



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA AVALIAÇÃO DA

“QUALIDADE DE SERVIÇO DA GESTÃO
DE CONDOMÍNIOS”

REF: RET-002

Ed: 20-02-2017

Elaborado por: APEGAC, ESAI e BVC

ÍNDICE

Introdução.....	3
1 Âmbito.....	3
2 Enquadramento legal.....	3
3 Termos e definições.....	4
3.1 Atividade de Administração de Condomínio.....	4
3.2 Atividade de Gestão de Condomínio.....	4
3.3 Empresa de administração de condomínios.....	4
3.4 Condomínio.....	4
3.5 O Administrador.....	5
4. Organização.....	5
4.1 Plano de negócios.....	5
4.2 Competências de Gestão Empresarial.....	5
4.3 Responsabilidade civil.....	6
4.4 Gestão e segurança dos dados.....	6
4.5 Regras de conduta e conflito de interesses.....	6
5. Prestação de serviço.....	6
5.1 Início da atividade de Administração.....	6
5.1.1 Apresentação da proposta.....	6
5.1.2 Contrato de prestação de serviços de administração.....	6
5.1.3 Vistoria às condições de serviço do edifício.....	7
5.1.4 Compilação da documentação.....	8
5.2 Prestação do serviço.....	8
5.2.1 Gestão Financeira do condomínio.....	8
5.2.2 Seguro obrigatório do condomínio.....	9
5.2.3 Gestão de documentos e comunicação.....	9
5.2.4 Atendimento aos Condóminos.....	9
5.2.5 Gestão Recursos Humanos contratados pelo condomínio.....	9
5.2.6 Gestão de Fornecedores/Prestadores de serviço do Condomínio.....	9
5.2.8 Gestão de contencioso.....	10
5.3 Cessação do contrato.....	10
6. Funções Competências Operacionais de Gestão e Administração de Condomínios.....	10
7 Monitorização.....	12
7.1 Indicadores de Desempenho de Prestação de Serviços.....	12
7.2 Satisfação do Cliente.....	16
ANEXO 1 (normativo).....	17
Regras de conduta e conflito de interesses.....	17
ANEXO 2 - Formato Informativo / Conteúdo Normativo.....	19
ANEXO 3 – (normativo).....	20
Formulário para avaliação da Satisfação do Cliente.....	20
ANEXO 4.....	21
Tabela de Créditos a atribuir à experiência profissional e escolaridade, para definição do nível de qualificação profissional.....	21

Introdução

A qualificação profissional na atividade económica de gestão e administração de condomínios assenta em princípios éticos, de rigor e de transparência, para que esta se torne, não só mais preponderante na necessária manutenção do parque habitacional do país mas também indispensável na gestão dos recursos e das relações que são consequência natural da compropriedade de forma determinante para o estabelecimento de padrões de confiança, essenciais ao desenvolvimento do mercado.

Este processo deverá constituir uma ferramenta de gestão fundamental para as empresas, a par com o estabelecimento da base de confiança atribuída às organizações certificadas.

Um conjunto de requisitos e critérios mínimos de qualidade deverá ser o componente estratégico das organizações do setor, que definirá as referências para o exercício da atividade e a forma como as empresas devem ser geridas, tendo como objetivo a identificação das necessidades dos seus clientes e ao mesmo tempo os seus fatores chave de competitividade no mercado.

1 Âmbito

Esta especificação estabelece os requisitos mínimos para a prestação dos serviços de gestão e administração de condomínios e define as competências dos prestadores desses serviços, com o intuito de harmonizar e otimizar o desempenho das empresas do sector.

Estes requisitos aplicam-se a todas as empresas prestadoras de serviços de gestão e administração de condomínios em território nacional, que pretendam declarar conformidade com esta Especificação Técnica.

2 Enquadramento legal

O condomínio tem um substrato organizatório que lhe confere uma estrutura de atuação e, desde logo, os seus órgãos.

A lei encomenda a órgãos o desenvolvimento normal da vida da comunidade mediante a assunção de diversas funções que ficam, assim, subtraídas à esfera da competência individual dos condóminos.

O interesse do condomínio representa o elemento final e funcional da relação, o que justifica e fundamenta que os poderes de gestão sejam subtraídos aos condóminos para serem entregues ao grupo. No condomínio atua um interesse coletivo que se apresenta, externamente, através de uma estrutura peculiar tipificada organicamente. Esta impositação retira-se do princípio da maioria que rege normalmente a vida administrativa do condomínio, e da estrutura funcional do instituto, articulada através do coordenado funcionamento de um órgão deliberativo (assembleia) e de um órgão executivo e representativo (o administrador).

Os órgãos são a expressão de um interesse coletivo, sendo-lhes atribuídos *ex lege* poderes representativos, na medida em que sejam instrumentos necessários para realizar tal interesse.

3 Termos e definições

3.1 Atividade de Administração de Condomínio

Execução de atos e diligências necessários ao desempenho das funções, entre outras legalmente previstas, atribuídas no artigo 1436º do Código Civil ao administrador das partes comuns de um edifício constituído em propriedade horizontal.

A atividade de administração de condomínios, mediante remuneração, é exercida, em território nacional, por empresas de administração de condomínios e mediante contrato.

3.2 Atividade de Gestão de Condomínio

É o conjunto de ações e procedimentos que são necessárias de forma a otimizar o desempenho do edifício, no seu todo, na qualidade de recurso ou bem, obtendo a resposta funcional para que foi concebido, pelo maior período de tempo, ao menor custo.

3.3 Empresa de administração de condomínios

Pessoa singular ou coletiva cujo domicílio ou sede se situe em qualquer Estado do espaço económico europeu, e, sendo pessoa coletiva, tenha sido constituída ao abrigo da lei de qualquer desses Estados, e tenha por atividade principal a gestão e administração de condomínios.

3.4 Condomínio

O ordenamento jurídico português adota uma estrutura dualista do condomínio: dois direitos autónomos, a propriedade sobre a fração autónoma e a compropriedade sobre as partes comuns, transformam-se num novo tipo real, a propriedade horizontal.

O direito de propriedade horizontal, e todo o seu regime, caracteriza-se e distingue-se pelo seu objeto: a ligação incindível entre a propriedade sobre uma fração autónoma dum edifício e a comunhão sobre as restantes partes. Como se diz no artigo 1420.º, “cada condómino é proprietário exclusivo da fração que lhe pertence e comproprietário das partes comuns do edifício”.

Esta relação entre propriedade exclusiva e comunhão surge-nos, na economia deste direito, como o elemento estruturante da compreensão de todo o instituto e determinante para a definição do seu regime.

A utilização pelos condóminos das coisas comuns está sujeita a uma regulação heterogénea e organizada de modo a possibilitar e a melhorar a utilização das frações autónomas

3.4.1 Condomínios residenciais – abrangem as moradias divididas em várias frações, edifícios construídos em altura, apartamentos, duplex, conjuntos de moradias, complexos imobiliários constituídos por vários edifícios;

3.4.2 Condomínios comerciais, industriais e profissionais. O regime da propriedade horizontal pode ser aplicado aos centros comerciais;

3.5 O Administrador

É eleito e exonerado pela assembleia geral do condomínio, podendo ser exonerado pelo tribunal, a requerimento de qualquer condómino, quando se mostre que praticou irregularidades ou agiu com negligência no exercício das suas funções.

O cargo de administrador é remunerável sendo o período de funções, salvo disposição em contrário, de um ano, renovável por igual período.

O contrato de administração de condomínio considera-se celebrado pelo prazo de um ano, se dele não constar qualquer período de vigência, sendo renovável automaticamente.

4. Organização

4.1 Plano de negócios

As empresas prestadoras do serviço de gestão de condomínios devem elaborar um plano de negócios onde está definido o plano de vendas, os recursos necessários para garantir atividade sustentável da empresa e a prestação do serviço bem como um conjunto de indicadores de desempenho da atividade.

4.2 Competências de Gestão Empresarial

As competências de gestão empresarial que deverão ser asseguradas na organização são a base de sustentação para uma prestação de serviço de qualidade, assegurando a gestão eficaz dos recursos mobilizados para a operação e o retorno ajustado ao investimento efetuado, bem como o cumprimento dos compromissos e responsabilidades junto dos clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros.

Devem existir as seguintes competências de gestão empresarial:

- i. Gestão Comercial: marketing, política de produto, política de preço, gestão de clientes, gestão de conflitos.
- ii. Gestão de Recursos Humanos: planeamento, recrutamento e seleção, avaliação, formação e desenvolvimento, política salarial, liderança e motivação, segurança e medicina do trabalho.

- iii. Gestão Financeira: controlo de gestão, tesouraria, contabilidade, fiscalidade, programas de incentivo empresarial e fundos EU, seguros.
- iv. Gestão Operacional: planeamento, IT, supervisão, gestão logística, compras, gestão da subcontratação,

4.3 Responsabilidade civil

Constituição de um seguro de responsabilidade civil de exploração/atividade, com capital mínimo de 100.000€.

