

Edição 28



Pode-se afirmar que a satisfação do cliente é determinada por sua percepção do grau de atendimento de suas demandas, isso pode gerar uma imagem positiva ou negativa da organização. Se fossemos mensurar como está o nível de satisfação quanto aos serviços prestados pelo setor de Manutenção de uma empresa, a principal questão seria: Qual a primeira palavra que lhe vem a cabeça quando alguém se refere a Manutenção de sua empresa? Pode responder, não vale palavrão! Mas, antes de lançar essa pergunta, devemos saber que o principal cliente da manutenção é a produção e os principais influenciadores são seus patrocinadores finais, ou seja, os gestores de produção e finanças capitaneados pela alta administração. Assim, para que a imagem da Manutenção seja positiva é essencial o engajamento de seus gestores e equipe, a fim de definir e refletir qual seu propósito e qual sua contribuição para o negócio no que diz respeito a eficiência e excelência operacional.

Simplificando: Imagem Corporativa da Manutenção

1. A imagem da manutenção em muitas organizações ainda é percebida por gestores e demais setores clientes como ultrapassada e corretiva, por vezes, ineficiente e com o estigma “da graxa e da marreta”. Entende-se que é necessário alterar essa percepção para que a manutenção seja devidamente valorizada e reconhecida como estratégica.
2. Para atender as demandas e satisfazer seus clientes internos e externos, a manutenção deve ser eficiente tanto no gerenciamento de seus custos como na entrega de soluções para eliminação das perdas e desperdícios em suas próprias práticas e processos. Por isso, torna-se urgente:

ATENÇÃO
EQUIPAMENTO
EM
MANUTENÇÃO

Revisar o processo de manutenção tradicional para disponibilizar o equipamento sob demanda

Implementar planos para integrar e evoluir métodos para atender as novas demandas

Utilizar o pensamento lean para fornecer desempenho aprimorado, mudanças duradouras e elevar o perfil da Manutenção como uma função que agrega valor em vez de uma sobrecarga e custo

3. A Manutenção deve evidenciar as ações positivas e proativas que os gestores e sua equipe adotam em seu cotidiano; ser capaz de apresentar as melhorias e as contribuições para o sucesso global da organização. Da mesma forma, comprovar suas realizações, tais como: menos emergências, aumento da vida útil, menores custos de ciclo de vida, melhor qualidade de trabalho, manutenção planejada mais eficaz. Também é importante lembrar que a satisfação dos clientes está intimamente ligada a entrega de serviços de alto valor agregado e, para isso é fundamental:



Criar métodos inovadores e eficazes, capazes de mudar a realidade do mercado é o que torna a Gêneseis a melhor parceira para sua empresa

Dicas GÊNESIS

- ⇒ "É preciso 20 anos para construir uma reputação e cinco minutos para arruiná-la. Se você pensar sobre isso, você vai fazer as coisas de forma diferente." (Warren Buffett)
- ⇒ A estratégia para melhoria da imagem da manutenção passa por mudar a imagem do centro de custo para o centro de lucro.

FIQUE LIGADOVisite nosso site www.genesisrs.com.br**Inscreeva-se na 6ª Edição Curso Formação de Gestores em Manutenção de Excelência**
Módulo 1: Diretrizes e Estratégias da Manutenção – 27 de Maio de 2017