

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Motivação para este Tema

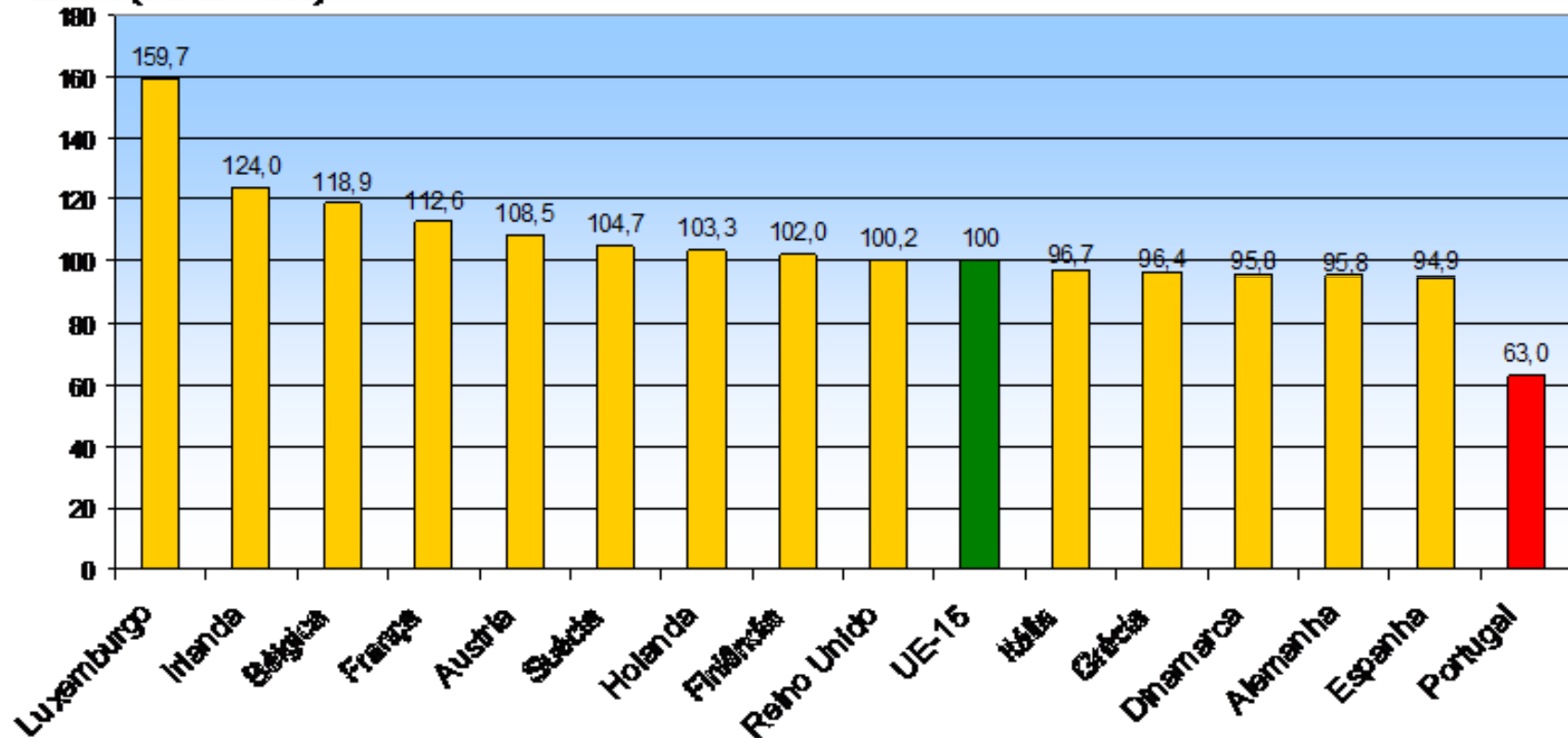


José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Produtividade do trabalho em 2008 (por pessoa empregue PPC)

Índice (UE 15 = 100)



Fonte: Ameco, Novembro de 2008, Comissão Europeia

Os portugueses no Luxemburgo (20% da população empregue) fariam o nosso trabalho e

1. entrariam de fim de semana às 18h de Terça-feira; ou
2. de férias em 26 de Maio.

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Causa Principal

O País vive numa Lógica do Curto Prazo



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Presente

FUTURO



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Recuemos à década de 80

Novo paradigma da Gestão



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Recuemos à década de 80

Resposta às crises petrolíferas da década de 70

Preço do barril do petróleo em \$

1900 – 1,2

1950 – 1,7

1970 – 1,8

1980 – 32,0

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Outsourcing – Aparece como a Solução Milagrosa

Redução dos Custos Fixos – inimigo a abater

Passava-se grande parte do Risco do Negócio para Jusante

Só que com a água do banho também foi o Bêbé - know How

Pouca articulação entre os Gestores e os Técnicos

O Sistema desequilibrou-se



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Causas da perturbação e desequilíbrio