4.4 Gestão e segurança dos dados

As empresas deverão assegurar diretamente ou através de subcontratação a segurança informática dos dados da empresa e de terceiros de acordo com a Lei da Protecção de Dados Pessoais e das Directivas Europeias em vigor, nomeadamente na utilização das ferramentas informáticas de gestão:

- i. Software de Gestão de Condomínios
- ii. Software de Faturação
- iii. Software de Relacionamento com clientes CRM
- iv. Website empresarial / área reservada a clientes
- v. Redes Sociais

4.5 Regras de conduta e conflito de interesses

As Empresas de gestão e administração de condomínios devem pautar-se pelos princípios estipulados no Anexo I ao longo da sua prestação de serviços

5. Prestação de serviço

5.1 Início da atividade de Administração

5.1.1 Apresentação da proposta

A proposta comercial de prestação de serviço para Gestão ou Administração de um condomínio, efectuada com base num levantamento de necessidades, deverá sempre comunicar:

- a) O valor respeitante aos seus honorários de administração
- b) A tabela de preços dos serviços não incluídos nos honorários de administração
- c) Proposta de Acordo de Nível de Serviços (ANS) onde serão discriminados os serviços e os níveis de prestação (quantidade e frequência) sugeridos
- d) A taxa legal de IVA, em vigor, a ser cobrada

5.1.2 Contrato de prestação de serviços de administração

O contrato de administração de condomínios é obrigatoriamente reduzido a escrito.

5.1.2.1 Do contrato constam, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação do administrador de condomínio;
- b) Identificação do representante ou representantes dos condóminos, designados pela assembleia respetiva para a assinatura do contrato;
- c) Identificação do prédio a administrar;
- d) Objeto do contrato;
- e) Indicação do montante, condições e forma de pagamento da remuneração da empresa, com referência à taxa de IVA aplicável;
- f) Acordo de Nível de Serviços (ANS) contratado;
- g) Identificação do seguro de responsabilidade civil, garantia financeira ou documento equivalente, com indicação do capital contratado e da entidade emissora.

5.1.2.2 Ao contrato de administração de condomínio devem ser anexados:

- a) Cópia da ata da assembleia de condóminos que haja deliberado a sua celebração;
- b) Cópia dos documentos referidos na alínea f) e g) do número anterior.

5.1.2.3 Os erros e omissões quanto aos elementos referidos no ponto 5.1.2.1 podem ser supridos, desde que a correção seja precedida de aprovação pela assembleia de condóminos, convocada pela administração do condomínio ou por condóminos que representem, no mínimo, um quarto do valor total do prédio.

5.1.2.4 O incumprimento do disposto nos pontos 5.1.2.1; 5.1.2.2 e 5.1.2.3 gera a nulidade do contrato, não podendo esta, contudo, ser invocada pela empresa de administração de condomínios.

5.1.2.5 Sem prejuízo da obrigação, que impende sobre a empresa de administração de condomínios, de cumprir permanentemente os deveres legais e contratuais que lhe incumbem, não pode a mesma exigir aos condóminos a remuneração pelos serviços prestados enquanto não for pontualmente cumprido o disposto nos pontos 5.1.2.1 e 5.1.2.2.

5.1.3 Vistoria às condições de serviço do edifício

Deve ser efetuada a verificação do estado geral do edifício, levantamento de patologias, condições de funcionamento dos equipamentos comuns. Esta verificação deve ser registada em impresso próprio assinado pelo Administrador do Condomínio e arquivado de acordo com o estipulado em 5.1.4

5.1.4 Compilação da documentação

Compilação da documentação do edifício, registos da administração do condomínio, actualização dos dados dos Condóminos e quando aplicável introdução no sistema informático.

Esta documentação deve ser compilada e arquivada numa pasta criada para o efeito, onde se inclui a listagem da documentação existente

Deve conter no mínimo:

- Contrato e propostas;
- Nº de contribuinte do condomínio;
- Seguro das áreas comuns ou listagem actualizada dos comprovativos de seguros individuais de cada condómino;
- Contrato de prestação de serviços de fornecedores externos;
- Inventários dos equipamentos comuns e das chaves de acesso às áreas comuns;
- Lista de actualizada de identificação e contactos dos condóminos;
- Plantas do edifício;
- Certidão da propriedade horizontal;
- Registo da vistoria às condições técnicas do edifício (5.1.3)
- Identificação das contas bancárias do condomínio.

5.2 Prestação do serviço

Para cada contrato são mandatórias as seguintes atividades:

5.2.1 Gestão Financeira do condomínio

O Administrador do condomínio deve:

- Elaborar o orçamento anual, para a gestão do edifício e apresentação à assembleia Geral para aprovação;
- Executar o orçamento aprovado, pugnando pelo seu cumprimento, quer em termos das receitas provenientes da quotização dos condóminos e outros proveitos quer em termos dos custos orçamentados;
- Assegurar a constituição do fundo legal de reserva do condomínio;
- Constituir e manter conta bancária própria para cada condomínio;
- Depositar na conta própria do condomínio os valores recebidos e manter registos sobre a que respeitam os depósitos efetuados;
- Controlar a conta bancária/extratos/depósitos/pagamentos;
- Fechar as contas trimestral/semestral/anualmente;
- Prestar ao cliente, em cumprimento da lei, todas as informações relativas à gestão dos seus dinheiros e sempre que para tal seja solicitado.
- Apresentar, no final do exercício, aos condóminos, no mínimo, os seguintes dados:
 - a) Saldos iniciais;
 - b) Receitas e saldo, por fracção;
 - c) Débitos a fornecedores;
 - d) Discriminação das despesas;
 - e) Saldos finais.

5.2.2 Seguro obrigatório do condomínio

O Administrador do Condomínio deverá assegurar-se que o seguro do condomínio esteja de acordo com a legislação em vigor.

5.2.3 Gestão de documentos e comunicação

O Administrador do Condomínio deve assegurar:

- a) Envio de convocatórias para a Assembleia Geral ordinária e extraordinária;
- b) Elaboração, envio e arquivo das actas das deliberações das Assembleias Gerais;
- c) Emissão e envio dos avisos de cobrança;
- d) Recepção de comprovativos e lançamento dos pagamentos na Conta Corrente;
- e) Emissão de recibos;
- f) Comunicação formal com o condomínio;
- g) Arquivo da documentação do prédio, de acordo com o ponto 5.1.4, incluindo adequadas condições de preservação, protecção e acesso;

5.2.4 Atendimento aos Condóminos

Os condóminos devem ser informados sobre os meios de comunicação ao seu dispor e os respectivos interlocutores da empresa prestadora de serviços de gestão e/ou administração de condomínios.

A identificação e contacto, da administração do condomínio, devem ser afixados em local visível no condomínio.

5.2.5 Gestão Recursos Humanos contratados pelo condomínio

A Empresa prestadora de serviços de gestão de condomínios deve garantir a elaboração/existência da seguinte documentação, arquivada de acordo com o ponto 5.1.4:

- Cadastro do pessoal;
- Mapas de segurança de pessoal;
- Fichas de aptidão médica;
- Registos da formação obrigatória;
- Mapas de férias;
- Processamento de salários.

5.2.6 Gestão de Fornecedores/Prestadores de serviço do Condomínio

A Empresa prestadora de serviços de gestão de condomínios deve garantir a elaboração e arquivo dos seguintes documentos relativos aos fornecedores e prestadores de serviços do Condomínio:

- Ficha de contactos;
- Orçamentos;
- Contratos;
- Pagamentos;
- Contencioso.

Deve ser assegurado o arquivo da seguinte documentação relativa aos prestadores de serviços especiais; tais como:

- Elevadores - registo de manutenção e declaração de conformidade;
- SCIE – relatórios técnicos; registos de manutenção; evidência do cumprimento das periodicidades de manutenção e normas em vigor;
- Gás – relatório de inspeção periódica à coluna montante/depósitos; certificado válido de acordo com legislação em vigor;
- Cisternas de água – relatório de inspeção periódica de acordo com legislação em vigor.

5.2.8 Gestão de contencioso

A Empresa prestadora do serviço de gestão de condomínios deve manter atualizado o registo dos processos em curso e concluídos

5.3 Cessação do contrato

A assembleia de condóminos tem o direito à denúncia do contrato, a todo o tempo, mediante aviso prévio à empresa de administração de condomínios, formulado com a antecedência mínima de seis meses.

Após a cessação do contrato, deverá a empresa de prestação de serviços de gestão de condomínios, cessante, entregar toda a documentação e bens do condomínio em seu poder cuja representação tenha cessado quando os mesmos lhe sejam solicitados por uma administração eleita e lhe seja exibida ata da Assembleia Geral de Condóminos autêntica ou autenticada e contra título de entrega/receção assinado por todos os intervenientes, no prazo máximo de 30 dias a contar da notificação feita pela empresa ou administrador cessante.

6. Funções Competências Operacionais de Gestão e Administração de Condomínios

Funções do Administrador de condomínio

São funções do administrador, além de outras que lhe sejam atribuídas pela assembleia:

- a) Convocar a assembleia dos condóminos;
- b) Elaborar o orçamento das receitas e despesas relativas a cada ano;
- c) Verificar a existência do seguro contra o risco de incêndio, propondo à assembleia o montante do capital seguro;
- d) Cobrar as receitas e efetuar as despesas comuns;
- e) Exigir dos condóminos a sua quota-parte nas despesas aprovadas;
- f) Realizar os atos conservatórios dos direitos relativos aos bens comuns;
- g) Regular o uso das coisas comuns e a prestação dos serviços de interesse comum;
- h) Executar as deliberações da assembleia;
- i) Representar o conjunto dos condóminos perante as autoridades administrativas/ regulamentares e judiciais
- j) Prestar contas à assembleia;

- l) Assegurar a execução do regulamento e das disposições legais e administrativas relativas ao condomínio;
- m) Guardar e manter todos os documentos que digam respeito ao condomínio.

