

# *Outsourcing* da Manutenção

## Parceria de Manutenção

Requisitos e factores críticos para a  
implementação

Hélder Mendonça  
Director Geral



## Outsourcing – Parceria de Manutenção

---

Uma Parceria Estratégica obedece nomeadamente a:

- Valores e Princípios semelhantes;
- Visão de longo prazo;
- Objectivos comuns;
- Termos contratuais com espírito “Win / Win”;
- Cooperação - partilha de riscos e benefícios;
- Confiança mútua;
- Capacidade em entender a cultura e as práticas do Parceiro;
- Partilha da informação;
- Uma escolha mútua e cuidada.

## ***Outsourcing* – Parceria de Manutenção**

---

### ▶ Requisitos para a Parceria de Manutenção (1):

- **Parceria “Win-Win” de Longo-Termo**, de âmbito tão alargado quanto possível, para concepção, execução e gestão da função Manutenção, incluindo a totalidade dos activos instalados, pessoal de Manutenção, actividades correlacionadas com a Manutenção, peças de reserva e sistemas periféricos à Produção.
  - Tempo para dar visibilidade à estratégia, metodologias, resultados e organização.
  - Sendo responsável pelo desempenho global dos Activos poder-se-á simultaneamente esperar um aumento da sua eficiência enquanto se reduzem os custos de Manutenção, as perdas por paragens e velocidade reduzida dos equipamentos, e por qualidade inaceitável.

## ***Outsourcing* – Parceria de Manutenção**

---

▶ Requisitos para a Parceria de Manutenção (2):

- **Parceria “Win-Win” com objectivos e incentivos, baseada no desempenho**, assegurando a minimização do risco do Cliente enquanto é maximizado o nível de retorno do Capital.
  - Permite que tanto o Cliente como o seu Parceiro participem na partilha dos resultados, o que beneficia ambos, gerando claramente uma situação “Win-Win”.
  - Motiva a melhoria contínua do desempenho.

## Outsourcing – Parceria de Manutenção

### ▶ Factores críticos para a implementação (1):

- Motivações para o Outsourcing;
- Preparação do arranque da Parceria pelo Cliente e Parceiro;
- Comportamento do Parceiro:
  - Pró-activo (em vez de Reactivo);
  - Profissional (em vez de preocupado em agradar);
- Foco no contrato / cumprir compromissos;
- Concentração no desempenho;
- São os especialistas quem define o que fazer, quando e como, baseado no impacto na Produção e necessidades da instalação;
- Resultados focados nos equipamentos;
- Remuneração baseada no Desempenho.

## Outsourcing – Parceria de Manutenção

### ▶ Factores críticos para a implementação (2):

- Indicadores contratuais simples e consistentes, alinhados com a Produção;
- Linhas de responsabilidade claras e passíveis de serem avaliadas;
- Espírito de Parceria em oposição ao tradicional relacionamento Fornecedor vs Cliente;
- Ferramentas de gestão tais como CMMS, sistema de gestão do Custo;
- Recursos adequados & suporte para gestão da Mudança;
- Gestão das expectativas do Cliente;
- Velocidade adequada de implementação.

## ***Outsourcing – Parceria de Manutenção***

---

### ▶ Factores críticos para a implementação (3):

- Definição de referências de partida;
- Objectivos claros e tangíveis;
- Mudança;
- Ser criativo;
- Gerir – fazer como se diz;
- Comunicar;
- Registar resultados alcançados;
- Manter o processo simples;
- Disciplina.....

## ***Outsourcing* – Parceria de Manutenção**

---

▶ Factores críticos para a implementação (3):

### **Tenha atenção!**

- Não deve copiar estratégias. Deve desenvolvê-las adequadas à sua organização.
- Após 3 anos, deve ter implementado e desenvolvido consistentemente a sua estratégia e 80% da sua organização deve ser seguidora activa do processo. Deverá então ver resultados significativos e sustentáveis.
- Reduzir a equipa de pessoal antes de ter implementado os processos essenciais de Manutenção vai produzir ganhos a curto prazo mas perdas maiores a médio/longo prazo.



## Outsourcing – Parceria de Manutenção

### Velocidade de Implementação



Deve ser a adequada, nem depressa de mais nem devagar!

**МАИΝΤΡΗΙ**

A decorative graphic consisting of several parallel white lines of varying lengths, slanted diagonally from the bottom right towards the top right, located in the lower right quadrant of the image.