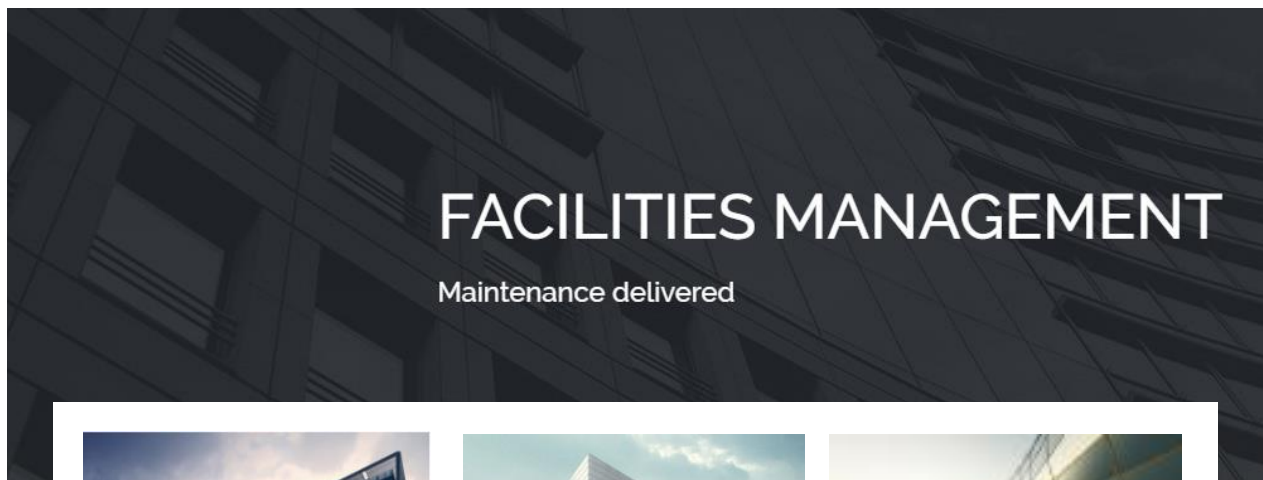


# ATLANTIC FACILITIES MANAGEMENT – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM EDIFÍCIOS URBANOS, S.A. (“AFM”)

## RELATÓRIO DE ACTIVIDADES 2016



## ÍNDICE

- A. EMPRESA**
- B. OPERAÇÕES**
- C. CONCURSOS**
- D. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE**
- E. RECURSOS HUMANOS**
- F. RESPONSABILIDADE SOCIAL**
- G. AFM – AAMGA**



Atlantic Facilities Management – Prestação de Serviços em Edifícios Urbanos, S.A.  
Edifício Ekumbi Rua José da Silva Lameira, 801, Luanda, Angola

[www.afm.co.ao](http://www.afm.co.ao)

**Copyright © AFM**

Este documento e seu conteúdo são propriedade intelectual da AFM, protegida nos termos da Lei n.º 15/14, de 31 de Julho – Lei dos Direitos de Autor e Conexos.

## A. EMPRESA

A AFM foi constituída em 2006 para explorar uma oportunidade de negócio emergente num ambiente de célere expansão económica de Angola: **a operação, manutenção e gestão integrada de infraestruturas de Classe A.**



A **AFM** presta serviços integrados de operação e manutenção em Angola através da oferta de um variado leque de serviços de reconhecida qualidade internacional e de acordo com as melhores práticas aplicáveis à indústria, marcando assim a diferença no mercado Angolano de *integrated facilities management*.



Em Abril de 2016 a AFM celebrou **10 ANOS** de actividade como líder no mercado Angolano de serviços integrados de operação de manutenção.

Para o futuro, a AFM pretende consolidar a sua posição de líder do mercado de *facilities management* junto de Clientes de referência, fortalecendo a sua presença e consolidando-se como a empresa de referência no mercado.



A AFM continuará a trabalhar de acordo os mais elevados padrões aplicáveis à indústria e contará com o seu apoio para a realização de outros projectos e para a melhoria contínua dos serviços prestados.