Para garantir o cumprimento das responsabilidades acima referidas, o Administrador ou a sua organização, deverá demonstrar as competências operacionais abaixo descritas. Estas competências podem ser demonstradas através de formação adquirida ou experiência profissional adequada.

A organização deve evidenciar formação contínua nas áreas definidas no Anexo 4.

Entendem-se como competências operacionais, o conjunto de capacidades necessárias ao bom desempenho das atividades inerentes aos processos de prestação de serviços de gestão e administração de condomínios tais como:

- I. Competências da área Administrativa: utilização de sistemas informáticos sejam aplicativos genéricos, sejam ferramentas específicas da gestão de condomínios, faturação, contas correntes, contabilidade, bancos, seguros, contabilidade e apresentação de resultados
- II. Competências na área de Gestão de Clientes – diagnóstico e levantamento de necessidades, elaboração de propostas comerciais de prestação de serviços, elaboração de contratos, comunicação, condução de reuniões, mediação de conflitos, satisfação do cliente.
- III. Competências na área Jurídica: conhecimento dos artigos relevantes para a atividade do Código Civil, Código da Propriedade Horizontal, Legislação do Trabalho, Lei do Arrendamento, lei sobre Segurança em edifícios, Código do IVA/IRS/IRC, REGEU, Contencioso e subcontratação de advogados solicitadores e agentes de execução ou outros regimes jurídicos aplicáveis.
- IV. Competências em Gestão da Manutenção de Edifícios em Serviço: planeamento da manutenção, orçamentação, subcontratação e supervisão de serviços de limpeza e manutenção de piscinas e jardins, de equipamentos hidráulicos, eletromecânicos de deteção de gases e de incêndios.
- V. Competências na área da Reabilitação Urbana de Edifícios em Serviço: subcontratação de diagnóstico de patologias, projeto, elaboração de cadernos de encargos, orçamentação, credenciação e seleção de prestadores de serviços, licenciamento, supervisão de obra, gestão ambiental e segurança.

7 Monitorização

7.1 Indicadores de Desempenho de Prestação de Serviços

TABELA GERAL

CRITÉRIO	SUBCRITÉRIO	SUBTOTAL	TOTAL
1. CUMPRIMENTO DE PRAZOS	Execução de deliberações AG	20	25
	Cumprimento de prazos legais	5	
2. QUALIDADE	ANS – Acordo de Nível de Serviços do contrato	20	40
	Resolução de Ocorrências	10	
	Contacto/ Comunicação Equipamentos/ materiais	10	
3. GESTÃO DE RECURSOS	Execução do Orçamento - DESPESA	15	25
	Execução do Orçamento - RECEITA	10	
4. DOCUMENTAÇÃO	Atas AG	5	10
	Prestação de Contas	5	
IDPS		100	100

1. CUMPRIMENTO DE PRAZOS

Subcritério	Desempenho	Pontos
Execução de deliberações da Assembleia Geral	Prazo cumprido	20
	Atraso de baixa criticidade*	10
	Atraso de alta criticidade*	0
Cumprimento de prazos legais	Prazo Cumprido	5
	Atraso de baixa criticidade*	2
	Atraso de alta criticidade*	0

(*) Caso haja justificação para o atraso, a empresa poderá receber o total da pontuação deste critério, desde que o cliente a aceite. Exemplo: força maior, atrasos no pagamento de valores alocados aos projetos, etc.

Prazo cumprido – as deliberações foram executados no prazo previsto de acordo com as condições estabelecidas pela Assembleia Geral, vertidas em ata.

Atraso de baixa criticidade - execução efetuada com atraso, mas sem impacto ou com impacto pouco significativo no resultado do serviço prestado ou nos projetos e atividades deliberadas em AG.

Atraso de alta criticidade – execução efetuada com atraso, impactando de forma significativa no resultado do serviço prestado ou acarretando prejuízos para o condomínio.

2. QUALIDADE

Subcritério	Desempenho	Pontos
Acordo do Nível de Serviços do Contrato	Base Pontual multiplicada pela percentagem que reflete a proporção de itens do ANS contratado cumpridos	20
Resolução de Ocorrências	Base Pontual multiplicada pela percentagem obtida na Tabela de Incidência/Resolução de Ocorrências.	10
Contacto/Comunicação Equipamentos/Materiais	Atendimento adequado	10
	Atendimento inadequado de baixa criticidade *	5
	Atendimento inadequado de alta criticidade *	0

Acordo de Nível de Serviços

A pontuação deste subcritério será dada proporcionalmente a partir da nota obtida no Acordo de Nível de Serviços (ANS) ou instrumento similar, caso haja previsão contratual. O responsável pela avaliação deverá converter a nota do ANS (número de itens do acordo de nível de serviço cumprido sobre o número total contratado) em número percentual para inserção no sistema.

O percentual obtido incidirá sobre a pontuação total deste subcritério para gerar a nota correspondente.

Na hipótese de o contrato possuir mais de um indicador de ANS, será considerada a média dos percentuais obtidos nestes indicadores.

Assim como no critério “Cumprimento de Prazos”, nos contratos em que não há a previsão de ANS, este critério não será aplicável e sua pontuação será redistribuída para os demais critérios.

Resolução de Ocorrências

Este subcritério visa medir, tanto a incidência de ocorrências quanto a capacidade do prestador de serviços em atender as chamadas da contratante para resolução de problemas ou dúvidas.

Entende-se por ocorrências todas as questões suscitadas que afetam a adequada prestação de serviços, nos termos e âmbito do contrato, ou previstas legalmente como funções do administrador.

Incidência/ Resolução de ocorrências	Resolução das ocorrências sem gerar prejuízos para o condomínio	Resolução das ocorrências, mas gerando prejuízos para o condomínio	Não resolução
Elevado índice de ocorrências registadas no período avaliado ou qualquer ocorrência de alta criticidade	50%	5%	0%
Médio índice de ocorrências registadas no período avaliado	75%	25%	0%
Baixo índice de ocorrências registadas no período avaliado	100%	50%	0%

Nota: Os percentuais presentes na tabela acima incidirão sobre a nota máxima do referido subcritério.

Definição dos níveis de pontuação presente na coluna vertical da tabela anterior:

Descrição Incidência de ocorrências

1. Elevado índice de ocorrências registadas no período avaliado ou qualquer ocorrência de alta criticidade. Ao avaliar este subcritério, deverá ser tido em consideração o quantitativo de ocorrências registradas no período avaliado.

2. Médio índice de ocorrências registadas no período avaliado. A definição do volume do índice (alto, médio ou baixo) deve ser proporcional à complexidade e magnitude do condomínio.

3. Baixo índice de ocorrências registadas no período avaliado. A gravidade da ocorrência deve ser avaliada neste momento, pois mesmo que seja registada apenas uma ocorrência que possa ocasionar alto impacto negativo no condomínio, deverá ser escolhido o índice de ocorrências 1.

A atribuição dos níveis de pontuação presentes nas linhas horizontais da tabela anterior será feita da seguinte forma:

- a) Resolução das ocorrências sem gerar prejuízos para o condomínio
- b) Resolução das ocorrências, mas gerando prejuízos ao condomínio
- c) Não resolução - ao avaliar este subcritério, deverá ter-se em consideração:
 - i) A capacidade do prestador de serviço de resolver as ocorrências; Nesta análise, deverá ter-se em consideração a agilidade do prestador de serviço para resolver a ocorrência. Uma ocorrência resolvida prontamente poderá ser avaliada no item (a), caso não acarrete um grande prejuízo.

ii) O prejuízo incorrido para o condomínio. Na hipótese de um pequeno prejuízo, o prestador de serviço deverá ser avaliado no item (a). Na hipótese de grandes prejuízos, independentemente da agilidade na resolução, o gestor deverá marcar o item (b). Caso não haja resolução da(s) ocorrência(s), o gestor deverá marcar o item (c), em qualquer hipótese.

Contacto, materiais e equipamentos adequados

Atendimento adequado:

O contacto pessoal, os materiais e/ou os equipamentos utilizados na prestação de serviço estão conforme especificação do contrato (quantidade, qualidade e frequência). Na hipótese de serviços de menor complexidade, em que não há especificação clara quanto a esses requisitos no contrato, será aplicada a pontuação equivalente ao atendimento adequado.

Atendimento inadequado de baixa criticidade:

Houve inadequação, conforme as regras do contrato, no atendimento quanto ao contacto pessoal, materiais e/ou equipamentos, mas sem impacto ou com impacto pouco significativo no serviço prestado.

Atendimento inadequado de alta criticidade:

Houve inadequação no atendimento quanto ao contacto, materiais e/ou equipamentos, acarretando prejuízo significativo na prestação do serviço.

Nota: Entende-se por materiais os produtos que sejam inerentes à prestação do serviço e que estejam claramente previstos no contrato.

3. GESTÃO DE RECURSOS

Subcritério	Desempenho	Pontos
Execução do Orçamento - DESPESA	Execução com variação $\leq 10\%$	15
	Execução com variação $> 10\%$ e $\leq 15\%$	10
	Execução com variação $> 15\%$	0
Execução do Orçamento - RECEITA	% Cobrança Quotização do Exercício $\geq 90\%$	10
	% Cob Quotização do Exercício $< 90\%$ $\geq 80\%$	5
	% Cobrança Quotização do Exercício $< 80\%$	0

(*) Caso haja justificação para as variações, a empresa poderá receber o total da pontuação deste critério, desde que o cliente a aceite. Exemplo: força maior, atrasos no pagamento de valores alocados aos projetos, etc.

