



ISSN on-line: 2238-4170

<http://estacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/gestaocontemporanea>
Gestão Contemporânea, v.14, n.1, p. 120-136, jun. 2024.

ARTIGO ORIGINAL

O PAPEL DAS ASSOCIAÇÕES PROFISSIONAIS NO DESENVOLVIMENTO DE FACILITIES MANAGEMENT: BREVE ESTUDO NETNOGRÁFICO COM WEB SCRAPING

ORIGINAL ARTICLE

THE ROLE OF PROFESSIONAL ASSOCIATIONS IN THE DEVELOPMENT OF FACILITIES MANAGEMENT: A BRIEF NETNOGRAPHIC STUDY WITH WEB SCRAPING

Robson Quinello¹

SENAI Anchieta –São Paulo, Brasil

Resumo

A participação ativa de associações profissionais, juntamente com escolas, mercados e governos, é fundamental na institucionalização das ocupações profissionais contemporâneas, incluindo o Facilities Management (FM), área dedicada à gestão de ambientes construídos para garantir qualidade, segurança e conforto. Essas associações fornecem um espaço crucial para a troca de conhecimento, práticas técnicas e networking, e podem influenciar tendências e padrões que moldam o mercado de trabalho, instituições educacionais e políticas governamentais. Sendo assim o objetivo desse estudo foi o de entender as informações compartilhadas pela European Facilities Management (EuroFM) para seus membros, por meio da netnografia, sendo um método de pesquisa qualitativa adaptado da etnografia tradicional, utilizado para estudar comunidades e culturas que se formam através de interações online, por meio da observação das atividades, dos comportamentos e das interações dos participantes em ambientes virtuais, como fóruns, redes sociais, blogs, e outros espaços digitais. Os dados foram capturados por web scraping, sendo essa uma técnica computacional que permite a extração automatizada de dados de websites com linguagens de programação em R para coleta de informações estruturadas ou não estruturadas de páginas da web. Os resultados apontaram dois focos principais, o das pesquisas acadêmicas e o das práticas gerenciais, em sintonia com a evolução da profissão ao longo das últimas décadas.

Palavras-chave: Associações; Práticas gerenciais; Netnografia.

Abstract

Active participation of professional associations, along with schools, markets, and governments, is crucial in the institutionalization of contemporary professional occupations, including Facilities Management (FM), an area dedicated to managing built environments to ensure quality, safety, and comfort. These associations provide a crucial space for the exchange of knowledge, technical practices, and networking, and can influence trends and standards that shape the labor market, educational institutions, and government policies. Therefore, the aim of this study was to understand the information shared by the European Facilities Management (EuroFM) with its members through netnography, a qualitative research method adapted from traditional ethnography, used to study communities and cultures formed through online interactions by observing activities, behaviors, and interactions of participants in virtual environments such as forums, social networks, blogs, and other digital spaces. Data were captured via web scraping, a computational technique that enables automated extraction of data from websites using R programming language to collect structured or unstructured information from

¹ Mestre em Administração pela FECAP e Doutor em Administração pela FEA/USP; atualmente é professor na MBA de Gestão de Facilities no SENAI Anchieta-SP. E-mail: rquinello@yahoo.com.br.

web pages. The results highlighted two main focuses: academic research and managerial practices, in line with the evolution of the profession over the past decades.

Keywords: Associations; Managerial Practices; Netnography.

INTRODUÇÃO

Indubitavelmente, a participação das associações profissionais, juntamente com escolas, mercados e governos, tem desempenhado um papel crucial na institucionalização das ocupações profissionais contemporâneas. Essas associações, que servem como locais de encontros físicos ou virtuais para profissionais de diversas categorias, podem ser compostas por grupos formais ou informais que se reúnem para discutir, compartilhar, padronizar, ratificar ou retificar conhecimentos e práticas técnicas. Além disso, têm a capacidade, em seu grau mais sofisticado, de influenciar tendências, estabelecer padrões e especificações que ocasionalmente impactam e pressionam o mercado de trabalho, escolas técnicas e as decisões governamentais, exercendo uma forma de "*soft power*", na definição de Nye (2017).