### A.1. Estrutura organizacional

A estrutura organizacional da AFM inclui uma equipa de suporte e equipas dedicadas nas infraestruturas do Cliente, alocadas às operações que decorrem em Luanda. Existem actualmente as seguintes unidades funcionais:

- Conselho de Administração
- Assessoria Jurídica
- Secretariado-geral
- Gestão de Escritórios
- Direcção Financeira e *Controlling*
- Direcção de Contabilidade e Tesouraria
- Direcção de Operações
- Sistemas de Informação
- Negociação, Coordenação e Supervisão

- Finanças Recursos Humanos
- Recursos Humanos Angola
- *Controlling* Recursos Humanos
- Logística Angola
- Gestão de Operações
- Projectos Especiais
- Gestão de Escritórios

## **A.2. Oferta de Serviços Integrados de Operação e Manutenção**

A AFM oferece cerca de 48 linhas de serviço, designadamente *hard-services*, *soft-services* e *commodities*, recorrendo a recursos próprios e a subempreiteiros, sendo que os recursos próprios são tipicamente direcionados para assegurar a coordenação e supervisão de recursos e execução de serviços tendo em conta padrões de serviço pré-acordados ou definidos com o Cliente. Os recursos de terceiros são tipicamente alocados à execução de serviços de tipo *hard-services*, *soft-services* e *commodities*.

Os serviços prestados pela AFM asseguram uma cobertura 24/7, 365 dias por ano.

## **A.3. Ponto de Contacto Único**

A prestação de serviços é baseada num nível único de *facilities management*, por via do qual toda a operação, gestão e serviços de manutenção da infraestrutura são centralizados na AFM, que age como interlocutor, integrador e ponto de contacto único, assegurando a entrega de um serviço global.

## **A.4. Customização**

Os serviços são desenhados, estruturados e implementados de acordo com as necessidades específicas de cada Cliente, assegurando-se por essa via uma solução totalmente customizada, que pode ser adaptada em função das necessidades emergentes em cada momento.

## **A.5. Princípios**

Os serviços prestados pela AFM assentam num conjunto de princípios orientadores de toda a sua actividade, nomeadamente:

- **Transparência.** Prática consistente de trabalho com base na transparência das condições exigidas aos seus subcontratados e aos demais terceiros.
- **Optimização.** Compromisso de optimização de custos a médio e longo prazo e partilha da poupança com os seus Clientes.
- **Customização.** Serviços totalmente adaptados às necessidades do Cliente e restantes *stakeholders*.
- **Sustentabilidade.** Desenvolvimento alinhado com os princípios universais de crescimento sustentável.

- **Qualidade.** Compromisso claro com a excelência e a liderança em Qualidade.
- **Angolanização.** Política ambiciosa de Angolanização assente nos pilares Recursos, Bens e Sustentabilidade.
- **Procurement.** Utilização de procedimentos internos auditáveis de aquisição de bens e serviços que assegura um valor de mercado adequado para os serviços a serem adquiridos de acordo com critérios de mercado.
- **HSE.** Respeito pelos critérios mais exigentes aplicáveis na sua área de actividade.

### A.6. Registo e Certificações

A AFM está registada no Ministério dos Petróleos como prestador de serviços certificado para oferta de serviços a empresas do sector petrolífero que operam em Angola e está qualificada pelo CAE - Centro de Apoio Empresarial da Câmara do Comércio e Indústria de Angola para a prestação de serviços e de produtos à indústria petrolífera.



### B. OPERAÇÕES

Na sua actividade comercial a AFM estabelece contratos de prestação de serviços de *Integrated Facilities Management* com Clientes. Destacam-se os seguintes contratos em vigor:

Contrato:	Infraestrutura:
Goods and Services Outline Agreement Number A2476762.	<b>Complexo Torres Atlântico</b>
Offices and residential integrated facilities management services agreement contract ref.: con-ang-18-37834/31-14517.	<b>BP Angola</b>
Contrato de Prestação de Serviços Integrados de Operação e manutenção do Edifício Sede e Data Center em Luanda.	<b>BAI</b>
Contrato de Prestação de Serviços Integrados de Operação e Manutenção do Palácio da Justiça em Luanda.	<b>PAJU</b>
Contrato de Prestação de Serviços Integrados de Operação e Manutenção das Torres do Carmo - Edifício Residência.	<b>TDC – Edifício Residencial</b>

Para facilidade de leitura, as notas que a seguir se seguem resumem somente os aspectos mais relevantes na operação de referência da AFM e aqueles relativos às novas operações.

## **B.1. Torres Atlântico**

O projecto de referência da AFM no sector privado são as Torres Atlântico, em Luanda, sendo clientes de referência a **Sonangol, Eso Angola e BP Angola**. A AFM presta serviços integrados de operação e manutenção desde o início da sua ocupação em Setembro de 2009 até à data, tendo adquirido no decurso destes 7 anos uma vasta experiência em *facilities management*, que lhe permite diferenciar-se dos demais prestadores de serviços neste sector.

