



45º COLÓQUIO
DA QUALIDADE



QUALIDADE NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

11 DE NOVEMBRO 2021 | 09H30 - 18H30



PATROCINADORES

Platina



Ouro



Prata



Apoios



Bronze





Implementação de um sistema de tickets para Manutenções Curativas e Preventivas

Nuno Fernando Martins Pereira



Implementação de um sistema de tickets para Manutenções Curativas e Preventivas

Contextualização

O serviço de Manutenção é feito internamente na Lipor, e é uma área de extrema importância para garantir o bom funcionamento de todo o aparelho organizacional. Atuando através da prevenção e resolução de problemas de forma mais organizada, garantimos um menor índice de paragens não planeadas na produção o que se traduz num aumento de produtividade em geral.

A Área da Manutenção gere todas as atividades preventivas e curativas de 16 Edifícios, 23 Máquinas, 8 Viaturas Pesadas, 11 Viaturas Mistas, 30 Viaturas Ligeiras e 107 Equipamentos.

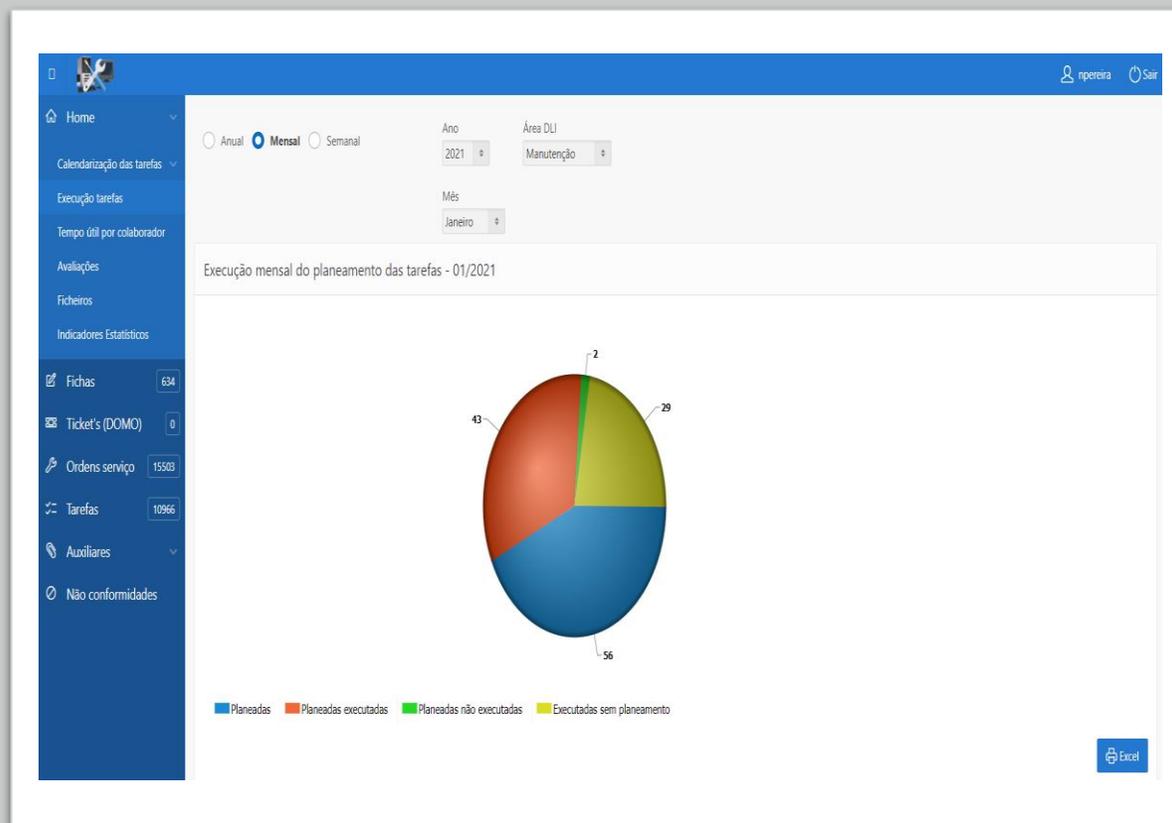
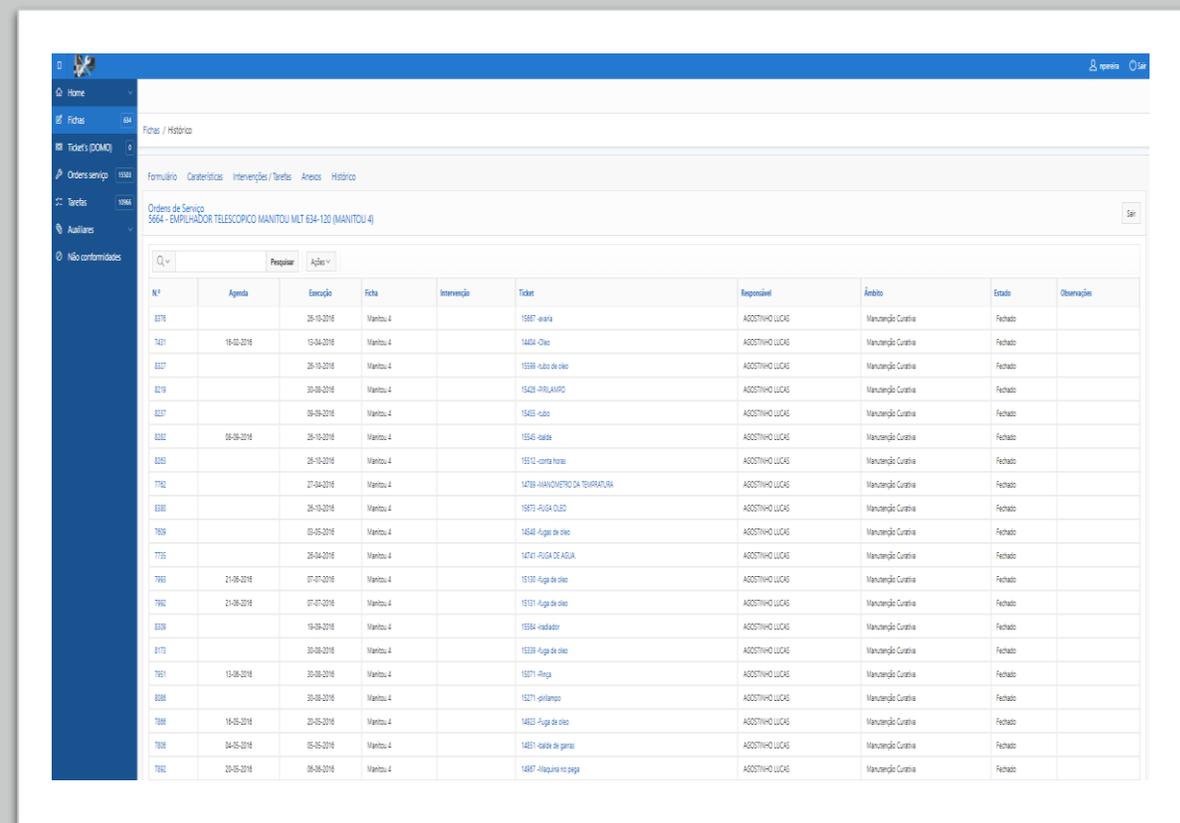


Objetivos estabelecidos

- Automatização das tarefas, por prioridades;
- Adequação das tarefas à aptidão do colaborador executante;
- Garantia da manutenção preventiva aos equipamentos e edifícios;
- Gestão facilitada de histórico;
- Acesso aos dados para extrapolação de indicadores em um só software.