4. DOCUMENTAÇÃO

Subcritério	Desempenho	Pontos
Envio de atas da Assembleia Geral	Envio no prazo legal de 30 dias	5
	Envio até 90 dias depois da AG	2
	Não envio	0
Prestação de Contas	Prestação de contas até 30 dias depois de findo o exercício	5
	Prestação de contas até 90 dias depois de findo o exercício	2
	Não prestação de contas	0

7.2 Satisfação do Cliente

Inquérito de satisfação

Da contratação da prestação de serviços de gestão e administração de condomínios e o mandato de administrador são geralmente partes a empresa de administração e o condomínio como coletivo, pelo que qualquer expressão de satisfação do cliente deverá sempre retratar a percepção do coletivo e não as percepções individuais.

Sugere-se que seja desenvolvido um formulário, necessariamente curto, que possa ser apresentado e registado após votação da Assembleia Geral, incluindo o valor de IDPS (Indicador de Desempenho de Prestação de Serviço) obtido no exercício.

Reclamações

As reclamações formais deverão, de acordo com a legislação vigente, ser registadas e enviadas para o IMPIC, Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, órgão tutelar do Estado, para o setor de atividade.

Um indicador será naturalmente constituído pelo rácio entre o número de reclamações registadas e o número de clientes da empresa.

Deve ser também considerado o número de reclamações consideradas com provimento, pelo IMPIC e aquelas que sejam arquivadas por falta de provimento.

ANEXO 1 (normativo)

Regras de conduta e conflito de interesses

Deveres da Empresa de Gestão e Administração de Condomínios, para com a sociedade:

Possuir nos seus quadros pessoal com formação adequada e estar bem informado da evolução geral do mercado, de forma a poder colaborar, sempre que tal se proporcione, na elaboração de legislação, direta ou indiretamente relacionada com a sua atividade.

Proteger a sociedade contra a concorrência desleal, os agentes ilegais, o abuso de confiança, a burla, a fraude e qualquer tipo de contrato injusto ou ilícito, devendo desencadear as iniciativas possíveis para denunciar os seus autores.

Deveres da Empresa de Gestão e Administração de Condomínios, para com a profissão:

Manter e pugnar pelo prestígio da profissão e impor-se pela qualidade dos seus serviços e por uma conduta irrepreensível, usando sempre de boa-fé, lealdade e isenção.

Empregar todos os esforços no sentido de obter, em caso de sucessão de posição na prestação dos serviços, o pagamento de quaisquer valores que se encontrem em débito ao antecessor.

Promover as melhores relações possíveis entre a Empresa de Gestão e administração de Condomínios antecessora na gestão e administração do atual cliente e este último, evitando que este exerça indevidamente quaisquer represálias.

Dignificar e elevar o nível da sua profissão, promovendo a formação e desenvolvimento técnico dos seus colaboradores e assegurar que o comportamento dos mesmos esteja de acordo com os princípios e valores éticos definidos para a conduta que rege a atividade profissional de Gestão e Administração de Condomínios.

Deveres Empresa de Gestão e Administração de Condomínios para com os clientes:

Informar-se de todos os factos essenciais relativos a cada Condomínio para o qual aceite mandato, de forma a poder satisfazer as suas obrigações, evitando erros.

Não exercer funções que excedam o seu âmbito e competência profissional, devendo recomendar a intervenção de um especialista quando a defesa do interesse do Condomínio o exija.

Prestar os seus serviços de um modo diligente, sendo sua obrigação propor orçamentos racionais e assegurar a supervisão e a manutenção de todas as partes e bens comuns.

Cobrar-se apenas pelos Serviços efetivamente prestados;

Não abandonar a prestação de serviços ao cliente sem prestar os devidos esclarecimentos e sem conceder um prazo, não inferior a 30 dias, de forma a permitir ao cliente constituir outra administração;

Prestar ao cliente, em cumprimento da lei, todas as informações relativas à gestão dos seus dinheiros.

Sempre que convidado a apresentar orçamento para Gestão ou Administração de um condomínio, comunicar o valor respeitante aos seus honorários com menção expressa quanto à cobrança de IVA.

Constituir e manter conta bancária própria para cada condomínio.

Depositar na conta própria do condomínio os valores recebidos e manter registos sobre a que respeitam os depósitos efetuados.

Prestar ao cliente, em cumprimento da lei, todas as informações relativas à gestão dos seus dinheiros e sempre que para tal seja solicitado.

ANEXO 2 - Formato Informativo / Conteúdo Normativo

CAMPO	ANS -ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS	Frequência Contratada				
		DIÁRIO	SEMANAL	MENSAL	TRIMESTRAL	ANUAL
Início de atividade de Administração	Levantamento de necessidades e apresentação de proposta					
	Contrato de prestação de serviços de Administração					
	Vistoria às condições técnicas de Serviço do Edifício					
	Compilação da documentação do edifício					
	Compilação do arquivo da Administração do Condomínio					
	Atualização dos dados dos Condóminos					
	Carregamento do Condomínio no sistema informático					
Fluxo Administrativo	Elaboração do Orçamento Anual do Condomínio					
	Solicitação e receção dos comprovativos do seguro obrigatório do Condomínio					
	Envio de convocatórias p/AG ordinária /extraordinária					
	Envio / publicação on line de deliberações das Assembleias Gerais					
	Emissão e envio de avisos de cobrança					
	Receção de comprovativos e lançamento dos pagamentos na Conta Corrente					
	Emissão de recibos					
	Atendimento Condóminos (tel+email)					
	Gestão dos RH contratados pelo condomínio (portaria, limpeza, jardins/piscinas)					
	Contactos com fornecedores					
	Pagamentos a fornecedores					
	Controlo conta bancária/ extratos/depósitos/pagamentos					
	Gestão de contencioso - Pagamentos em mora					
	Representação do condomínio junto das Inst. municipais/regulatórias e judiciais					
	Fecho de contas trimestral/semestral/ anual					
	Download de documentos na página web do condomínio					
	Elaboração de comunicação com o condomínio					
Reuniões com delegados						
Arquivo de documentação do prédio						
Supervisão Técnica	Visitas regulares ao edifício					
	Contratação de diagnóstico técnico de patologias do edifício					
	Orçamentação de trabalhos de manutenção/reabilitação/reparação					
	Contratação e acompanhamento de prestadores de serviços					
	Contratação da inspeção periódica dos equipamentos de mobilidade vertical					
	Contratação da inspeção periódica da instalação comum de fornecimento de gás canalizado					
	Contratação da inspeção de cisternas e depósitos comuns de abastecimento de água					
	Contratação da inspeção periódica dos equipamentos de segurança contra incêndios					
Contratação de supervisão técnica para manutenção /segurança, de acordo com a legislação						

Nota: Frequência preenchida a título de exemplo

ANEXO 3 – (normativo)

Formulário para avaliação da Satisfação do Cliente

Estamos a promover, junto das partes interessadas, o preenchimento deste, breve, inquérito de avaliação da satisfação, nas expectativas de nos ajudarem a melhorar a qualidade do serviço prestado.

Qualidade do serviço prestado – Gestão e Administração

Condução das Assembleias Gerais e elaboração de atas:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Prestação de Contas:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Representação do Condomínio, junto de Instituições Oficiais:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Gestão Orçamental

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Qualidade do serviço prestado - Serviços administrativos

Nível de resposta às questões/dúvidas colocadas:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Facilidade no processo de pagamento:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Capacidade de resposta na resolução dos problemas:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Qualidade dos serviços contratados

Eficácia das manutenções efectuadas:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Qualidade dos serviços de limpeza:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Qualidade dos serviços de jardinagem:

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

Qualidade dos serviços de manutenção dos espaços de lazer (piscinas, parques infantis, campos, etc):

Muito Satisfeito		Satisfeito		Insatisfeito		Sem Opinião	
------------------	--	------------	--	--------------	--	-------------	--

O que considera que pode ser melhorado

Desde já agradecemos a vossa colaboração.

Muito obrigado

ANEXO 4**Tabela de Créditos a atribuir à experiência profissional e escolaridade, para definição do nível de qualificação profissional**

.CRITÉRIO	NÍVEL	CRÉDITOS
FORMAÇÃO ACADÊMICA		
ESCOLARIDADE OBRIGATÓRIA	< 9 ANOS	50
	≥ 9 anos e < 12 anos	60
	12 anos	80
CURSO POLITÉCNICO		180
LICENCIATURA		240
PÓS GRADUAÇÃO		90
MESTRADO		120
DOCTORAMENTO		180

FORMAÇÃO PROFISSIONAL		
MBAExecutivo	75 h	12,5
Curso Intensivo em Gestão e Administração de Condomínios	24h	3,75
Estratégias de Angariação e Gestão de Clientes	32h	3
Tecnologias de informação e de comunicação	32h	3
A Gestão de Condomínios - enquadramento e procedimentos	96h	9
O Condomínio: Direitos e Deveres	30h	3
Mediação de Conflitos e Negociação	60h	6
Resolução de Conflitos: a perspetiva jurídica	32h	3
Gestão Económica e Financeira do condomínio	96h	9
Os Seguros no Condomínio	60h	6
Estudo de casos condominiais	60h	6
Comportamento dos edifícios em Serviço	60h	6
O Desempenho do Edifício no Condomínio: A Gestão da Manutenção e dos Serviços	60h	6
Gestão de edifícios	60h	6
Gestão de Condomínios e Gestão de edifícios: casos especiais	60h	6
Gestão de facilidades	60h	6
Estruturação da informação sobre Custos de edifícios em serviço	60h	6

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		
Administração de Condomínios	Até 3 anos	20
	De 3 a 5 anos	30
	De 5 anos a 10 anos	40
	Mais de 10 anos	50
Contabilidade	Até 3 anos	15
	De 3 a 5 anos	25
	Mais de 5 anos	35
Técnico Administrativo	Até 3 anos	15
	De 3 a 5 anos	25
	Mais de 5 anos	35
Técnico Comercial	Até 3 anos	10
	De 3 a 5 anos	15
	Mais de 5 anos	20
Técnico de Manutenção de Edifícios	Até 3 anos	15
	De 3 a 5 anos	25
	Mais de 5 anos	35

Considera-se que os colaboradores, em cada organização, deverão possuir, no mínimo, a qualificação certificada equivalente a 100 créditos para poder desempenhar as funções assignadas à Administração de Condomínios.