### **B.1.1. Serviços de Aparthotel**

Em Fevereiro de 2016 a AFM iniciou a prestação de uma nova linha de serviço no edifício Residencial das Torres Atlântico, propriedade da ExxonMobil, BP Angola e Sonangol: Serviços de Aparthotel (SL.48).

Os serviços de Aparthotel são prestados em 18 apartamentos, num total de 54 quartos, e incluem serviços de recepção e porteiro dedicados, *conciierge, catering*, limpeza, lavandaria, fornecimento de internet e televisão. Os serviços de Aparthotel são prestados numa base 24/7.

Para o fornecimento destes serviços, a AFM procedeu à contratação de mais subempreiteiros, contando actualmente com cerca de 30 subempreiteiros nas diversas especialidades.

### **B.1.2. Optimização de custos**

O ano de 2016 foi especialmente marcado pela quebra de preços de comercialização do barril de petróleo nos mercados internacionais. Perante este cenário, houve necessidade de se proceder à renegociação de valores contratuais, adaptando-se os custos em função das necessidades e das exigências do Cliente.

Nesse sentido, a AFM desencadeou um conjunto de acções de optimização de custos junto dos subempreiteiros das Torres Atlântico. A renegociação de valores contratuais foi alcançada essencialmente pela redefinição de âmbitos contratuais designadamente a redistribuição de recursos alocados às operações, a revisão da periodicidade dos trabalhos, a redução de consumíveis.

## **B.2. BP Angola**

A assinatura do contrato de prestação de serviços de *facilities management* com a BP Angola traduziu-se numa mudança de paradigma nas actividades de operação e manutenção levadas a cabo pela AFM, exigindo uma maior e melhor coordenação e supervisão dos trabalhos de manutenção.

Tipicamente a prestação de serviços da AFM concentra-se num único local onde se desenrolam as actividades de operação e manutenção necessárias ao funcionamento da respectiva infraestrutura, a título de exemplo se menciona o complexo de edifícios Torres Atlântico.

A localização geográfica, aliada à dispersão dos edifícios residenciais e de escritórios pela cidade de Luanda, impôs que os serviços de operação e manutenção desenvolvidos pela G-AFM ganhassem uma maior flexibilidade, exigindo-se também uma coordenação mais eficaz e maior dinamismo das equipas.

Esta operação conta com 17 subempreiteiros, sendo que parte deles prestam serviços em outras operações da AFM. As áreas de intervenção dividem-se entre *hard* e *soft services*.

O número de recursos humanos envolvidos nesta operação é de 42 colaboradores, sendo que 37 são de nacionalidade Angolana e os restantes 5 são expatriados, destacando-se assim a elevada taxa de Angolanização.

Os colaboradores angolanos contratados para reforçarem as equipas de trabalho preenchem variadas funções no organigrama da operação nomeadamente as seguintes:

- Técnico de BMS/Helpdesk
- Gestor de Technical Support
- Encarregado de Hard Services
- Assistente de Soft Services
- Assistente Sénior - Equipa de Intervenção Rápida
- Vigilantes e Operadores

Relativamente aos índices de satisfação do Cliente nas áreas de Higiene e Segurança no Trabalho, Manutenção Preventiva, Conteúdo Angolano e Gestão Comercial e Financeira realçamos que durante o primeiro ano de actividade a G-AFM obteve uma classificação muito positiva atribuída pelo Cliente, BP Angola, aferida através de auditorias realizadas e comprovação documental.

No âmbito da formação, importa salientar que no primeiro semestre de 2016 foram realizadas 209 acções de formação abrangendo todos os colaboradores afectos a esta nova operação. No final desse as acções de formação perfaziam um total de 498 acções ministradas.

Todas as acções de formação planeadas foram realizadas de acordo a matriz de formação alcançando-se um sucesso correspondente a 100% do plano anual de formação de colaboradores.

Quanto ao registo de incidentes ocorridos nas operações BP Angola de assinalar que no final de Dezembro de 2016 a G-AFM totalizava mais de 82.000 horas-homem sem incidentes de trabalho.

Por fim de referir a elaboração dos projectos de licenciamento, execução e assistência técnica do traçado da rede de energia do quadro de geradores existentes ao quadro dos geradores provisório e *layout* da implantação dos geradores provisórios, depósito apoiado, sala guarda (contentor), iluminação e drenagem desenvolvido pela G-AFM para a BP Angola.

### B.3. BAI – Banco Angolano de Investimentos

Em Janeiro de 2016 foi formalmente adjudicada à AFM a gestão das operações de manutenção da Nova Sede do BAI – Banco Angolano de Investimentos.

