

# A importância de um Software de Gestão (de Manutenção)

Alexandre Veríssimo Carvalho<sup>1</sup>

## 1. INTRODUÇÃO

Provavelmente atravessamos uma das, se não a, fase mais crítica e desafiante das últimas quatro décadas. Não tenho memória por passar por semelhante situação onde nos é “pedido” para permanecer em casa por um período interminável, ainda que a palavra interminável seja apenas aos nossos olhos. Uma hora parece um dia, um dia parece uma semana e por aí adiante. Esta medida tem como objetivos maiores: Prevenção e salvaguarda das nossas “máquinas”.

Há regiões isoladas, cercadas, por forma a evitar toda e qualquer propagação de um potencial contágio.

Tenho reparado na preocupação em apurar rapidamente responsabilidades e acusar isto ou aquilo sobre o que se está a passar e de onde veio. E se ao invés de nos focarmos no problema, nos focarmos na solução? Talvez seja mais fácil desmontar todas estas dúvidas, ou não. Pelo menos tiraremos o foco do que não é relevante no momento, a culpa.

Precioso auxílio têm sido os dados estatísticos facultados pelas organizações responsáveis que nos permitem tirar um conjunto de ilações e conclusões. Número de casos, sintomas, faixa etária, sexo, região, tipo de evolução, taxa de recuperação, e tantos outros. Esta é uma informação recolhida de vários pontos do país, e do mundo, que convergem para uma única base de dados. Sem esta centralização da informação a gestão desta dura realidade tornar-se-ia praticamente impossível.

É nestas alturas que damos o real valor à informação. Informação é poder. Partilha-lha é ir além, é ser poderoso.

Posto isto, a transição para a realidade da manutenção não é muito diferente.

## 2. TRANSIÇÃO DA REALIDADE ATUAL PARA A MANUTENÇÃO

Pegando neste último parágrafo pode naturalmente surgir a questão: “Afinal como é que a realidade atual se liga com a manutenção?”

Manutenção, segundo a norma EN 13306, é a “Combinação de todas as ações técnicas, administrativas e de gestão, durante o ciclo de vida de um bem, destinadas a mantê-lo ou repô-lo num estado em que possa desempenhar a função requerida”. O que é que está a acontecer no Mundo? Um conjunto de heróis que através de vários meios mantém o foco na manutenção da vida humana. Muito importante na gestão de toda a atividade, seja da manutenção ou de outra qualquer área, é saber quem faz o quê!

## 3. DESAFIOS DA MANUTENÇÃO

A organização e gestão da manutenção tem feito parte da minha vida ao logo de mais de 20 anos, sendo que ao longo deste tempo há perguntas que ainda se levantam que me levam a pensar que de facto investir na manutenção não tem sido prioridade generalizada. Por outro lado, tenho sentido um certo quebrar de conservadorismo. Um maior investimento em tecnologia e equipamentos. Provavelmente fruto do desinvestimento passado, ou fruto da idade do parque de máquinas, ou, e quero pensar que sim, opção estratégica na inovação e tecnologia. Atualmente alguns destes novos equipamentos vêm apetrechados de uma forte componente tecnológica que vai indicando quando devem os equipamentos “mudar o óleo”. Afinal, nem tudo é mau. Porém, podemos sempre complicar quando compramos equipamentos de marcas diferentes onde cada fabricante tem o seu próprio software. Quantas aplicações informáticas teremos que “abrir” para obter a informação que pretendemos?

---

<sup>1</sup> Alexandre Veríssimo Carvalho, Navaltik Management, Lda.  
(email: averissimo@navaltik.com)

Abril de 2020

Na minha opinião, qualquer investimento que envolva equipamentos e manutenção deve obrigatoriamente e previamente “ouvir” quem de direito no departamento de manutenção. No limite apurar se a informação de gestão contida no software das próprias máquinas pode ser integrável numa base de dados única. Por vezes esse fator é desconsiderado e lá anda o gestor de manutenção a deambular entre softwares na procura de novas datas de manutenção, de avisos e alertas de avarias para depois numa folha Excel® registar a(s) vária(s) ocorrência(s). Ao fim do dia há uma sensação de muito se ter feito sem nada fazer. O tempo vai passando nem sempre sendo valorizado. Tempo é dinheiro.

Há bem pouco fizeram-me a típica pergunta: “Quanto custa o software de gestão de manutenção?”. Para quem é da área, fácil será entender que a resposta quase sempre está indexada ao budget, expectativas e necessidades de quem pergunta.

Respondi de forma ligeiramente diferente a uma habitual resposta.

- Eu: “Estamos a falar de um investimento que rondará os X Eur. Depende do que pretenda gerir, se quer incluir a gestão de armazém, as encomendas. Qual o alcance?”
- Interessado: “Isso é capaz de ser caro.”
- Eu: “Ok. Comparando com o quê?”  
Silêncio... “Tudo depende do valor que a empresa dá aos seus ativos e investimentos”.

Dei por mim a pensar que talvez a última frase tivesse sido como que uma “faca à parede”. Por outro lado, pode ter sido um despertar para uma nova visão sobre o tema.

A conversa foi fluindo normalmente e, sem perguntar, fiquei a saber que a empresa havia feito um investimento há pouco tempo e que estaríamos a possivelmente considerar um investimento num CMMS de valor inferior a 5% do valor do investimento no equipamento. Sem qualquer tipo de juízo de valor, apenas a minha opinião, talvez como não se “vê” o resultado imediato do investimento num CMMS qualquer valor pago por este seja elevado. E você? Que valor dá aos ativos da sua organização?