Após a certificação, deverão ser adquiridos anualmente um mínimo de 6 créditos, através de curso profissional específico com essa atribuição de créditos ou ainda 20 horas de formação em temáticas diagnosticadas enquanto Skills Técnicas e Skills Pessoais a adquirir/desenvolver.

Esta formação poderá ser adquirida por 10h de formação em ações de formação estruturada e 10h de formação em ações de formação não estruturada (seminários, congressos, entre outros).

Para a certificação no Nível 3 será necessário a cada organização possuir, nos seus quadros uma pessoa com qualificação certificada equivalente a 180 créditos e o mínimo de 120 créditos para os colaboradores que desempenhem funções diretamente relacionadas com a administração de Condomínios.

Quadro de Formação Competências de Gestão Empresarial (Skills Empresariais e Técnicas)

MBA Executivo*			
Unidade Curricular	Área de educação e formação	Carga Horária	ETCS
Gestão Comercial: marketing, política de produto, política de preço, gestão de clientes, gestão de conflitos	Comercial	15	2,5
Gestão de Recursos Humanos: planeamento, recrutamento e seleção, avaliação, formação e desenvolvimento, política salarial, liderança e motivação, segurança e medicina do trabalho	Enquadramento na organização/ empresa	15	2,5
Gestão Financeira: controlo de gestão, tesouraria, contabilidade, fiscalidade, programas de incentivo empresarial e fundos EU, seguros	Finanças, banca e seguros	15	2,5
Gestão Operacional: planeamento, IT, supervisão, gestão logística, compras, gestão da subcontratação	345.Gestão e administração	30	5
Total		75 H	12,5

MBA Executivo – conteúdos programáticos a serem desenvolvidos à posteriori

O sistema ECTS é baseado no princípio que 60 créditos medem a carga de trabalho em tempo integral ao longo de um ano académico para um estudante típico; normalmente, 30 créditos correspondem a um semestre e 20 a um trimestre, correspondendo 1 crédito a cerca de 30 horas de trabalho. A carga de trabalho de um programa de estudo integral na Europa atinge na maior parte dos casos 1500-1800 horas anuais por ano lectivo e nesses casos um crédito equivale a 25-30 horas de trabalho

Quadro de Formação Contínua/Atualização Técnicas/Operacionais (Skills Técnicas) e Competências Pessoais (Skills Pessoais)

Unidade Curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Horas de contacto	ETCS
Curso Intensivo em Gestão e Administração de Condomínios	Comercial	Técnica	24	3,75
Estratégias de Angariação e Gestão de Clientes	Comercial	Técnica	32	3
Tecnologias de informação e de comunicação	Informática na ótica do utilizador	Geral e científica	32	3
A Gestão de Condomínios - enquadramento e procedimentos administrativos	Gestão e administração	Técnica	96	9
O Condomínio: Direitos e Deveres	Direito	Técnica	30	3
Mediação de Conflitos e Negociação	Desenvolvimento pessoal	Técnica	60	6
Resolução de Conflitos: a perspetiva jurídica	Direito	Geral e científica	32	3
Gestão Económica e Financeira do condomínio	Finanças, banca e seguros	Técnica	96	9
Os Seguros no Condomínio	Finanças, banca e seguros	Técnica	60	6
Estudo de casos condominiais	Gestão e administração	Técnica	60	6
Comportamento dos edifícios em Serviço	Construção civil e engenharia civil	Técnica	60	6
O Desempenho do Edifício no Condomínio: A Gestão da Manutenção e dos Serviços	Construção civil e engenharia civil	Técnica	60	6
Gestão de edifícios	Gestão e administração	Técnica	60	6
Gestão de Condomínios e Gestão de edifícios: casos especiais	Gestão e administração	Técnica	60	6
Gestão de facilidades	Gestão e administração	Técnica	60	6
Estruturação da informação sobre Custos de edifícios em serviço	Contabilidade e fiscalidade	Técnica	60	6

As unidades curriculares podem ser alvo de ajuste de n.º de horas e correspondentes ECTS. Possibilidade de desenho de formação (conteúdos programáticos) à medida.

***Horas de Contacto**

Tratam-se das horas utilizadas em sessões presenciais, coletivas em sala ou individuais do tipo tutorial.

Atividades de trabalho presencial: Aulas teórico práticas e práticas, seminários e orientação tutorial - são de frequência obrigatória (sendo a assiduidade um fator a ponderar na avaliação)

Atividades de trabalho não presencial: Atividades desenvolvidas pelos alunos, sob proposta e orientação do docente, que são alvo de avaliação e trabalhos de estudo e pesquisa realizados pelo aluno, sem orientação explícita por parte do docente.

Proposta de 20 horas de formação anual obrigatória em temáticas diagnosticadas enquanto Skills Técnicas e Skills Pessoais a adquirir/desenvolver

10h de formação em ações de formação estruturada

10h de formação em ações de formação não estruturada (seminários, congressos, entre outros)

PROGRAMA DE FORMAÇÃO ESAI , Escola Superior de Actividades Imobiliárias

CURSO	CURSO INTENSIVO EM GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE CONDOMÍNIOS	
Objetivos	Caracterizar o processo de Gestão Jurídica e Mediação de Conflitos; Analisar a perspetiva de Gestão Económica e Financeira na Administração e Gestão de Condomínios; Classificar os diferentes tipos de Seguros de Condomínios; Definir procedimentos de atuação no âmbito da Segurança, Manutenção e Inspeções Obrigatórias; Ilustrar a relação do Gestor de Condomínio e Empresas Parceiras; Descriminar os procedimentos da Gestão da Empresa de Condomínio.	
Modalidade de Formação	Formação Contínua.	
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).	
Conteúdos Programáticos	Sequência dos módulos a desenvolver	Carga horária
	1. Gestão Jurídica e Mediação de Conflitos <ul style="list-style-type: none"> ○ Propriedade Horizontal; ○ Propriedade Jurídica/Registo ○ Constituição do Condomínio ○ As Frações Autónomas; ○ Regras sobre Obras em Frações e Edifício; ○ Administração do Condomínio; ○ Funcionamento da Assembleia de Condomínios; ○ Regulamento do Condomínio; ○ Atas como título executivo e Julgado de Paz. 	8H
	2. Gestão Económica e Financeira <ul style="list-style-type: none"> ○ Natureza dos Custos do Condomínio; ○ Contas Bancárias (Ordem e Poupança – Condomínio); ○ Receitas do Condomínio (Diretas e Indiretas); ○ Cálculo de Permilagens ou Percentagens ou Métodos Ponderados; ○ Cálculo de Juros a Aplicar em Recebimentos de Quotas Fora de Prazo; ○ Fundo Comum de Reserva; ○ Orçamento de Exploração (Previsional); ○ Controle Orçamental; ○ Prestação de Contas. 	4H
	3. Os Seguros no Condomínio Teoria Geral; Enquadramento Legal dos Seguros no Condomínio; Cálculo dos capitais de Seguro; Classificação dos Riscos.	4H
	4. Segurança, Manutenção e Inspeções Obrigatórias <ul style="list-style-type: none"> ○ Organização da Segurança; ○ A Gestão da Manutenção; ○ Inspeções Periódicas Obrigatórias. 	3H
	5. Relação Gestor de Condomínio e Empresas Parceiras Gestão de Contratos.	3H
	6. A Gestão da Empresa de Condomínio	2H
Duração	24 Horas	
ECTS	3,75	
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.	