Esta prestação de serviço considera o envolvimento da equipa de coordenação e supervisão da AFM e de diversos subempreiteiros.

Além das operações de manutenção do tipo *hard services*, a prestação de serviços contratada abrange serviços de limpeza geral, serviço de copas, limpeza de fachadas, manutenção de jardins e controlo de pragas.

O número de recursos humanos mobilizados para esta operação é de 20 colaboradores, ainda que a alocação dos mesmos preveja dois regimes: a alocação total e a alocação parcial, como é o caso de algumas recepcionistas.

### C. CONCURSOS

Durante o ano 2016, a AFM foi convidada a participar em diversos concursos, tendo submetido propostas para a prestação de serviços de operação e manutenção de infraestruturas, bem como para o fornecimento de produtos e bens.

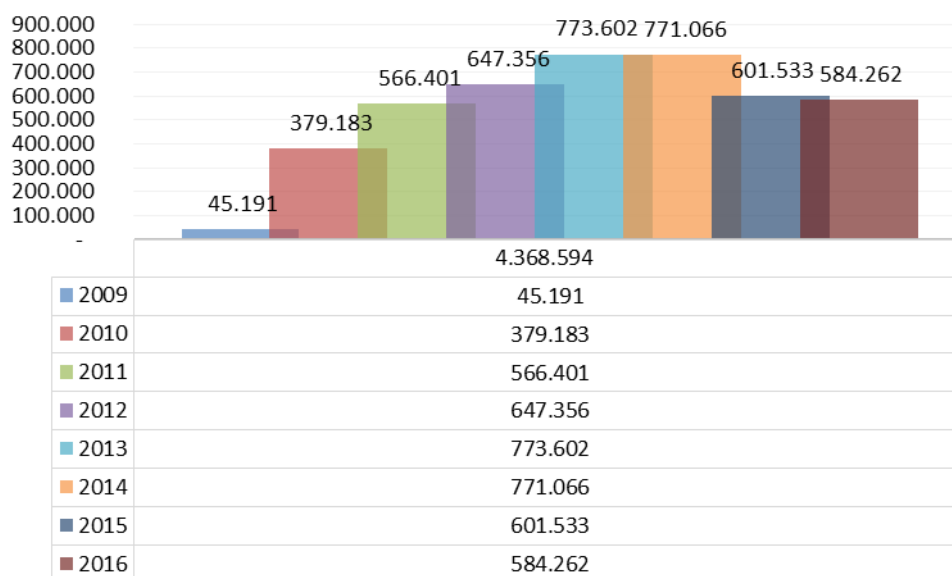
Os projectos a concurso visavam sobretudo zonas residenciais, escritórios e armazéns, verificando-se a particularidade de alguns estarem em fase de construção ou dispersos por vários locais de Luanda.

- **CHEVRON.** O concurso lançado pela Cabinda Gulf Oil Company Limited visava a entrega de serviços de jardinagem e de controlo de pragas em vários edifícios (32 sites da Chevron). Em momento posterior, a AFM foi convidada a apresentar também uma proposta para serviços de *facilities management* e de manutenção de geradores.
- **TORRE KILAMBA.** Em Junho de 2016 a AFM apresentou a proposta para prestação de serviços de transição e apresentação do modelo de gestão para o novo edifício – Torre Kilamba. A abordagem recomendada contemplava a mobilização de recursos que assegurassem a prestação ininterrupta de operações e manutenção da Torre Kilamba, para uma transição entre a construção e a operação.
- **TOTAL E&P ANGOLA.** Durante o ano 2016 a empresa Total E&P Angola lançou diversos concursos para a prestação de variados serviços, como serviços de manutenção e assistência ao sistema de fornecimento ininterrupto de energia (UPS), serviço de fornecimento e transporte de gasolina e manutenção de tanque, serviço de controlo de pragas, serviços de electricista, AVAC e instrumentação para *offshore* e de manutenção pontual, fornecimento de pessoal de apoio à gestão de escritórios e alojamentos, entre outros.
- **OCIWANA.** Em Dezembro de 2015 a AFM apresentou a sua proposta para a prestação de serviços de Operação e Manutenção para um imóvel residencial (OCIWANA) de uma entidade contratante representada pela Deloitte Angola.



#### D. SEGURANÇA, SAÚDE E AMBIENTE

Em Dezembro de 2016 a AFM registava um total de 4.368.594 horas-homem sem acidentes de trabalho na operação Torres Atlântico.



Àquele número a AFM somou 82.000 horas-homem sem acidentes de trabalho registadas na operação BP Angola durante o ano 2016.

