atual até dezembro deste ano. Muitas destas decisões remontam a maio e indicam que as chefias, as equipas e os colaboradores precisam de estabilidade para navegarem a situação atual o melhor possível e conseguirem ser produtivos sem estarem constantemente preocupados com o que vai acontecer no curto prazo.

Olhando para a opção em que as opiniões são mais divergentes (“20% ou menos”), podemos ainda arriscar dizer que esta pandemia vai criar maiores diferenças entre as empresas, podendo levar a que, de futuro, as políticas de remote working possam ser um critério de escolha no momento de decidir para que organização se vai trabalhar.

# EVOLUÇÃO NA OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS (TENDÊNCIA A 12 MESES)

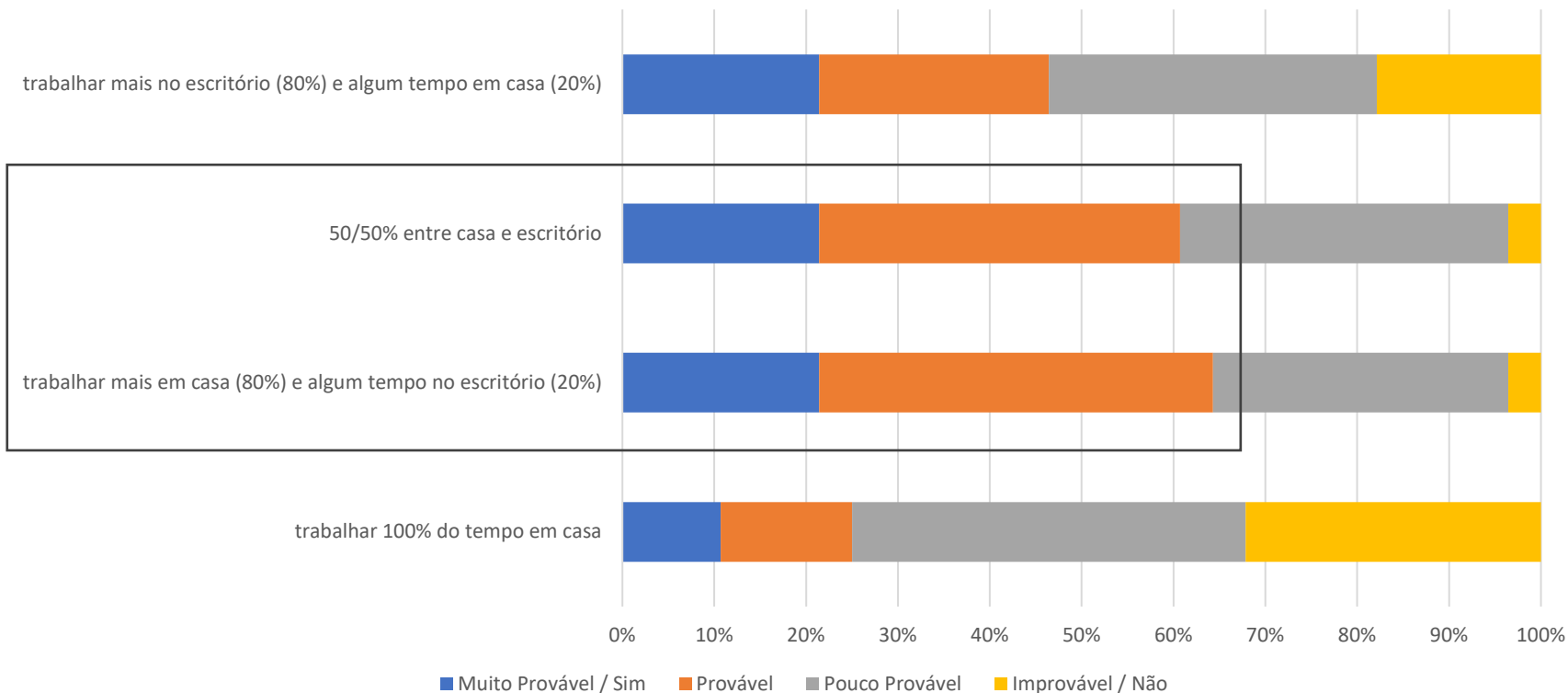
Dessas pessoas que VÃO VOLTAR aos seus espaços, como prevê que vão dividir o seu tempo?



Quanto a quem regressa aos espaços, a resposta centra-se na intensidade desse regresso, sendo que 63% dos participantes julgam pouco ou nada provável um regresso a 100% do tempo ao escritório. As opções mais consensuais são entre o 50/50% e o passar 80% do tempo no escritório, mostrando que a experiência do homeworking é para continuar, mas de uma forma híbrida, procurando colher os benefícios de ambas as situações e mitigando as suas falhas.

# EVOLUÇÃO NA OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS (TENDÊNCIA A 12 MESES)

Dessas pessoas que **VÃO CONTINUAR EM HOMEWORKING**, como prevê que vão dividir o seu tempo?



À semelhança do quadro anterior, e agora analisando quem continuará em Homeworking, também não se acredita que esta solução seja adoptada totalmente (75% discordam), e o esperado é algo entre os 50/50% e os 80% do tempo em casa. Novamente, existe a expectativa de que o híbrido seja o futuro, assim que a pandemia o permita com maior produtividade e segurança.

# NOTA METODOLÓGICA

- Inquéritos recolhidos entre 16/06 e 08/07
- Amostra de 33 organizações, clientes finais de facility services, com mais de 250 colaboradores (\*) e mais de 2.500 m2 de ocupação
- Amostra diversa em termos de setores: Telecomunicações e Tecnologias de informação, Banca e Seguros, Indústria, Retalho, Ensino, Saúde, etc.

*(\*) ou mais de 500 utilizadores diários dos espaços que ocupa - escolas, lojas, clínicas, armazéns, etc*



**APFM**

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
DE FACILITY MANAGEMENT