A consolidação dos profissionais de FM nas últimas décadas tem sido considerável. Essa área é responsável pela gestão dos ambientes construídos, com o principal objetivo de fornecer suporte às operações por meio da gestão e manutenção das infraestruturas físicas prediais, visando atender às necessidades de qualidade, segurança e conforto dos usuários e colaboradores desses espaços. Embora não haja um consenso teórico sobre o início da prática de FM nas organizações, uma busca preliminar em documentos e registros históricos revela seu desenvolvimento. Um exemplo é o estudo longitudinal de Jensen (2008) sobre a empresa Danish Broadcasting Corporation (DR), que abrangeu 80 anos de história desde 1925. Durante esse período, já se identificava a prestação de serviços formais relacionados às operações prediais internas e aos clientes que frequentavam esses espaços. No entanto, esses serviços ainda não estavam totalmente integrados, como posteriormente indicaram os principais estudos sobre a integração total de FM nas décadas seguintes (Alexander, 1992a, 1992b; Kincaid, 1994; Then, 1999; McLennan, 2004).

Naquele preâmbulo, as atividades de FM estavam inseridas na ainda precoce indústria, que exigia produtividades operacionais específicas para a gestão dos ativos físicos, como máquinas, equipamentos e sistemas. Paralelamente, várias associações, como a APPA, a BOMA e a AFE², foram fundadas no início do século 20, reunindo pioneiros práticos que se concentravam principalmente nos ativos físicos, como máquinas e equipamentos. No entanto, à medida que o trabalho fabril se deslocou para ambientes urbanos ao longo do século 20, houve um aumento significativo na demanda por espaços corporativos em grandes centros. Essa expansão trouxe novos desafios técnicos e gerenciais, uma vez que os espaços físicos se tornaram mais complexos, exigindo novas competências e escopos de atuação.

Na década de 1970, registra-se um marco na história do FM quando a expressão foi mencionada em um artigo no periódico *Computer World* (1970). Esse artigo pioneiro reconheceu o surgimento de uma nova modalidade de prestação de serviços - o gerenciamento de serviços das instalações. Embora não tenha fornecido uma definição universal, o conceito foi concebido para atender às crescentes demandas dos edifícios corporativos orientados para o processamento de dados. Esse período viu a entrada em massa da indústria da computação nos ambientes de trabalho, notadamente no setor bancário dos Estados Unidos. Além disso, o mesmo artigo mencionou pela primeira vez a gestão total de facilities, englobando todas as operações relacionadas a equipamentos e pessoas, posteriormente categorizadas como "*hard services*" (operações de infraestruturas prediais) que garantem o funcionamento ideal, e "*soft services*" que atendem às necessidades dos usuários desses espaços (Arampatzi e Burger, 2020).

A evolução contínua ao longo do tempo consolidou o FM no mercado e estimulou a criação de novos cursos profissionalizantes e códigos de ocupação. Compreender a dinâmica dessas associações é, em essência, compreender a própria profissão. Este estudo tem como objetivo analisar o conteúdo disseminado por uma das associações de FM mais antigas, a European Facilities Management (EuroFM),

² APPA – *Association of Physical Plant Administrators*, fundada em Chicago, E.U.A, 1914; BOMA - *Building Owners and Managers Association International*, fundada nos EUA, 1917; e AFE - *Association for Facilities Engineering*, fundada em Boston, EUA, 1915.

fundada na década de 1980, como um exemplo da influência dessas associações na evolução e padronização da profissão de FM.

REFERENCIAL TEÓRICO

Entre as décadas de 1970 e 1990, surgiram os primeiros congressos profissionais e acadêmicos dedicados à nova disciplina, FM, culminando na formação de associações, notadamente a IFMA e a BFM, fundadas em 1980 e 1994, respectivamente. Além disso, as primeiras universidades a oferecer cursos regulares sobre o assunto, como a Cornell University e a GVSC - Grand Valley State Colleges, também começaram a aparecer (Margulis e Vrancken, 1986). Nessa fase, denominada por Then, durante o CIB W70 2010, como "integralista e centrada nas pessoas", houve uma mudança de enfoque para considerar o impacto humano nas operações de FM. O professor Robert Vrancken, diretor do programa de Facilities Management do Grand Valley State Colleges, observou que "...we're coming into the computer age and more of the workforce is shifting to office environment...and you simply can't treat people like machines." (Vrancken, 1983, p. 11).

No Brasil, embora não haja registros oficiais do início do FM, destacam-se a formação do GAS e GRUPAS³, em 1983 e 1984, respectivamente, que reuniram profissionais de administração de serviços. Esses grupos foram fundamentais para a criação da Associação Brasileira de Property, Workplace e Facility Management (ABRAFAC) em 2004. Além disso, não se pode descartar a possibilidade de subsidiárias de multinacionais americanas ou europeias terem trazido conhecimentos tácitos para suas filiais no Brasil, especialmente aquelas com plantas industriais que contavam com departamentos de engenharia de planta, similar ao que ocorreu nos Estados Unidos. No entanto, na América Latina, ainda prevalece uma forte influência dos trabalhos acadêmicos provenientes da Europa e dos Estados Unidos, refletindo uma perspectiva etnocêntrica.