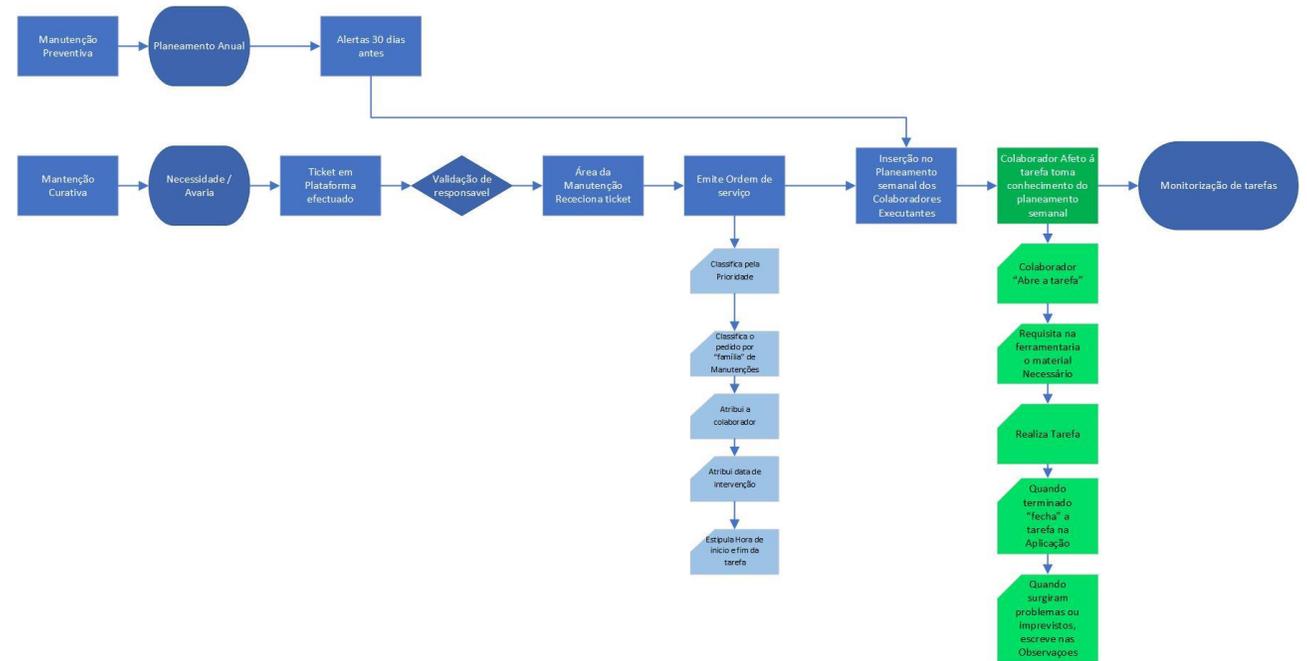
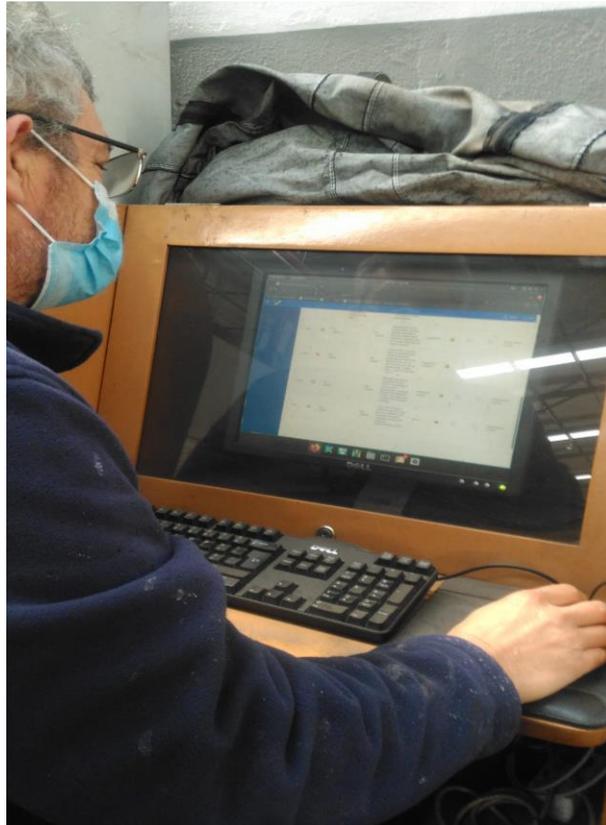
As principais metas foram:

- Garantir a execução das tarefas com maior produtividade e menor custo associado;
- Garantir uma manutenção preventiva periódica eficaz;
- Agrupar toda a informação do estado das tarefas, tempo gasto, colaboradores envolvidos e histórico de intervenções.