Endógenas

- Desadaptação da Estrutura Interna à nova realidade
- Sistemas de Preparação e Avaliação de Fornecedores
- Sistemas de Controle e Avaliação dos Trabalhos
- Estratégias de Curto Prazo

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Causas da perturbação e desequilíbrio

Exógenas

Estrutura Técnica e Organizacional dos Prestadores
Recursos Produtivos, Qualidade e Produtividade
Ausência de Estratégia Comercial

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Reequilíbrio do Sistema

Do lado dos Clientes

Do lado dos Prestadores

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Passado

Novo paradigma da Gestão

Visão Economicista – A linguagem dos Decisores é Económica e Financeira

Redução dos Custos, nem sempre, numa forma sustentada

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Presente

Crise Financeira e Económica
Centrais de Compras

Conceito

Realidade

Consequências



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Presente

Crise Financeira e Económica

O Custo de Aquisição volta a ser o factor de decisão

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Presente

Centrais de Compras

Conceito

Procura da Eficiência, desde que a Eficácia não seja afectada



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Presente

Centrais de Compras

Realidade

Definição insuficiente dos Requisitos

Engenharia vs Compras Como se Decide?

Propostas com preços fechados

Prazos reais de pagamento muito grandes

Desequilíbrio na relação Cliente Prestador

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Presente

Crise Financeira e Económica

Consequências

Descapitalização dos Prestadores particularmente PMEs

incapacidade de Investimento dos Prestadores

Tendência para alguns Prestadores degradarem os serviços prestados

Cientes Afectados a médio e longo prazos



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Associações na área da Manutenção

Organismos Estatais

Clientes

Prestador de Serviços

Conclusão



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Associações na área da Manutenção

Uso da Capacidade Técnica e conhecimento do Mercado

Regulamentação dos Sistemas de Qualificação/Certificação

Sistemas de Normalização para a definição dos Requisitos

Regulamentação dos Sistemas de Avaliação dos Prestadores

Registo de o pacote Normativo em preparação na APMI



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Associações na área da Manutenção

NP EN 13306:2007 Terminologia da Manutenção

NP EN 13269:2007 Manutenção Instruções para a Preparação de Contratos de Manutenção

NP EN 15341:2009 Manutenção Indicadores de Desempenho da Manutenção

NP EN 13460:2009 Manutenção Documentação para a Manutenção

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Associações na área da Manutenção

NP 44XX:2009 Manutenção Qualificação do Pessoal da Manutenção

Norma Guia 44XX:2009 Implementação de Sistemas de Gestão da Manutenção

NP 44XX:2009 Requisitos para a Prestação de Serviços de Manutenção

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Organismos Estatais

Reconhecer a importância para o País, da Eficiência da Manutenção

Um aumento de 20% na Eficiência da Manutenção representa uma poupança de 1600 M€ / ano

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Organismos Estatais

Reconhecer a importância de uma boa Manutenção na redução dos Custos Energéticos, que representam:

85% das importações;

5% do PIB;

50% do Défice Externo.

Na Preservação do Ambiente, na Segurança de Pessoas e Bens

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Organismos Estatais

Apoiar as PMEs, criando condições para o seu desenvolvimento tecnológico e equilíbrio financeiro

Incentivar os Actores deste Processo, a considerarem a Qualidade, o Ambiente e a Segurança nas suas relações

Privilegiar as decisões que contemplem o médio e longo prazos

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Cientes

Equilíbrio entre as áreas de Engenharia, Financeira e Aprovisionamentos

Adequada Definição dos Requisitos

Aplicação do Conceito de TCO e OEE

Sistemas de Avaliação dos Prestadores

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Prestador de Serviços

Estratégia de Negócio que vise a oferta Integrada aplicada à Cadeia de Valor do Cliente

Privilegiar a Oferta de Soluções, à Prestação de Serviços desenvolvendo o conceito de Parceria com o Cliente



José Lopes dos Santos APMI - 10º Congresso Nacional de Manutenção



Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Reconhecer os Actores neste Processo

Prestador de Serviços

Substituir o “Reparar” pelo Melhorar”

Desenvolver Parcerias com outros Prestadores para melhorar as condições de oferta ao Cliente

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Conclusão

Objectivo é a Redução de Custos?

Ou será o Aumento dos Lucros?

Lucro = Proveitos – Custos

Não há negócios com Proveitos sem Custos

Logo só os Custos geram Proveitos

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Conclusão

Nota de Reflexão

“Custos Músculo”, os que alavancam os Proveitos

“Custos Gordura”, os que não geram Proveitos e devem ser ELIMINADOS, em Parceria Cliente / Prestador

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Futuro

Conclusão

Nota de Reflexão

O Crescimento do Prestador em Qualidade e Capacidade, beneficiará o Cliente

O Prestador deve ser visto como uma parte do Processo Produtivo do Cliente e a sua Sobrevivência deve ser por este Estimulada

As **grandes crises** tendem a produzir
grandes homens e **grandes feitos**.



(J.F. Kennedy)

Relação Cliente / Prestadores de Serviços de Manutenção Propostas de Melhoria

Muito Obrigado pela Atenção

jasantos@integridade.pt