Adicionalmente, nos anos 1990, houve a incorporação da disciplina de Real Estate (RE), responsável pelas transações imobiliárias, como um campo de estudo

³ GAS – Grupo de Administradores de Serviços e GRUPAS – Grupo de Gestores de Facilities.

acadêmico. A relevância do RE como um valor estratégico para as empresas também foi reconhecida dada a significância desses ativos imobiliários (Danivska e Appel-Meulenbroek, 2022). Após os anos 1990, com o avanço das agendas ambientais, o FM passou a se concentrar mais na sustentabilidade e nas inovações digitais, devido ao alto consumo de recursos como energia e água, além da geração de resíduos e emissões de carbono pelos espaços construídos. A comunidade técnica também se esforçou para elaborar um documento global que refletisse essa nova realidade, como evidenciado na família ISO 41001 a partir de 2017:

Facilities Management (FM) integra múltiplas disciplinas a fim de ter uma influência sobre a eficiência e produtividade dos recursos financeiros das sociedades, comunidades e organizações, bem como a maneira pela qual como os indivíduos interagem com o ambiente construído. A FM afeta a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida de grande parte das sociedades e da população em todo o mundo por meio dos serviços que o FM administra e entrega” (ISO 41001, 2017, p. 7).

Em uma fase posterior, surgiu o interesse em integrar o FM com as vizinhanças urbanas (Lindkvist *et al.*, 2021), criando um ecossistema único que estreita a relação entre o espaço público e privado. Alexander e Brown (2006) chamou a atenção para um possível novo paradigma, o do “*community-based facilities management*”. Esse conceito, aliado às tecnologias emergentes, enfatiza ainda mais a relação da área de FM com as dimensões sociais, ambientais e econômicas, ultrapassando as fronteiras das organizações à medida que novos desafios surgem, como a pandemia de Covid-19 (Gomez *et al.*, 2020). A pandemia trouxe novos desafios, destacando o papel estratégico do FM na operacionalização de arranjos físicos remotos, renegociação de espaços imobiliários, elaboração de protocolos de segurança, replanejamento da manutenção e limpeza dos ativos e repensar a mobilidade dos colaboradores em termos geográficos.

O FM passou por uma evolução ao longo das últimas seis décadas, com diferentes fases sobrepostas que surgiram em resposta às demandas de mercado e aos debates teóricos. Isso resultou em um arcabouço institucionalizado (DiMaggio e Powell, 2012) e dinâmico de conhecimento, influenciado pelas forças institucionais do mercado, da academia e, sobretudo, das associações profissionais.

Conforme explicado por Merton (1958), uma associação profissional é uma organização de profissionais que se consideram competentes em suas áreas e se

unem para desempenhar funções sociais que não seriam viáveis em suas capacidades individuais. Merton ressalta que, normalmente, a adesão a essas associações é voluntária, mas o grau de voluntariedade pode variar consideravelmente. Existem dois cenários opostos que ilustram essa variação:

1. No primeiro cenário, a adesão a um grupo ou associação é de pouca escolha, o que significa que as pessoas têm pouca motivação para se tornarem membros. No entanto, as penalidades por não pertencer a esse grupo são significativas, o que implica que as pessoas enfrentariam consequências negativas se não se tornassem membros. Em outras palavras, as penalidades por não aderir servem como forte incentivo para a adesão. Um exemplo disso são os sindicatos de trabalhadores, em que a adesão é muitas vezes uma questão de necessidade, conforme Weil (2019).

2. No segundo cenário, a adesão a um grupo é amplamente desejável, oferecendo muitos incentivos e benefícios para os membros. No entanto, as penalidades por não pertencer a esse grupo são insignificantes, ou seja, as consequências de não pertencer são leves ou quase inexistentes. Nesse caso, as pessoas são mais propensas a aderir à associação devido aos benefícios oferecidos, mesmo que não haja penalidades severas por não pertencer. Um exemplo, na linha de Mutz (2002), são as associações profissionais de engenharia, nas quais os benefícios da adesão, como oportunidades de networking e desenvolvimento profissional, superam quaisquer consequências negativas da não participação.

Esses cenários destacam a dinâmica da adesão a associações profissionais, onde a natureza das recompensas e penalidades desempenha um papel fundamental na motivação dos profissionais para se tornarem membros ativos.