Desta forma a AFM fecha o ano de 2016 com um registo total de 4.450.594 horas-homem sem acidentes de trabalho.

#### E. RECURSOS HUMANOS

Em 31 de Dezembro de 2016 a AFM tinha um total de 211 colaboradores.

Nas operações em Luanda, Angola colaboram de forma permanente 196 colaboradores que se encontram distribuídos da seguinte forma:

Operação	N.º de Colaboradores
Torres Atlântico	66
BP Angola – Torres do Carmo	52
BAI	8
Platinum	3
Palácio de Justiça	19
Geral (Apoio administrativo, motoristas, empregas de limpeza)	48

O aumento do quadro de pessoal da AFM deveu-se sobretudo ao arranque das operações decorrentes do contrato com a BP Angola, com a contratação de cerca de 50 colaboradores, uns com carácter temporário face às especificidades e necessidades das operações.

Àquele numero a AFM soma mais 15 colaboradores que prestam serviços de apoio administrativo em unidades funcionais como através foi referenciado

A AFM continua a apostar numa política estruturante de recursos humanos, alicerçada em dois pilares essenciais: (i) a preferência pela contratação de cidadãos de nacionalidade Angolana; e (ii) a ministração de formação contínua e periódica a todos os seus colaboradores.

### E.1. Angolanização

Desde a sua fundação, a AFM adoptou uma política ambiciosa de Angolanização que ultrapassa as exigências legais aplicáveis às operações de petróleo e gás Angolanas.

Os recursos humanos da AFM são maioritariamente Colaboradores nacionais (em valores superiores a **85%** do total) e, de entre todas as empresas subcontratadas nas operações em curso em Angola, a esmagadora maioria são empresas Angolanas.

### E.2. Formação

No âmbito da formação contínua obrigatória e tendo em vista a melhoria da prestação dos seus serviços, a AFM promove sessões internas de formação de todo o seu quadro técnico. A título ilustrativo, só no ano de 2016 a AFM realizou um total de **75** sessões de formação, o que correspondeu a **160** horas de formação, assistidas por um total de **399** formandos.

### E.3. Prémios

A AFM tem vindo a ser distinguida pela ExxonMobil na área de Safety, bem como pela performance na área de *integrated facilities services*, destacando-se os prémios recebidos referente à passagem dos três milhões de horas de trabalho sem acidentes de trabalho nas Torres Atlântico e o Prémio Excelência pelos serviços prestados ao longo dos cinco anos de contrato.



## F. RESPONSABILIDADE SOCIAL

O principal aspecto a destacar durante o último ano é a implementação da Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade. Desta feita a AFM ira proceder à avaliação interna e externa e de uma forma regular.

A AFM distribuirá questionários de autoavaliação pelas diversas operações para verificação do cumprimento dos temas cobertos pela Responsabilidade Social Corporativa. Estes questionários serão igualmente entregues aos subempreiteiros que prestam serviços à AFM.

Os questionários irão abranger temas relacionados com o direito ao trabalho, as condições em que este é prestado, o uso de trabalho realizado por trabalhadores menores de idade, os princípios de não-discriminação, a liberdade de associação, a sustentabilidade ambiental, entre outros.

## G. AFM – AAMGA

A Associação Angolana de Manutenção e Gestão de Activos realizou o 2.º Congresso Nacional de Manutenção e Gestão de Activos em simultâneo com o 4.º Encontro de Manutenção dos Países Integrantes da CPLP, tendo como lema “O papel da Manutenção e Gestão de Activos na Diversificação da Economia”.

O congresso decorreu nos dias 27 e 28 de Outubro de 2016 no CINFOTEC – Centro Integrado de Formação Tecnológica, em Luanda. O dia 27 foi dedicado às apresentações técnicas. Destacamos a “A normalização em Manutenção e Gestão de Activos”, cuja apresentação ficou a cargo do Eng.º Joaquim Vieira, Director de Operações da AFM e membro fundador da AAMGA.

No dia 28 realizou-se uma visita técnica ao Laboratório Central da Sonangol na Base Sonils, tendo os participantes a oportunidade de conhecer as várias valências do laboratório.

O evento contou com a presença de 128 congressistas inscritos e 8 empresas patrocinadores, entre elas a AFM, na qualidade de patrocinador platina.

\*\*\*

Reafirmamos que para o futuro a AFM pretende consolidar a sua posição de líder do mercado de *facilities management* junto de Clientes de referência, fortalecendo a sua presença e consolidando-se como a empresa de referência no mercado.