N.º	Agenda	Execução	Ficha	Intervenção	Ticket	Responsável	Âmbito	Estado	Observação
8378	28-10-2016	Mantou 4			15887-ania	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7481	18-02-2016	19-04-2016	Mantou 4		14834-Oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8337	28-10-2016	Mantou 4			15888-abo de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8319	30-08-2016	Mantou 4			15426-ARLAKAPD	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8327	09-09-2016	Mantou 4			15485-abo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8382	08-09-2016	26-10-2016	Mantou 4		15546-hale	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8385	28-10-2016	Mantou 4			15512-corta fiavel	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7782	27-04-2016	Mantou 4			14278-AVANÇAMENTO DA TEMPERATURA	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8388	28-10-2016	Mantou 4			15873-PLUGA OLEO	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7859	01-05-2016	Mantou 4			14648-Água de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7775	28-04-2016	Mantou 4			14241-PLUGA DE AGUA	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7883	21-08-2016	07-07-2016	Mantou 4		15138-Água de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7982	21-08-2016	07-07-2016	Mantou 4		15131-Água de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8339	19-09-2016	Mantou 4			15884-hadador	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8173	30-08-2016	Mantou 4			15338-Água de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7851	13-08-2016	Mantou 4			15071-Arca	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
8088	30-08-2016	Mantou 4			15271-Grilampo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7888	16-05-2016	20-05-2016	Mantou 4		14823-Água de oleo	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7828	04-05-2016	05-05-2016	Mantou 4		14851-óleo de girasol	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	
7882	20-05-2016	06-06-2016	Mantou 4		14887-Altoqueiro no paga	AGOSTINHO LUCAS	Manutenção Corretiva	Fechado	

Metodologia de implementação e ferramentas utilizadas



Resultados alcançados

Com a implementação deste Sistema de Tickets, foi possível a gestão de todas as tarefas em tempo real num único software, garantir a alocação de colaboradores para avarias e imprevistos de forma mais organizada, gestão de indicadores on time e níveis de controlo adequados.

Monitorizamos indicadores importantes na tomada de decisão nomeadamente:

Histórico de número de tarefas Planeadas/Realizadas

Informação em tempo real das tarefas em curso

Informação das tarefas não realizadas

Nº de tarefas que foram atribuídas como prioritárias

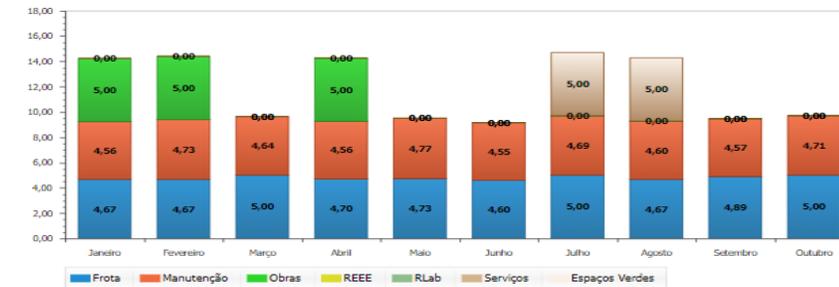
% de execução dos tempos de resposta

Histórico de todas as manutenções realizadas (datas, serviço executado, colaboradores afetos, tempos de trabalho)

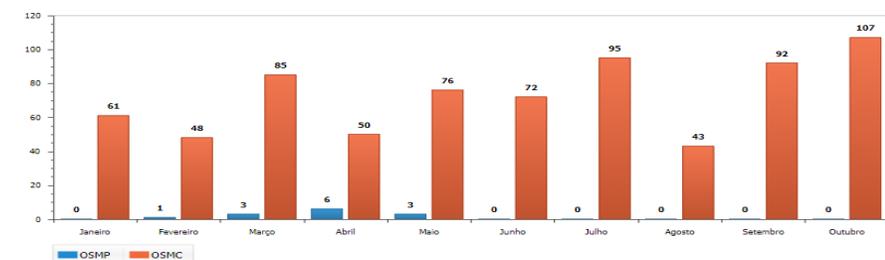
Custos da tarefa – Tempo de trabalho/custo hora

Grau de satisfação cliente interno (média mensal) - tickets

1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom



Evolução da criação de OSMP e OSMC - 2021



Implementamos rotinas:

- Briefing diário do responsável com os colaboradores executantes;
- Reunião Semanal da equipa onde são analisados os indicadores, problemas, ocorrências, tarefas não executadas e replaneamento;
- Registo em Matriz de qualidade.