As associações profissionais variam em sua estrutura, podendo ser rigidamente controladas a partir de um escritório central ou permitir autonomia substancial às filiais locais. No entanto, a importância dessas associações é discutida por Sennett (2015) em seu livro *"The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism"*. Ele argumenta que as associações

profissionais tradicionais, que costumavam fornecer identidade e comunidade no local de trabalho, enfraqueceram no contexto do capitalismo contemporâneo. A natureza flexível e temporária do trabalho moderno frequentemente impede o desenvolvimento de relações de trabalho sólidas e duradouras, o que pode impactar negativamente o caráter e o bem-estar dos trabalhadores. Sennett enfatiza a necessidade de repensar e fortalecer as associações profissionais em um mundo de trabalho em constante transformação.

No entanto, a formação de associações profissionais também levanta preocupações sobre a geração de bolhas. Autores como Sunstein e Hastie (2015) destacam como as associações, juntamente com a tecnologia e outros fatores, podem contribuir para a formação de bolhas. Essas bolhas têm implicações significativas para a polarização, tomada de decisões e diversidade de pensamento na sociedade. Eles examinam como a conformidade de grupo, o viés de confirmação e a influência das normas do grupo podem levar a decisões defeituosas e sugerem maneiras de mitigar esses efeitos, promovendo a diversidade de opiniões. Além disso, Zuckerman (2013) discute o fenômeno das “câmaras de eco” e a falta de diversidade de perspectivas na era digital, argumentando que a tecnologia e as redes sociais muitas vezes reforçam a exposição seletiva a ideias e visões, contribuindo para a polarização.

Portanto, é essencial considerar até que ponto a homogeneidade dos membros, o reforço da identidade profissional e a comunicação seletiva podem criar bolhas sociais, onde os membros têm interações limitadas com pessoas de diferentes perspectivas. Isso pode fortalecer crenças e valores existentes e dificultar a exposição a ideias divergentes, contribuindo para a formação de bolhas de pensamento.

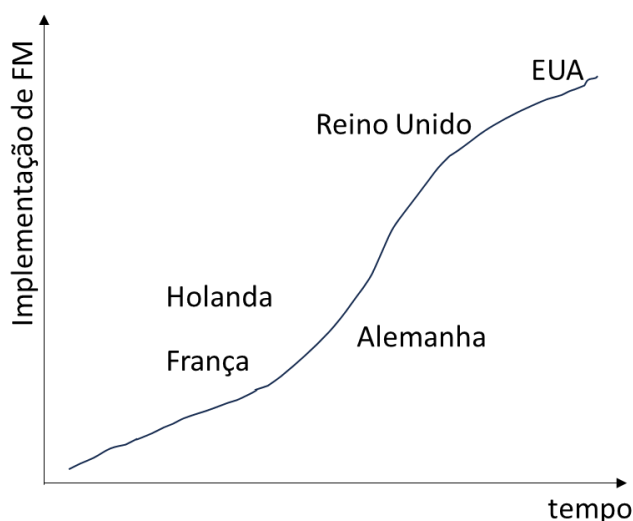
A EUROFM

Uma das associações mais notáveis e influentes do mundo, tanto em termos de história quanto em sua abrangência de atuação, é a EuroFM. Ela desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento e promoção da gestão de FM na Europa. Suas raízes foram lançadas em 1987 durante uma reunião exploratória realizada na Holanda. Posteriormente, em 29 de dezembro de 1993, a EuroFM foi oficialmente registrada, resultando de um esforço colaborativo envolvendo várias organizações, incluindo a Netherlands Facilities Management Association (NEFMA), a Dutch Facility

Management (FMN), a Danish Facility Management Association (DFM) e o British Facility Management Institute (IWFM). Há que se destacar o Conselho Internacional de Pesquisa e Inovação em Construção (CIB) que desempenhou um papel crucial no apoio ao crescimento inicial dela. As origens diversas dos fundadores refletem o foco da associação em Educação, Pesquisa e Prática (EUROFM, 2023).

Embora haja controvérsias sobre a localização precisa do surgimento das primeiras associações profissionais, a Figura 1 apresenta uma proposta possível, com Alemanha, Holanda e França atuando como pioneiros, seguidos pelo Reino Unido e pelos Estados Unidos. Dado que as datas oficiais de fundação dessas associações são muito próximas, a partir da década de 1980, torna-se difícil determinar uma associação-mãe definitiva. No entanto, é nesse período que a necessidade de associações profissionais oficiais ganha força, e a influência desses grupos se espalha para outros países, incluindo o Brasil décadas depois.

Figura 1 – Possível linha do tempo das associações europeias.



Fonte: Baseado em Nor e Azman (2014).

