

# Assistência Técnica Manutenção

Evolução da Assistência Técnica e da  
sua relação com os Clientes

Hélder Mendonça  
Director Geral



# Manutenção:

“É o conjunto de acções técnicas, administrativas e de gestão executadas durante o ciclo de vida de um equipamento ou sistema, de modo a manter ou restabelecer as suas condições para que possa prestar um serviço eficiente”.

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## ▶ Até ~ 1970

- A Assistência Técnica era assegurada fundamentalmente pelos **Fabricantes dos Equipamentos / Sistemas**, como consequência da necessidade de assistir os clientes durante o Período de Garantia dos equipamentos (Assistência Técnica Pós-Venda)
  - A actividade de Assistência Técnica era entendida mais como uma **acção de Marketing** que lhes permitia fazer a diferença da concorrência, do que como uma área de negócio
- A **imprevisibilidade da actividade de Assistência Técnica** não era compatível com o trabalho planeado das unidades industriais de fabrico de novos produtos, perturbando o seu fluxo de fabricação
- O **perfil e a mentalidade da estrutura organizativa** das unidades de Produção não era adequada às exigências da Assistência Técnica
- A **distância geográfica** entre fornecedor e cliente e a **menor qualidade do serviço** prestado, principalmente terminado o Período de Garantia, era um ponto crítico

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## ▶ Até ~ 1970

- conduziu a que os clientes decidissem criar capacidades internas para realizar a manutenção dos seus próprios equipamentos.

In-House Maintenance

Hélder Mendonça  
Director Geral

**MAINTPHI**

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## ▶ 1970 / 1990

- A exigência de uma Assistência Técnica

Competente  
Próxima do Cliente  
Com custo controlado

e a necessidade desta actividade ser **economicamente auto-sustentada**, conduziu a que os construtores de Equipamentos e Sistemas criassem as suas próprias **redes de unidades industriais de Assistência Técnica**, independentes das unidades de fabricação dos novos produtos.

- Em paralelo, apareceram no mercado prestadores de serviço de Manutenção habilitados para a actividade, que desenvolveram competências e que são competitivos.

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## ▶ 1970 / 1990

- Os clientes, à medida que ganham confiança nos Prestadores de Serviço, vão reduzindo o investimento nos seus departamentos de Manutenção, **subcontratando** as **tarefas de manutenção** em alguns equipamentos ou sistemas, mantendo, no entanto, para si a responsabilidade pela sua supervisão / inspecção dos trabalhos, e pela realização da manutenção nos **equipamentos críticos para a Produção**.
- O aumento da fiabilidade e a complexidade do equipamento tornam a manutenção “**in-house**” cada vez **mais problemática**.
- Os objectivos do lucro obrigam os operadores a cortar custos, reestruturar, aumentar a eficiência e **subcontratar**.

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## ▶ 1990 ...

As empresas procuram **Acordos de Parceria** de longo prazo, a **Consultoria de Manutenção**, com estabelecimento de objectivos de resultados e partilha de riscos e benefícios em função dos mesmos.

### **Contratos baseados no Desempenho:**

- Contrato de Assistência em Permanência (24x365)
- Contrato de Gestão da Manutenção do Parque de Equipamentos
- Contrato de Manutenção Integral

Hélder Mendonça  
Director Geral

**MAINTPHI**

# Evolução da assistência técnica e da sua relação com os Clientes

## Tipos de Serviços / Contratos

| Tipos de Serviços / Contratos  | Definição   | Requisitos  | Principais actividades  |
|--|---|---|---|
| <u>Contratos de Manutenção Integral</u><br><br>Focado no cliente                     | - Contrato a longo prazo de manutenção global das instalações do cliente ou de uma parte substancial das mesmas   | - Técnicos especializados em manutenção<br>- Conhecimento do processo em questão<br>- Gestão do projecto e competência organizacional | - Todos os tipos de serviços / contratos  |
| <u>Assistência Técnica ao Processo</u><br><br>Orientado p/ aplicações                | - Serviço com tempo de resposta crítico para assegurar a disponibilidade óptima do processo de produção           | - Conhecimento do equipamento chave<br>- Disponibilidade 24 horas e rápida capacidade de resposta                                     | - Função de supervisão<br>- Diagnóstico de falhas<br>- Contratos de assistência<br>- Consultoria<br>- Formação              |
| <u>Assistência Técnica a Produtos e Sistemas</u><br><br>Baseado nas peças de reserva | - Manutenção das funções regulares de equipamentos e sistemas complexos   | - Fornecimento exclusivo de peças de reserva<br>- Presença no local de técnicos e especialistas                                       | - Fornecimento de peças de reserva<br>- Manutenção em campo<br>- Reparação no local<br>- Reparação na oficina<br>- Formação |
| <u>Assistência Técnica a Componentes</u><br><br>Baseado na oficina                   | - Reabilitação de componentes / equipamentos standard (motores, transformadores, disjuntores, seccionadores, etc) | - Eficiente organização da oficina<br>- Proximidade do cliente<br>- Suportado por equipas no local                                    | - Reparação na oficina<br>- Revisão oficina<br>- Trabalhos no local (diagnósticos, inspecções)                              |
| <u>Serviços Gerais</u><br><br>Baseado na mão-de-obra                                 | - Serviço standard de reduzida competência técnica para instalações   | - Mão-de-obra de baixo custo  | - Substituição de componentes<br>- Pequenas reparações<br>- Instalação de peças, componentes e montagens                    |



**МАИТРНИ**