Ao longo dos tempos vários têm sido os desafios impostos aos gestores de manutenção e suas equipas que, por regra, apenas são lembrados quando tudo está “virado do avesso”. Têm um papel ingrato pois raros são os que se lembram destes heróis que têm como missão:

- Garantir o funcionamento dos equipamentos;
- Garantir a execução do planeamento gastando o mínimo possível;
- Responder em tempo útil às solicitações;
- Fazer omeletes sem ovos;
- Manter uma equipa motivada;
- Encontrar tempo nas 24h do dia suficiente para reparar as várias avarias;
- Aprovisionar material em tempo útil por forma a não haver rutura de stock;
- Entre outras tantas.

Já ouvi em vários locais que o pessoal da manutenção são os bombeiros de serviço. Para que a sua missão seja cumprida em pleno no mínimo deverá haver lugar à centralização da informação num software de gestão que permita, para além de vulgarizar a utilização de conceitos atualizados de manutenção e de gestão, também:

- **Equipamentos:** codificar e registar todos os ativos com características técnicas, planos de manutenção preventiva, correlacionar com as peças que utilizam.
- **Materiais:** codificar e registar e garantir existência de stock em tempo útil de todos os materiais plausivelmente necessários para o exercício da manutenção.
- **Gestão dos trabalhos:** registar e gerir todo o tipo de trabalhos de manutenção com respetivos relatórios de intervenção detalhados constituindo assim o histórico individualizado de cada ativo de manutenção, trabalhos, esforço, peças e custos por forma a permitir análises técnicas e financeiras globais aos KPI expressivos da gestão da manutenção.

Por forma a responder a perguntas como:

- O que pretendemos e o que obtemos?
- A instalação produz de acordo com as expectativas e os objetivos?

- Qual a idade média do parque de equipamentos?
- Quantas avarias? Porquê? Como podemos melhorar?
- Quais as avarias que mais acontecem? E, como se resolvem?
- Quais os sintomas mais frequentes das avarias?
- Tempo de indisponibilidade. Quanto vale? Quanto perdemos com isso? Como melhorar?
- Os planos de manutenção funcionam? Cumprem-se?
- Quanto gastamos? É razoável?
- A logística funciona?
- O pessoal chega? É demais? De menos? Trabalha bem?
- O departamento de manutenção está a cumprir?
- Podíamos fazer melhor? O quê?
- Entre outras

Permitindo à empresa ter ferramentas de apoio à gestão deixando a informação de estar apenas em algumas cabeças.

#### 4. PERGUNTAS PRÉVIAS AO INVESTIMENTO NO SOFTWARE DE GESTÃO

Não basta apenas querer um software de gestão só porque sim, e porque temos a genuína convicção que irá produzir uma espécie de milagre e revolução interna. Nem sempre se verifica mas há questões que têm de ser objetivamente respondidas por forma a tomar consciência da realidade onde estamos inseridos, antecipar quaisquer cenários e ter planos alternativos para dissipar potenciais resistências.

- O que nos leva a adotar um software de gestão?
- Em que medida poderá um software de gestão ser útil à minha organização?
- Que desafios vem o software de gestão resolver?
- Que impacto é esperado?
- Quem serão os principais utilizadores?

- Que tipo de resistências poderei ter pela frente?
- Em quanto tempo começarei a ver o retorno do investimento do software de gestão?

Lembrando-nos sempre que quem gere são as pessoas não o software.

#### 5. DADOS ESTATÍSTICOS

Em 2018 efetuámos um estudo junto de um conjunto de utilizadores de softwares de gestão de manutenção e chegámos aos seguintes números:

- 89% confirmaram melhoria no controlo de custos. É sempre útil saber o que, quanto e onde gastamos o nosso dinheiro.
- 88% confirmaram melhoria no controlo e redução de custos de inventário.
- 85,7% garante estar em conformidade com a legislação em vigor.
- 86,7% confirmaram um aumento de produtividade dos colaboradores.
- 82,8% confirmaram o aumento de disponibilidade de equipamentos.
- 88,2% confirmaram o aumento do tempo de vida dos equipamentos.
- 95,8% sentiram uma melhoria de imagem da área de manutenção e/ou da empresa.

#### 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em estilo de conclusão, não farei um parágrafo sintetizando o descrito acima. Deixarei sim um conjunto de questões que o deixarão provavelmente a pensar na sua realidade e também o ajudarão na estratégia de comunicação interna face à necessidade de investimento num software de gestão:

- Quem é o verdadeiro conhecedor da sua instalação?
- Em quem, e como está centralizada a informação da sua instalação?
  - o Estará a pessoa ainda no ativo?
  - o E se a pessoa sair da empresa por um qualquer motivo?
  - o Fica sem informação? Está disposto?
  - o Terá a pessoa tempo para descrever tudo o que sabe em vários documentos?

- E se se tratar de largos anos de experiência?
- Será importante um histórico de manutenção centralizado e disponível de consulta?
- Que valor atribui ao seu parque de máquinas?
- A instalação produz de acordo com as expectativas e os objetivos?
- Quais os sintomas mais frequentes das avarias?
- Qual a taxa de produtividade da sua equipa?

E se todas estas questões fossem respondidas apenas com o auxílio a uma ferramenta informática de apoio à gestão?

Vai ter resistências? Sim, vai. E por vezes de quem menos espera.

Apesar de ser suspeito, e olhando de uma forma transversal à realidade da manutenção, reforço que investir num software de gestão tem retorno que pode ser muito rápido e contribuir para a sustentabilidade das empresas.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Gestão da manutenção apoiada num CMMS. Alexandre Veríssimo Carvalho
- Benefícios do software de gestão da manutenção. Reflexão sobre um estudo da realidade nacional. João Folgosa, João Marques
- Principais fatores considerados por empresas que implementam um CMMS. Análise a partir dos resultados de um conjunto de auditorias à função manutenção. Hugo Cardoso e João Nunes Marques