CURSO	
Objetivos	<p>Definir e saber aplicar as estratégias de prospeção de potenciais clientes;</p> <p>Efetuar o correto diagnóstico e levantamento de necessidades do potencial Cliente; Elaborar propostas comerciais de prestação de serviços;</p> <p>Elaborar contratos de prestação de serviços;</p> <p>Aplicar as técnicas de satisfação do cliente com base em critérios de qualidade.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estratégias de prospeção de potenciais clientes <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Listas de particulares residentes na área de influência; 1.2 Listas das empresas e entidades residentes na área de influência; 1.3 Segmentação das listas por critérios de seleção (<i>condomínios empresariais, privados, comerciais, habitacionais</i> entre outros) 1.4 Cruzamento das listas com as bases de dados da empresa reparadora 1.5 Definição da estratégia de prospeção 1.6 Calendarização de ações de prospeção 1.7 Elaboração de guião de contactos 1.8 Técnicas de comunicação: telefónica, pessoal e por via eletrónica 1.9 Implementação e controlo 2. Diagnóstico e levantamento de necessidades do potencial Cliente 3. Elaboração de propostas comerciais de prestação de serviços – segmentação de clientes/Modelos de propostas 4. Elaboração e registo de contratos de prestação de serviços 5. Qualidade e Satisfação do Cliente <ol style="list-style-type: none"> 5.1 A qualidade no setor do comércio e serviços 5.2 A qualidade percebida pelo cliente 5.3 Necessidades e expetativas dos clientes 5.4 Tipologia de clientes e suas motivações
Horas de Contato	32 Horas
ECTS	3
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO
Objetivos	Utilizar as tecnologias de comunicação e informação (TIC), nomeadamente as relacionadas com a world wide web e com as aplicações informáticas que maior relevância evidenciam no contexto profissional. Preparar e produzir informação conjunta através das tecnologias de informação e de comunicação.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	Tecnologias de informação e de comunicação vs Sistemas de Informação: 1. As TIC no contexto profissional 2. Conceitos sobre dados, organização e gestão de dados, informação e comunicação 3. Fundamentos, arquiteturas e plataformas das tecnologias de informação e de comunicação 4. Aplicações e ferramentas de informação e de comunicação (Microsoft Office Tools). 5. Navegação e Comunicação em Rede: 5.1 Tipologias, arquiteturas e dispositivos de redes locais e remotas (Intra e Internet) 5.2 Navegação e Comunicação na World Wide Web (Internet Explorer) 5.3 Integração das tecnologias de informação e de comunicação 5.4 Motores de busca. 6. Aplicações e ferramentas de informação e de comunicação: 7. Aplicações no contexto profissional 8. Produção e Exibição de Diapositivos (PowerPoint) 9. Produção de Informação Padronizada (Word) 10. Recolha de dados e produção de tabelas e de gráficos bem como de funções avançadas (Excel) 11. Produção de Informação Conjunta 12. Importação, exportação e produção de documentos com integração de texto, tabelas, gráficos e imagens.
Horas de Contato	32 Horas
ECTS	3
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	A GESTÃO DE CONDOMÍNIOS - ENQUADRAMENTO E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS
Objetivos	<p>Interpretar a realidade dos condomínios em Portugal; Identificar o perfil, as funções e o enquadramento legal do gestor de condomínios; Identificar o perfil, as funções e o enquadramento legal do administrador de condomínio particular; Identificar a organização estrutural de uma empresa de gestão de condomínios; Identificar e aplicar os requisitos para o exercício da atividade de gestão de condomínios; Identificar e aplicar os conceitos e conhecimentos teóricos à prática da gestão de condomínios. Elaborar, gerir e executar todos os procedimentos administrativos afetos à gestão de condomínios.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nota introdutória 2. A realidade dos condomínios em Portugal 3. O gestor de condomínios – perfil, funções e enquadramento legal 3.1 Administrador de condomínio particular - perfil, funções e enquadramento legal 4. Empresa gestora de condomínios 3. Organização estrutural de uma empresa de Gestão de Condomínio 4. Estratégia; 5.5 Recursos Humanos; 5.6 Recursos Materiais, Financeiros e Tecnológicos; 6. Processos internos; 7. Técnicas comerciais e Gestão da Concorrência; 8. Requisitos para o exercício da atividade de Gestão de Condomínios 9. Procedimentos administrativos na Gestão de Condomínios: 9.1 Orçamento: 10. Atribuição e cálculo de quotas. 11. Despesas e receitas extraordinárias. 6.1,3. Simulação de valores. 11.1 Fundo de reserva: 11.2 Mapas e listagens de apresentação de contas. 12. Seguro: 12.1 Cálculo das quotas de seguro. <ol style="list-style-type: none"> i. Seguro individual ou coletivo. ii. Tratamento de situações especiais, como capital facultativo e coberturas adicionais. iii. Lista de irregularidades. 13. Documentos: <ol style="list-style-type: none"> i. Avisos de cobrança. ii. Notas de crédito. iii. Recibos. iv. Notas de débito (receitas extraordinárias). 14. Correspondência: <ol style="list-style-type: none"> i. Cartas de cobrança e circulares. ii. Registos dos CTT e de avisos de receção. iii. Ficheiros de moradas para impressão em série. iv. Carta pagamento a fornecedores. 15. Listagens: <ol style="list-style-type: none"> i. Conta correntes de condóminos, frações, processamentos e fornecedores. ii. Valores em atraso ou recebidos. iii. Justificação do orçamento. iv. Balanço das frações e fornecedores. v. Análise do exercício. vi. Mapa de caixa. vii. Balanço do exercício. viii. Quadros de resumo mensal (receitas e despesas). ix. Listagem de cheques para bancos. x. Listagem de frações em contencioso. 16. Diversos: 17. Tratamento de contencioso.

	18 Mapa de presença em assembleias, convocatórias e procurações. 19 Impressão de cheques.
Horas de Contacto	96 Horas
ECTS	9
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	O CONDOMÍNIO: DIREITOS E DEVERES
Objetivos	Identificar e interpretar os procedimentos legais do condomínio; Identificar e proceder de acordo com os direitos e deveres do condomínio; Executar os procedimentos afetos à gestão do condomínio perante a Administração fiscal; Coordenar a constituição do condomínio e os demais órgãos; Elaborar o regulamento do condomínio; Executar todos os procedimentos administrativos relativos à constituição do condomínio.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	1 O Condomínio - Formalidades Legais do Condomínio 1.1 Constituição da propriedade horizontal 1.2 Personalidade jurídica do condomínio 1.3 Constituição 1.3.1 As frações autónomas 1.3.2.Regras sobre obras em frações 2 Direitos e Deveres do Condomínio 2.1 A relação condominial 2.2 Direitos conexos 2.3 O Condómino perante a Administração fiscal 3 Administração do condomínio e Órgãos do Condomínio 3.1 Órgãos do condomínio 3.2 A Assembleia 3.2.1.Legitimidade e convocatória; 3.2.2.Funcionamento e técnicas de Condução dos trabalhos da Assembleia; 3.2.3.Acta da Assembleia como título executivo; 3.3 O Administrador 3.4 O regulamento do condomínio 3.5 Procedimentos administrativos relativos à constituição do condomínio.
Horas de Contato	30 Horas
ECTS	3
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	MEDIÇÃO DE CONFLITOS E NEGOCIAÇÃO
Objetivos	<p>Aplicar os métodos de resolução de conflitos; Interpretar e identificar o processo da mediação e o papel do mediador; Aplicar o modelo da negociação ao processo da mediação; Identificar os objetivos e boas práticas de uma negociação; Identificar a dinâmica da negociação; Preparar metodicamente as negociações; Aplicar as técnicas de negociação necessárias para concluir o acordo, trocando concessões por contrapartidas de forma rentável e assegurando, simultaneamente, a confiança para criar valor na relação futura com o interlocutor; Escolher a estratégia negocial adequada a cada situação; Usar técnicas específicas para se afirmar face às pressões táticas e às “armadilhas” do interlocutor; Equilibrar o poder negocial; Definir e aplicar um estilo eficaz de negociação; Aplicar a mediação e negociação em situações reais na gestão de condomínios e edifícios.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Métodos de resolução de conflitos: Colaborativo versus Competitivo 2. Introdução e visão geral do processo de mediação <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Nível 1 da mediação: Declaração de Abertura 2.2. Nível 2 da mediação: Definição dos assuntos/temas 2.3. Nível 3 da mediação: Clarificar, identificar prioridades e reformular 2.4. Nível 4 da mediação: Fazer acordos, fechar a mediação 2.5. Role Play dos níveis 1 a 4 da mediação 3. Negociação <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Enquadramento 3.2. Forças e Fraquezas 3.3. Poder, Relação e Conflito 3.4. Boas Práticas 3.5. Tomar consciência do seu estilo de negociador: autodiagnóstico e análise de pontos fortes e fraco. 4. O processo negocial: etapas e objetivos. 5. Preparar a negociação <ol style="list-style-type: none"> 5.1. A importância estratégica da etapa da preparação. 5.2. Estabelecer a agenda negocial: definir os assuntos a negociar, os interesses subjacentes e os assuntos não negociáveis; consultar outros atores organizacionais: identificar e afetar os recursos necessários (tempo, pessoas, condições financeiras); estabelecer objetivos (“O que quero?”) e limites (“Até onde devo ir?”); preparar a proposta inicial e o argumento de apoio. <ol style="list-style-type: none"> 5.2.1. Avaliar o interlocutor: Quais são os seus objetivos, interesses e necessidades? Quais são os seus recursos? Qual é o seu estilo de negociação e comportamento? Quais são as suas alternativas? Qual é a sua autoridade para firmar um acordo? Quais são as suas estratégias e táticas preferenciais? 5.2.2. Analisar o contexto e elementos periféricos da negociação: A negociação é pontual, de longo prazo, ou repetitiva? Quais os constrangimentos de tempo da negociação? O poder é um fator que diferencia ambas as partes? Os precedentes são importantes? Qual o impacto dos elementos periféricos da negociação: concorrência, contexto do mercado? 6. Iniciar a negociação <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Saber distinguir posições, interesses e critérios de decisão. 6.2. Usar as técnicas de controlo do diálogo para obter e partilhar informação.