Entre 1993 e 2002, os 27 mercados nacionais de gestão de Facilities Management (FM) na Europa desenvolveram-se em diferentes ritmos e direções devido à complexidade e especificidades do continente. Alguns países viram

associações iniciadas por profissionais de imóveis ou manutenção, enquanto outros enfatizaram os serviços ou indústrias. A International Facilities Management Association (IFMA) dos Estados Unidos desempenhou um papel significativo na promoção do mercado europeu de FM, estabelecendo filiais nacionais e organizando eventos como a conferência World Workplace Europe em colaboração com a EuroFM. Muitos países também fundaram centros de FM e introduziram programas de FM nas universidades, solidificando ainda mais o setor.

Nos primeiros 25 anos de sua existência, a EuroFM evoluiu de uma pequena rede para uma influente representante europeia de FM. Seus objetivos iniciais focavam na criação de redes, estabelecimento de organizações nacionais, promoção da colaboração entre associações e facilitação de eventos internacionais no campo. Atualmente, ela concentra-se em promover o FM em toda a Europa, agregar valor aos seus membros, disseminar conhecimento e informações e oferecer oportunidades de networking para compartilhar melhores práticas, de acordo com informações da EuroFM (2023). Em termos quantitativos, a partir de 2010, ela representava 100 organizações, movimentando 650 bilhões de euros e um total estimado de 1.300.000 profissionais. Seus membros incluem associados corporativos, associações nacionais e instituições educacionais de 23 países europeus, abrangendo um total de 22.000 pessoas, dos quais 14.000 são estudantes e profissionais educacionais.

No Brasil, a Associação Brasileira de Property, Workplace e Facility Management (ABRAFAC) foi criada em 2004, com uma ênfase significativa em serviços devido ao perfil dos profissionais do GAS e do GRUPAS. Atualmente, a ABRAFAC conta com aproximadamente 1.500 associados (ABRAFAC, 2023). O setor industrial tem uma representação limitada na associação, com muitos profissionais desse setor optando pela Associação Brasileira de Manutenção (ABRAMAN). Além disso, não se pode descartar a possibilidade de que subsidiárias de multinacionais americanas ou europeias tenham trazido conhecimentos tácitos para suas filiais no Brasil, especialmente aquelas com plantas industriais que contavam com departamentos de engenharia de infraestruturas, já na década de 1980.

A profissão de Facilities Management no Brasil foi formalizada em 2023 pelo Ministério do Trabalho, por ocasião da criação do código brasileiro de ocupação (CBO) sob a família ocupacional 1421.40. Essa formalização representou um marco

importante no reconhecimento e na regulamentação da área no país, fruto de intensos debates e participação ativa da ABRAFAC.

METODOLOGIA

A pesquisa realizada foi de natureza qualitativa e exploratória, com foco nos dados disponíveis no website público da EuroFM < <https://eurofm.org/>> no campo "News" abrangendo os comunicados mais recentes da associação entre os anos de 2019 e 2023. A abordagem metodológica adotada envolveu a netnografia, uma metodologia qualitativa que adapta os princípios da etnografia para o ambiente digital, permitindo a análise das interações e comportamentos de indivíduos em espaços online, como redes sociais, fóruns e blogs (Kozinets, 2014). Para a coleta e análise dos dados, realizada entre os dias 5 e 10 de outubro de 2023, foi empregada a técnica de *web scraping*, com linguagem R. Essa técnica consiste na extração de informações relevantes de sites por meio de *bots*, possibilitando uma análise subsequente dos dados (Bhatt et al., 2023). O uso do *web scraping* é fundamental para identificar padrões e embasar tomadas de decisão com maior probabilidade de sucesso (Mitchell, 2019).

Os procedimentos adotados para o *web scraping* foram os seguintes: a) instalação e carregamento dos pacotes R, incluindo "rvest", "tm" e "dplyr"; b) obtenção do conteúdo da página web com a função `read_html()`, que captura o HTML da página-alvo; c) seleção dos elementos HTML de interesse com a função `html_nodes()`; d) extração dos dados relevantes; e) limpeza e organização dos dados, com a devida estruturação; f) análise textual utilizando os pacotes "tm", "tidytext" e "quanteda"; g) pré-processamento dos textos, que englobou a conversão para minúsculas, eliminação de pontuação, remoção de números e exclusão de palavras de parada através da função `tm_map()`; h) criação de uma Matriz de Documento-Termo (DTM), que é um formato comum para análise de textos; i) análise dos dados textuais, incluindo modelagem de tópicos, agrupamento, análise de frequência de palavras e

