



## Desbravador de certificações, uma história de pioneirismo com a ISO 41001

Quando penso sobre inovação não imagino um desejo onipotente, fora da realidade ou uma ação exclusivamente minha, tirada de uma cartola mágica. No dicionário, inovador é aquele que traz novidades, que realiza algo nunca antes feito. Sim! Mas no âmbito do gerenciamento de facilidades (FM), ser pioneiro é - mais do que em qualquer outra área - ser um desbravador. Aquele que abre caminhos para novas possibilidades, que tem o mérito de estudar e identificar as possibilidades primeiro mas, a seguir, compartilha e multiplica o conhecimento. É quem “puxa a fila” e colabora para o crescimento coletivo de pessoas e corporações e desta forma eleva o padrão de serviços oferecidos aos clientes diretos.

Em dezembro de 2019 foi assim. Enquanto a maioria fazia as malas para as férias de Natal e Ano Novo a minha equipe trabalhava em uma norma ainda não traduzida para a língua portuguesa e pouquíssimo conhecida no Brasil: a ISO 41001, voltada para melhorar a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas em seus contextos profissionais; uma norma preocupada com o grau de satisfação do usuário final quando falamos sobre os serviços prestados dentro de um empreendimento. Esse foi um capítulo importante de uma história começou muito anos antes.

Nesta linha do pensamento inovador e ao longo dos últimos 20 anos de trabalho, busquei o que convençionei chamar de melhoria contínua. Decreei que no Centro Empresarial Mário Henrique Simonsen (CEMHS), gerido pela equipe da RV Gestão, é proibido parar no tempo e com esse mindset, ao logo de duas décadas, buscamos ser 1% melhor a cada dia. Quando falo em 1% é porque as melhorias e inovações não precisam vir como uma enxurrada, de uma só vez. Elas devem ser pensadas estrategicamente para uma qualificação real do serviço prestado.



Foi assim que tudo começou, em 2007, quando decidimos percorrer uma trilha de certificações ISO. Uma forma de construir bases sólidas para uma trajetória que se fortaleceria ao longo dos anos seguintes, retroalimentada pelos condôminos que ainda hoje ocupam o CEMHS pelo fato de ser ele um empreendimento certificado. Com o tempo vimos que os iguais se encontram e que tudo se encaixa em um ciclo virtuoso em torno de um padrão de qualidade estabelecido e praticado no dia a dia. Um condomínio certificado com as mais recentes normas do mercado agrega uma melhoria geral de qualidade em seus serviços, aumenta a sua eficiência por meio da implementação de processos padronizados e mais eficientes além de gerar maior confiabilidade perante clientes e parceiros.

E foi neste mesmo ano de 2007 que buscamos a nossa primeira certificação: a ISO 9001, norma que estabeleceu parâmetros com foco na gestão estratégica do CEMHS. Com ela em nossa base foi possível corrigir falhas, reduzir custos e descartar processos ineficientes. Um start para o nosso processo de melhoria contínua visando uma gestão eficiente e com processos muito bem descritos.

Em outubro de 2009 mergulhamos de vez no universo das certificações



Ao centro Stan Mitchell com brasileiros no encontro de Sofia

com a implementação do SGI (Sistema de Gestão Integrada), incorporando ao cenário vigente a ISO 14001 - chancelando a opção do empreendimento pela Sustentabilidade e pela preservação do meio ambiente - e a então OHSAS 18001 visando estabelecer normas rígidas de Saúde e Segurança no Trabalho.

Mas foi 2018 um ano verdadeiramente inspirado quando participei da 26ª Edição do evento EURO FM (European Facility Management Conference) que aconteceu em Sófia, capital da Bulgária. Lá conheci pessoalmente Stan Mitchell, então Chairman do Comitê ISO TC 267FM, um entusiasta da novíssima ISO 41001, uma certificação que tratava da experiência do usuário. No meu universo em que as pessoas sempre têm um papel fundamental - seja como clientes ou como colaboradores - tudo o que ele falava fazia muito sentido.

Voltando para casa, trouxe na bagagem o objetivo de buscar esta certificação, o mais breve

possível e de forma pioneira no Brasil. Com o apoio da Solarplex formamos auditores internos e partimos para desmembrar uma norma que sequer havia sido traduzida para o nosso idioma. Os desafios foram grandes, quase alcançando as festas natalinas da equipe, mas conseguimos. E em dezembro de 2019 o Centro

Empresarial Mário Henrique Simonsen se tornou o primeiro empreendimento das Américas a receber a certificação ISO 41001. Um salto que nos colocou alguns degraus acima na padronização dos nossos serviços visando diretamente a satisfação do nosso usuário, seja ele condômino ou visitante. Uma experiência de pioneirismo que só foi possível com o empenho de vários colaboradores fundamentais neste processo.

Ainda hoje sigo celebrando o espírito desbravador que habita em mim. Sempre que viajo pelo Brasil ou para outro país observo, analiso, fotografo, percebo e identifico novidades que podem impactar na vida da minha equipe, na vida do meu cliente, nesse mercado de FM que me fez chegar até aqui. Olhos abertos para o novo, para o que acontece de bom lá e que pode se desenvolver por aqui também. Elevar o padrão de serviços é uma responsabilidade de todos nós. Vamos juntos!