	<p>6.3 Dominar as estratégias integrativas para conduzir o comprador para uma lógica de cooperação.</p> <p>7. Conduzir e Fechar a negociação</p> <p>7.1 Controlar o desenrolar da negociação: sínteses parciais, reenquadramento e check-up de pontos de acordo.</p> <p>7.2.Saber usar a argumentação persuasiva para apoiar as propostas e contrapropostas. 7.3.Saber resistir proactivamente às exigências do cliente: dominar a dinâmica da troca de concessões por contrapartidas.</p> <p>7.4.Técnicas e procedimentos de pré-fecho: influenciar e controlar o acordo final.</p> <p>8. Equilibrar o poder na negociação comercial</p> <p>8.1 Avaliar a relação de forças entre as diferentes partes: O poder negocial será relativo?</p> <p>8.2.Fatores de poder na negociação comercial.</p> <p>8.3 Distinguir poder real de poder expresso na mesa da negociação.</p> <p>8.4 Como equilibrar o poder quando a relação de forças é desfavorável.</p> <p>9. Lidar com as manobras táticas e identificar as “armadilhas”</p> <p>9.1 Princípios táticos da negociação competitiva: controlo das concessões e exigência de contrapartidas.</p> <p>9.2 Identificar e saber resistir às “armadilhas” do interlocutor (ameaça da concorrência, simulação de urgência, ultimato...).</p> <p>9.3 Vulnerabilidades pessoais às táticas: os estilos emocionais na negociação.</p> <p>10. Negociação de um caso real na gestão de condomínios e edifícios, utilizando gravadores</p> <p>10.1 Análise da negociação, através da audição dos gravadores</p>
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: A PERSPETIVA JURÍDICA
Objetivos	Identificar e aplicar os meios judiciais e extrajudiciais existentes para a resolução de conflitos; Interpretar e identificar a relação jurídica do condómino consumidor nas suas interações; Identificar os diferentes tipos de conflitos condominiais; Atuar juridicamente perante cada tipo de conflito; Identificar e aplicar técnicas de prevenção de conflitos; Executar os procedimentos necessários para a resolução de conflitos na perspetiva legal.
Modalidade de	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Condómino consumidor <ol style="list-style-type: none"> 1.1 A relação jurídica do consumo 1.2 O Condómino como consumidor <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1 Condómino e o condomínio 1.2.2 Condómino e a administração 1.2.3 Condómino perante terceiros (entidades externas ao condomínio): banca, seguradoras, fornecedores ... 2. Conflitos condominiais <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Tipos de conflitos <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 Recusa de cumprimento das obrigações por parte dos condóminos 2.1.2 Impugnação das deliberações da Assembleia 2.1.3 Nomeação e exoneração judicial do Administrador 2.1.4 Outros tipos de conflitos 2.2 Como prevenir conflitos 2.3 Resolução de conflitos <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1 Tribunais 2.3.2 Julgados de paz 2.3.2 Arbitragem
Horas de Contato	32 Horas
ECTS	3
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	GESTÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA DO CONDOMÍNIO
Objetivos	<p>Efetuar a gestão económica e financeira do condomínio; Identificar os vários custos de um condomínio; Gerir as contas bancárias de um condomínio; Identificar e gerir as receitas do condomínio; Identificar e imputar custos; Calcular os juros de mora em recebimentos fora prazo; Gerir o fundo comum de reserva; Conceber o orçamento anual; Executar o controlo orçamental; Planear e realizar a prestação de contas; Analisar e avaliar os projetos de investimento.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. O Plano de Administração 2. A Conta do Condomínio 3. Contas bancárias (Ordem e Poupança – Condomínio); 4. Natureza dos Custos de Condomínio 5. Receitas do condomínio <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Quotização (Receitas internas): <ol style="list-style-type: none"> 5.1.1. pernilagem simples, 5.1.2. pernilagem ponderada 5.2. Cálculo de Pernilagens ou Percentagens ou Métodos Ponderados; 5.3. Outras rentabilizações (Receitas externas) 6. Natureza do Fundo de Reserva 7. Conta poupança-condomínio 8. Cálculo dos juros de mora a aplicar em pagamentos fora de prazo 9. Elaboração do Orçamento. <ol style="list-style-type: none"> 9.1 Orçamento Anual 9.2 Orçamento de Exploração (Previsional); 9.3 Orçamento Retificativo 10. pHKondo Software para Administração de Condomínios (software livre distribuído sobre licença GNU GPL-2.0) - utilização do software para elaborar e gerir: <ol style="list-style-type: none"> 10.1 Orçamentos 10.2 Fundo de reservas 10.3 Seguros 10.4 Processamentos 10.5 Documentos 10.6 Correspondência 10.7 Listagens 10.8 Diversos 11. Controlo Orçamental; <ol style="list-style-type: none"> 11.1. Gestão de Condomínio Mensal 11.2. Gestão de Condomínio Trimestral 11.3 Balanço periódico; 11.4 Técnicas de cobrança; 12. Prestação de Contas. 13. Noções de Contabilidade aplicada à gestão de condomínios 14. Utilizadores da Informação Financeira

	15. Gestão Financeira 16. Análise de Projetos de Investimento 17. Avaliação da Decisão de Investimento
Horas de Contato	96 Horas
ECTS	9
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	OS SEGUROS NO CONDOMÍNIO
Objetivos	Interpretar e identificar os elementos subjacentes a um contrato de seguro; Interpretar e identificar os elementos estruturais de apólice de seguros e seus elementos constitutivos; Identificar o regime de constituição de apólices de seguro para as frações e partes comuns do edifício; Identificar e selecionar quais os seguros a contratar; Enumerar, classificar e selecionar as coberturas da apólice mais adequadas; Calcular os valores da apólice de seguro; Executar os procedimentos em caso de sinistro; Executar os procedimentos para reclamar a indemnização.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Noção de Contrato de Seguro <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Apólice 1.2. Tomador 1.3. Objeto ou Pessoa Segurada 1.4. Beneficiário 1.5. Prémio 1.6. Risco 1.7. Coberturas 1.8. Lesão ou Dano 1.9. Sinistros e Indemnização 2. Estrutura da Apólice <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Condições Gerais 2.2. Condições Especiais 2.3. Condições Particulares 3. Enquadramento Legal <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Seguro Obrigatório no Âmbito Legal 3.2 Seguro Facultativo: o Seguro Multirriscos 3.3 Multirriscos Habitação vs. Multirriscos Condomínio: Principais Diferenças do ponto de vista da gestão do condomínio 3.4 Inclusão e Exclusão de Frações na Apólice Multirriscos Condomínio 3.5 Condomínio 3.6 Cumulação de Apólices 4. Coberturas <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Coberturas Base <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1. Destaque das coberturas “Danos por Água”, “Furto ou Roubo” 4.2. Coberturas Complementares <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1. Os casos especiais: Responsabilidade Civil e Fenómenos Sísmicos <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1.1. O Valor de Reconstrução 4.3 O Recheio: Um Caso À Parte 5. Fixação dos Valores do Seguro <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Avaliação dos Bens Segurados 5.2. Critérios e Cálculo do Capital a Segurar 5.3. Atualização do Capital Seguro