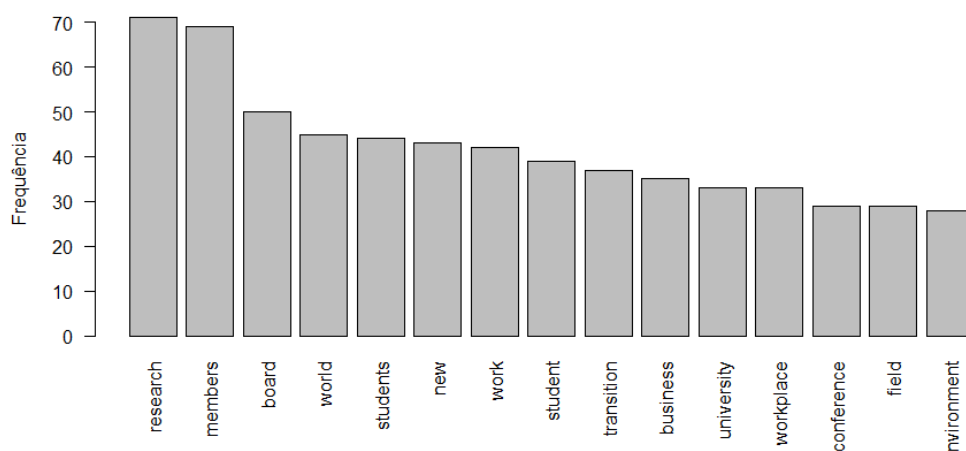
geração de nuvens de palavras baseadas na DTM; j) visualização dos resultados com os pacotes "ggplot2", "wordcloud2" e "rainette," possibilitando a criação de gráficos.

De acordo com a EuroFM, os boletins disponíveis em <<https://eurofm.org/news/>> são lidos por aproximadamente 65.000 pessoas ao redor do mundo. A associação promove uma rede aberta que engloba profissionais, acadêmicos, educadores, praticantes e pesquisadores, facilitando a troca de informações e experiências por meio de diversas iniciativas, como reuniões, seminários, projetos de pesquisa e programas educacionais. Isso culmina na criação de uma plataforma dinâmica para a comunidade de FM.

ANÁLISE DOS DADOS

Após extrair os dados do site da EuroFM no período de 2019 a 2023 e realizar a remoção das palavras de parada (*stopwords*), foram obtidos um total de 10.873 palavras. Dentre essas palavras, as cinco mais frequentes, conforme Gráfico 1, são "research", "members", "board", "world" e "students". É notável que a palavra "research" é a mais recorrente, indicando que uma das principais atividades da associação tem sido a divulgação de pesquisas entre seus mais de 22.000 membros, dos quais 64% são estudantes. Esse resultado reforça um dos principais propósitos das associações profissionais, que é o compartilhamento de conhecimento na área de FM.

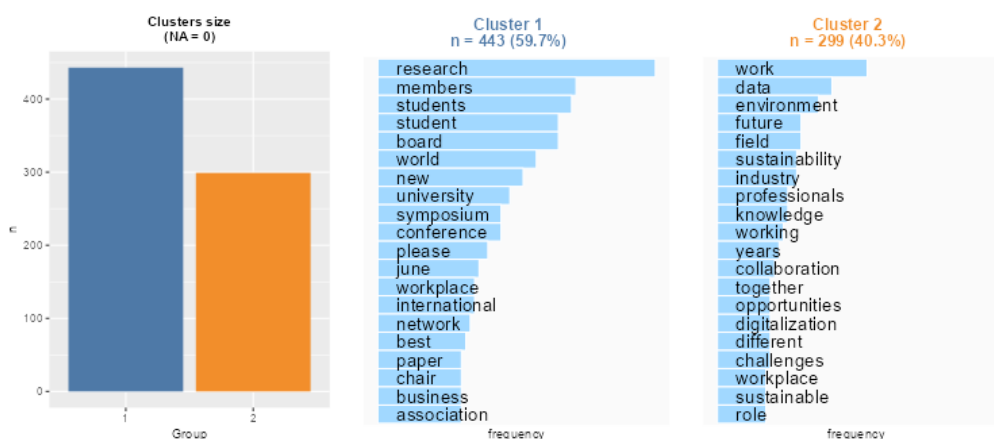
Gráfico 1 – As principais palavras citadas



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

principais. O primeiro grupo está relacionado a "pesquisas e universidade", representado por palavras como *"research"*, *"student"*, *"university"* e outros. Esse grupo possui uma frequência de palavras próxima a 59%. O segundo grupo diz respeito a "práticas gerenciais", com palavras como *"members"*, *"board"*, *"work"*, *"business"* e outras, com uma frequência de palavras próxima a 40%. Essa análise sugere que a EuroFM tem dois objetivos claros: atender tanto a estudantes e pesquisadores quanto a profissionais e praticantes da área de FM, confirmando a divisão dos clusters.