	<p>5.4. A Regra da Proporcionalidade e a Margem de Segurança</p> <p>5.5. Redução Automática do Capital</p> <p>5.6. Omissões no Âmbito do Seguro</p> <p>6. O Sinistro</p> <p>6.1. Definição de Sinistro</p>
	<p>6.2. Diferença entre Sinistro e Falta de Manutenção do Edifício</p> <p>6.3. Como Proceder em Caso de Sinistro</p> <p>6.4. A Seguradora: Tramitação</p> <p>6.5. A Peritagem: Tramitação Subsequente</p> <p>7. A Indemnização</p> <p>7.1. Valor dos Bens e Avaliação dos Danos</p> <p>7.2. O Valor de Reconstrução no Caso de Destruição do Prédio</p> <p>7.3. O Caso do Agravamento de Danos</p> <p>7.4. Ampliação do Pedido de Indemnização</p> <p>7.5. Pagamento da Indemnização: O Reembolso do IVA</p> <p>8. Considerações Finais Sobre Seleção de Propostas de Seguros</p>
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	ESTUDO DE CASOS CONDOMINIAIS
Objetivos	Analisar e resolver casos administrativos e financeiros mais frequentes na gestão e administração de condomínios.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Casos Práticos – análise e simulação de casos práticos na gestão e administração de condomínios; 2. Casos Práticos de Propriedade Horizontal: constituição do condomínio, mediação e negociação, resolução de conflitos (por via legal); 3. Casos Práticos de Assembleia de Condóminos: Formalidades Legais, convocatória, condução dos trabalhos da Assembleia, atas da Assembleia, mediação e negociação, resolução de conflitos (por via legal); 4. Orçamento: simulação de cálculo de quotas, simulação de valores, mediação e negociação; 5. Fundo de reserva: Simulação da apresentação de contas; 6. Seguros: Cálculo das quotas de seguro, como proceder em caso de sinistro e pedido de indemnização, mediação e negociação.
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	COMPORTAMENTO DOS EDIFÍCIOS EM SERVIÇO
Objetivos	<p>Aplicar os conhecimentos relativos à vida útil de um edifício, a interação entre edifício e condomínio e o desempenho, preservação e degradação de um edifício no dia-a-dia da gestão do condomínio e edifícios;</p> <p>Identificar a vida útil e os requisitos de um edifício;</p> <p>Identificar como é constituído um edifício e a interação das partes comuns e as privativas do edifício;</p> <p>Interpretar os conceitos de obsolescência no desempenho de um edifício;</p> <p>Identificar e definir as exigências funcionais no desempenho de um edifício;</p> <p>Identificar e definir os requisitos para a preservação do edifício;</p> <p>Interpretar e avaliar a interação entre o desempenho do edifício e o consumo de energia; Interpretar e avaliar os mecanismos e modelos de degradação dos edifícios.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introdução 2. Requisitos de um edifício 3. Vida útil <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Definição 4. O Edifício e o Condomínio <ol style="list-style-type: none"> 4.1 A Constituição de um Edifício 4.2 As Partes Comuns e as Partes Privativas no Condomínio 4.3 A Interação das Partes do Edifício 5. O Desempenho de um Edifício <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Conceitos de Obsolescência e de Exigências Funcionais 5.2 A Preservação do Património Edificado 5.3 O Desempenho do Edifício e o Consumo de Energia 6. Mecanismos de degradação <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Fatores relacionados com a durabilidade 6.2 Fatores relacionados com a degradação 7. Modelos de degradação
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	O DESEMPENHO DO EDIFÍCIO NO CONDOMÍNIO: A GESTÃO DA MANUTENÇÃO E DOS SERVIÇOS
Objetivos	Identificar os principais sistemas de segurança do edifício e sua manutenção; Interpretar os principais conceitos de manutenção e reabilitação de edifício; Planejar e controlar as ações de manutenção e reabilitação do edifício; Gerir o sistema de segurança contra incêndios; Gerir a manutenção das redes de gás; Gerir a manutenção da rede elétrica; Gerir a manutenção dos ascensores; Gerir a manutenção do sistema de distribuição e drenagem de águas; Gerir a manutenção dos sistemas de bombagem; Registar e controlar os serviços externos contratados.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão de Manutenção e Serviços no Condomínio <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Conceitos de Manutenção e Reabilitação de Edifício 1.2. Planeamento e Controlo das Ações de Manutenção e Reabilitação 2. A Gestão de Serviços de Apoio no Condomínio 3. A Manutenção das Instalações num Condomínio <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Manutenção do sistema de segurança contra incêndios 3.2. - Manutenção redes de gás 3.3. - Manutenção rede elétrica 3.4. - Manutenção dos ascensores 3.5. - Manutenção do sistema de distribuição e drenagem de águas 3.6. - Manutenção dos sistemas de bombagem 4. Registo e controlo dos serviços externos contratados.
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	GESTÃO DE EDIFÍCIOS
Objetivos	<p>Garantir o cumprimento de exigências legais relativas á manutenção, assegurando a máxima disponibilidade funcional do edifício, seus serviços e componentes, mantendo os edifícios em condições adequadas de segurança e salubridade desencadeando as ações corretivas e preventivas de forma a estarem preparados a serem utilizados, para que o edifício responda de forma eficaz às necessidades dos seus utentes/clientes;</p> <p>Distinguir as diferentes atividades de gestão de edifícios; Utilizar as diferentes ferramentas de um gestor;</p> <p>Gerir o processo e atividades de manutenção conhecendo e aplicando os diferentes tipos e estratégias de manutenção.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principais atividades de gestão de edifícios <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Gestão Técnica De Edifícios 1.2. Gestão Económica De Edifícios 1.3. Gestão Funcional De Edifícios 1.4. Elementos fonte de manutenção e sua vida útil 2. Ferramentas de um gestor <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Documentação fundamental do gestor 2.2 Planos de manutenção 2.3 Manuais de utilização 2.4 Cadastro 2.5 Monitorização de custos e consumos 3. Processo de manutenção <ol style="list-style-type: none"> 3.3. Políticas de manutenção <ol style="list-style-type: none"> 3.3.1. Manutenção preventiva <ol style="list-style-type: none"> 3.3.1.1. Manutenção sistemática 3.3.1.2. Manutenção condicionada 3.3.2. Manutenção corretiva <ol style="list-style-type: none"> 3.3.2.1. Intervenções urgentes 3.3.2.2. Pequenas e grandes Intervenções 3.3. Manutenção integrada 4. Procedimentos de manutenção <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Inspeção 4.2. Limpeza 4.3. Medidas pró-ativas 4.4. Medidas de correção 4.5. Medidas de substituição 4.6. Condições de utilização 5. Manuais de serviço <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Manual de manutenção 5.2. Manual de utilização 5.3 Participantes no processo
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	GESTÃO DE CONDOMÍNIOS E GESTÃO DE EDIFÍCIOS: CASOS ESPECIAIS
Objetivos	Interpretar e identificar a gestão de arrendamentos; Gerir edifícios inteligentes; Gerir um edifício de um centro comercial; Gerir um edifício de um hotel; Identificar e distinguir as especificidades de cada imóvel, bem como, os aspetos comuns e diferenças na gestão de edifícios de Habitação, Escritórios e Centros Comerciais.
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestão de arrendamentos <ol style="list-style-type: none"> 1.1. A perspetiva jurídica 1.2. A perspetiva da gestão <ol style="list-style-type: none"> 1.2.1. Relacionamentos entre proprietário, condomínio e inquilino 1.2.2. A gestão da informação 1.2.3. A importância da boa gestão de condomínio no mercado de arrendamento 2. Edifícios inteligentes <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Considerações iniciais 2.2 Objetivos dos edifícios inteligentes 2.3 Integração dos sistemas de edifícios inteligentes 3. Gestão de centros comerciais <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Definição de Centro Comercial 3.2 Classificação e dimensão das Tipologias 3.3 Efeitos sobre o comércio 3.4 Evolução dos Centros Comerciais (ABL) 3.5 Fichas técnicas para Centros Comerciais (Exemplos) 3.6 Aspetos do Novo Licenciamento Comercial 3.7 Especificidade do imóvel: Aspetos comuns e diferenças na gestão de edifícios de Habitação, Escritórios e Centros Comerciais 3.8 A importância da informação num Centro Comercial: Informação necessária para a gestão de um imóvel de rendimento 3.9 Gestão num Centro Comercial: Atividades / Operações 4. Gestão de hotéis
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	GESTÃO DE FACILIDADES
Objetivos	<p>Interpretar os conceitos de Facility Management e Gestão de Património; Interpretar os sistemas, instalações e serviços de forma integrada em empreendimentos imobiliários; Planear, desenvolver e gerir projetos de manutenção de edifícios, instalações, serviços e equipamentos; Selecionar, controlar e avaliar prestadores na contratação de serviços; Programar, gerir e supervisionar as operações e manutenção de edifícios, sistemas equipamentos - facilidades voltadas para a propriedade; Programar, gerir e supervisionar os serviços ao utilizador - facilidades voltadas para os clientes/usuários.</p>
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceitos de Facility Management e Gestão de Património <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Conceitos de Gestão Imobiliária 1.2 Gestão de Patrimónios 1.3 Porquê o FM ? - Como surge e que vantagens introduz no mercado 1.4 A gestão do informação e o reporting nos diferentes níveis de responsabilidade 1.5 A contratação com base em indicadores de serviço e desempenho 1.6 Contratação de serviços - seleção de prestadores e definição de serviços 2. Gestão Integrada de Património e Serviços <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Contratação de serviços - controlo e avaliação de prestadores 2.2 Contratação de serviços com base em modelos de retribuição variável 2.3 Gestão integrada de serviços com base em processos, objetivos e indicadores 2.4 Automação de processos e acesso o informação atualizado, online, just-in-time 2.5 Gestão de espaços - planeamento, design e racionalização do uso 2.6 Gestão de projetos e obras - Programação, execução e acompanhamento 3. Operações e Manutenção <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Avaliação de requisitos 3.2 Ferramenta de avaliação de desempenho: Acordo de Nível de Serviço ANS / Service Level Agreement SLA. <ol style="list-style-type: none"> 3.2.1 Gestão de facilidades voltadas para a propriedade; 3.2.2 Ferramentas de controle das utilidades; 3.2.3 Programas de manutenção e conservação predial;
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.

CURSO	ESTRUTURAÇÃO DA INFORMAÇÃO SOBRE CUSTOS DE EDIFÍCIOS EM SERVIÇO
Objetivos	Interpretar e aplicar os diferentes modelos de simulação do valor atual dos edifícios; Calcular os custos de exploração (eletricidade, gás, águas e esgotos) dos edifícios; Calcular os custos de utilização (impostos, condomínio e seguros) dos edifícios; Calcular os custos de manutenção dos edifícios; Calcular o coeficiente de atualização dos edifícios; Calcular os valores gastos em manutenção; Calcular a percentagem do custo total do edifício gasto anualmente em manutenção; Calcular o custo por metro quadrado dos edifícios;
Modalidade de Formação	Formação Contínua.
Forma de Organização	Formação Presencial (em sala).
Conteúdos Programáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos de simulação <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Valor atual dos edifícios 1.2 Método de Alani 1.3 Método de MEDIC 1.4 Método dos fatores 1.5 Métodos de prioridade 1.6 Custo global dum edifício: life-cycle costing 2. Custos de edifícios em serviço <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Fatores de custo em serviço <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1. Custos de exploração <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1.1. Custos de energia: eletricidade 2.1.1.2. Custos de energia: gás 2.1.1.3. Custos de águas e esgotos 2.2.1. Custos de utilização <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1.1. Impostos 2.2.1.2. Condomínio 2.2.1.3. Seguros 2.3.1. Custos de manutenção <ol style="list-style-type: none"> 2.3.1.1 O custo da manutenção comparada com o custo de construção do edifício 2.3.1.2 Cálculo do coeficiente de atualização 2.3.1.3 Cálculo dos valores gastos em manutenção 2.3.1.4 Cálculo da percentagem do custo total do edifício gasto anualmente em manutenção 2.3.1.5 Cálculo do custo por metro quadrado 2.4. Outros fatores de custo
Horas de Contato	60 Horas
ECTS	6
Certificação	Para os Alunos que realizarem e concluíram a ação de formação, será emitido um Certificado de Formação.