Gráfico 2 – Clusters



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Dentro do Grupo 1, associado a "pesquisas e universidades," encontram-se termos como *"research"*, *"students"*, *"university"*, *"symposium"*, *"conference"*, *"network"* e *"paper"*, que estão claramente relacionados ao ambiente acadêmico e de pesquisa. No Grupo 2, associado a "práticas gerenciais" destacam-se termos como *"work"*, *"environment"*, *"future"*, *"sustainability"*, *"industry"*, *"professionals"*, *"knowledge"* e *"digitalization"*, indicando os temas atualmente mais frequentes no campo de FM, que estão ligados a práticas gerenciais e à sustentabilidade, além de aspectos relacionados à indústria, profissionais, conhecimento e digitalização. Essa análise destaca os principais focos de interesse da associação e sua abrangência tanto no meio acadêmico quanto nas práticas gerenciais.

CONCLUSÃO

A trajetória da EuroFM, desde a sua fundação em 1987 até o ano de 2023, reflete as contribuições significativas dessa associação para o campo da gestão de FM na Europa e, de maneira ampla, no contexto global, uma vez que a globalização dissemina rapidamente os temas e escopos pertinentes. O papel histórico desempenhado por ela na promoção do crescimento do setor, no compartilhamento de conhecimento e na difusão das melhores práticas estabeleceu a base para um setor de FM vibrante e dinâmico. À medida que a associação continua a evoluir, ela permanece como uma força motriz crucial para o avanço da gestão de FM em toda a Europa e além. Nesse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo analisar o conteúdo compartilhado no website da EuroFM, identificando palavras frequentes, mapeando as relações entre elas e buscando possíveis agrupamentos que permitam compreender os objetivos e tópicos abordados pela associação.

Contudo, é relevante destacar que essa pesquisa também apresenta algumas limitações. Primeiramente, a análise baseou-se em dados disponíveis em website público, o que pode não representar a totalidade das atividades e ações da associação, uma vez que aspectos internos e informações sensíveis podem não estar acessíveis ao público em geral. Além disso, a análise textual concentrou-se em um período específico, abrangendo os anos de 2019 a 2023, o que pode não captar mudanças e evoluções ao longo do tempo. Portanto, pesquisas futuras poderiam explorar dados mais abrangentes ao longo de diferentes períodos para obter uma compreensão mais completa das atividades da associação e de seu impacto no campo da gestão de FM.

Nesse sentido, pesquisas subsequentes podem aprofundar-se na análise dos agrupamentos identificados, investigando como esses temas estão sendo abordados e quais são os principais resultados e impactos gerados pela EuroFM. Além disso, estudos futuros podem explorar as relações entre ela e outras associações e organizações relacionadas à gestão de FM em níveis nacional e internacional, contribuindo para uma compreensão mais abrangente do ecossistema da área.

REFERÊNCIAS

- ALEXANDER, K. (1992a). An Agenda for Facilities Management Research. *Facilities*, V. 10 No. 7, p. 6-12. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002195>
- ALEXANDER, K. (1992b). Facilities Management in the New Organization. *Facilities*, V. 10 No. 1, p. 6-9. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002171>
- ALEXANDER, K.; Brown, M. (2006). Community-based facilities management. *Facilities* V. 24 No. 7/8, p. 250-268. <https://doi.org/10.1108/02632770610666116>
- ARAMPATZI, E., & BURGER, M. (2020). Facility management services and employee well-being. *Journal of Facilities Management*, 18(2), 109-130.
- BHATT, Chandradeep et al. Web Scraping Techniques and Its Applications: A Review. In: *2023 3rd International Conference on Innovative Sustainable Computational Technologies (CISCT)*. IEEE, 2023. p. 1-8.
- BRASIL. (2023). *Classificação Brasileira de Ocupação*. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>>. Acesso em: 14 set. 2023.
- DANIVSKA, V.; Appel-Meulenbroek, R. (2022). Collecting theories to obtain an interdisciplinary understanding of workplace management. In: *A Handbook of management theories and models for office environments and services*. E-book: <<https://www.taylorfrancis.com/books/oa-edit/10.1201/9781003128786/handbook-management-theories-models-office-environments-services-rienne-appel-meulenbroek-vitalija-danivska>>. Acesso em: 10 mai. 2022.
- EUROPE FACILITY MANAGEMENT MARKET – GROWTH, TRENDS, COVID-19 IMPACT, AND FORECASTS (2021 – 2026). *Mordor Intelligence*. Disponível em: <<https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/europe-facility-management-market#>>. Acesso em: 20 de out. de 2021.
- FACILITIES MANAGEMENT SUCCEEDS IN PROPER ENVIRONMENT, 1970. *Computer World*, Vol. IV, no. 46, Nov 18. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=A8dOAAAIBAJ&pg=PA3&dq=%22facilities+management%22&article_id=3426,3959656&hl=pt-BR&sa=X&ved=2ahUKEwjO4fje_avvAhXBlrkGHWFRA1gQuwUwAHoECAQQBg#v=onepage&q=%22facilities%20management%22&f=false>. Acesso em: 25 de out. de 2021.
- GOMEZ, S. M. *et. al.* (2020). Stress and myths related to the COVID-19 pandemic's effects on remote work. *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management* V. 18 No. 4, p. 401-420. <https://doi.org/10.1108/MRJIAM-06-2020-1065>

ISO 41001. *Facility management — Management systems — Requirements with guidance for use*. Disponível em: <<https://www.iso.org/standard/68021.html>>. Acesso em: 25 de out. de 2021.

JENSEN, P. A. (2008). The origin and constitution of facilities management as an integrated corporate function. *Facilities*, V. 26 No. 13/14, p. 490-500. <https://doi.org/10.1108/02632770810914253>

JUNNILA, S. (2004). The environmental significance of facilities in service sector companies. *Facilities*, V.22, p. 190-198. <<https://doi.org/10.1108/02632770410547552>>.

KINCAID, D. (1994). Integrated Facility Management. *Facilities*, V. 12 No. 8, p. 20. <https://doi.org/10.1108/02632779410062353>

KOZINETS, R. V. (2014). *Netnografia: Realizando Pesquisa Etnográfica Online*. Penso Editora.

LINDKVIST, C. *et. al.* (2021). Exploring urban facilities management approaches to increase connectivity in smart cities. *Facilities*, V. 39 No. 1/2, p. 96-112. <https://doi.org/10.1108/F-08-2019-0095>

MARGULIS, S.T., & Vrancken, R. (1986). Facilities Management: An Introduction to a New Profession. *Grand Valley Review*, 2, 10.

MCLENNAN, P. (2004). Service operations management as a conceptual framework for facility management. *Facilities*, V. 22, p. 344-348. <<https://doi.org/10.1108/02632770410563040>>.

MERTON, R. K. (1958). The Functions of the Professional Association. *The American Journal of Nursing*, 58(1), 50–54. <https://doi.org/10.2307/3461366>.

MITCHELL, Ryan. (2019). *Web Scraping com Python*. 2ed. São Paulo: Novatec.

MUTZ, D. C. (2002). The Consequences of Cross-Cutting Networks for Political Participation. *American Journal of Political Science*, 46(4), 838-855. doi:10.2307/3088402

NYE, J. (2017). *Soft power: the origins and political progress of a concept*. Palgrave Commun 3, 17008. <https://doi.org/10.1057/palcomms.2017.8>

NOR, M.; Azman, N. (2014). Facility management history and evolution. *International Journal of Facility Management*, Vol, 5(1).

POWELL, W. W., & DIMAGGIO, P. J. (Eds.). (2012). *The new institutionalism in organizational analysis*. University of Chicago press.

SANTANDER, C.; SANCHEZ-SILVA, M. (2008). Design, and maintenance programme optimization for large infrastructure systems. *Structure and Infrastructure Engineering*, V.4, p.297-309. <<https://doi.org/10.1080/15732470600819104>>.

SENNETT, Richard. (2015). *A corrosão do caráter – consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. 16ª ed. Rio de Janeiro: Record [formato eletrônico].

SUNSTEIN, C. R.; HASTIE, R. (2015). *Wiser: Getting beyond groupthink to make groups smarter*. *Harvard Business Press*.

THEN, D. S. (1999). An integrated resource management view of facilities management. *Facilities* V. 17, No. 12/13, p. 462±469. <https://doi.org/10.1108/02632779910293451>

THEN, D. S. (2010). CIB W070 2010 International Conference in Facilities Management FM in the experience economy. *CIB Proceedings*: Publication number: 336: p. 9. São Paulo, Brazil.

VRANCKEN, B. (1983). A ride on the office horizon. College Professor Bob Vrancken Saw Early the Impact of Electronics on Office Construction, *Construction Dimensions*. Acesso: https://www.awci.org/cd/pdfs/8309_a.pdf

WEIL, D. (2019). *The Fissured Workplace: Why Work Became So Bad for So Many and What Can Be Done to Improve It*. Harvard University Press.

ZUCKERMAN, E. (2013). *Rewire: Digital cosmopolitans in the age of connection*. WW Norton & Company.