MATRIZ QUALIDADE/PERDAS - DLI - Registo das Ocorrências

Área	Área resp ocorrência (se igual à anterior não escrever nada)	Mês	Processos/ Tarefas	Tipo de Ocorrência	Descrição/Observação
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	03. Março			Aguardar pela resolução dos tickets da manutenção - colocação placa identificativa no programa Metro ticket efetuado em 2020
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	03. Março			Aguardar pela resolução dos tickets da manutenção - colocar grelhas nas caixas pluviais ticket efetuado em 2020
Infraestruturas_Equip_IE	Infraestruturas_Equip_IE	03. Março	MANU_Manutenção_curativa	Soft. Manutenção - Ausência de Registo de ocorrência	Reparação da Manitou 2 sem a TVM efetuar o ticket respetivo.
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	04. Abril			colabores de baixa
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	04. Abril			Aguardar pela resolução dos tickets da manutenção maquina de transformação de residuos ticke efetuado 2019
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	04. Abril			Aguardar pela resolução dos tickets da manutenção - colocação placa identificativa no programa Metro ticket efetuado em 2020
Espaços_Verdes	Espaços_Verdes	04. Abril			Aguardar pela resolução dos tickets da manutenção - colocar grelhas nas caixas pluviais ticket efetuado em 2020
Infraestruturas_Equip_IE	Infraestruturas_Equip_IE	03. Março	MANU_Manutenção_curativa	Manutenções - Ocorrências	Quatro dias sem comunicações internas entre telefonos, critico para a gestão da área
Infraestruturas_Equip_IE	Ferramentaria	05. Maio	MANU_Apoio_logistico	Demora no tempo de entrega	Pedido de baterias feito ao DAC em 26/04, um mês de atraso
Infraestruturas_Equip_IE	Ferramentaria	05. Maio	MANU_Apoio_logistico	Demora no tempo de entrega	Pedido de parafusos ao DAC em 30/04, três semanas de atraso.
Infraestruturas_Equip_IE	Ferramentaria	05. Maio	MANU_Apoio_logistico	Falha de inserção de stocks	Falhas detetadas na entrada de lubrificantes
Logística_Recolha_LR	Logística_Recolha_LR	05. Maio	Recolhas	Recolhas - Ausência de colaborador sem aviso prévio	Colaborador da Hidurbe Pedro lopes, faltou sem avisar, só saíram duas equipas.
Logística_Recolha_LR	Logística_Recolha_LR	05. Maio	Recolhas	Recolhas - Verificação da Carrinha: início e Fim	Deficiente verificação das carrinhas, anomalias reportadas tardiamente.
Infraestruturas_Equip_IE	Ferramentaria	06. Junho	Reporte	Erro de inserção	Dac: armazém criou 15 novas designações de material erradamente , o material não estava contabilizado no nosso stock.
Infraestruturas_Equip_IE	Espaços_Verdes	06. Junho	EV_Manutenção_reativa	Não planeado	limpeza terrenos que não são nossos
Infraestruturas_Equip_IE	Espaços_Verdes	09. Setembro	EV_Manutenção_reativa	Não planeado	limpeza de terrenos que não estavam plano de manutenção (terrenos novos)

Resultados

Qualidade do serviço

Conseguimos atualmente garantir uma média anual de satisfação do cliente interno entre os 4,75 e 4,80 para um máximo de 5;

Produtividade da manutenção

Com um planeamento mais ágil e eficaz garantimos um aumento de produtividade e acompanhamento em tempo real de tarefas na ordem dos 30%;

Produtividade da produção

Com o aumento do acompanhamento e assegurando a vertente preventiva garantimos uma taxa de paragem não planeada muito baixa o que se traduz numa taxa de produtividade acima de 95%;



Resultados

Redução de custos

Com a digitalização do procedimento poupamos em tempo de afetação da equipa de planeamento e impressão dos documentos um valor de 3.692€ ano;

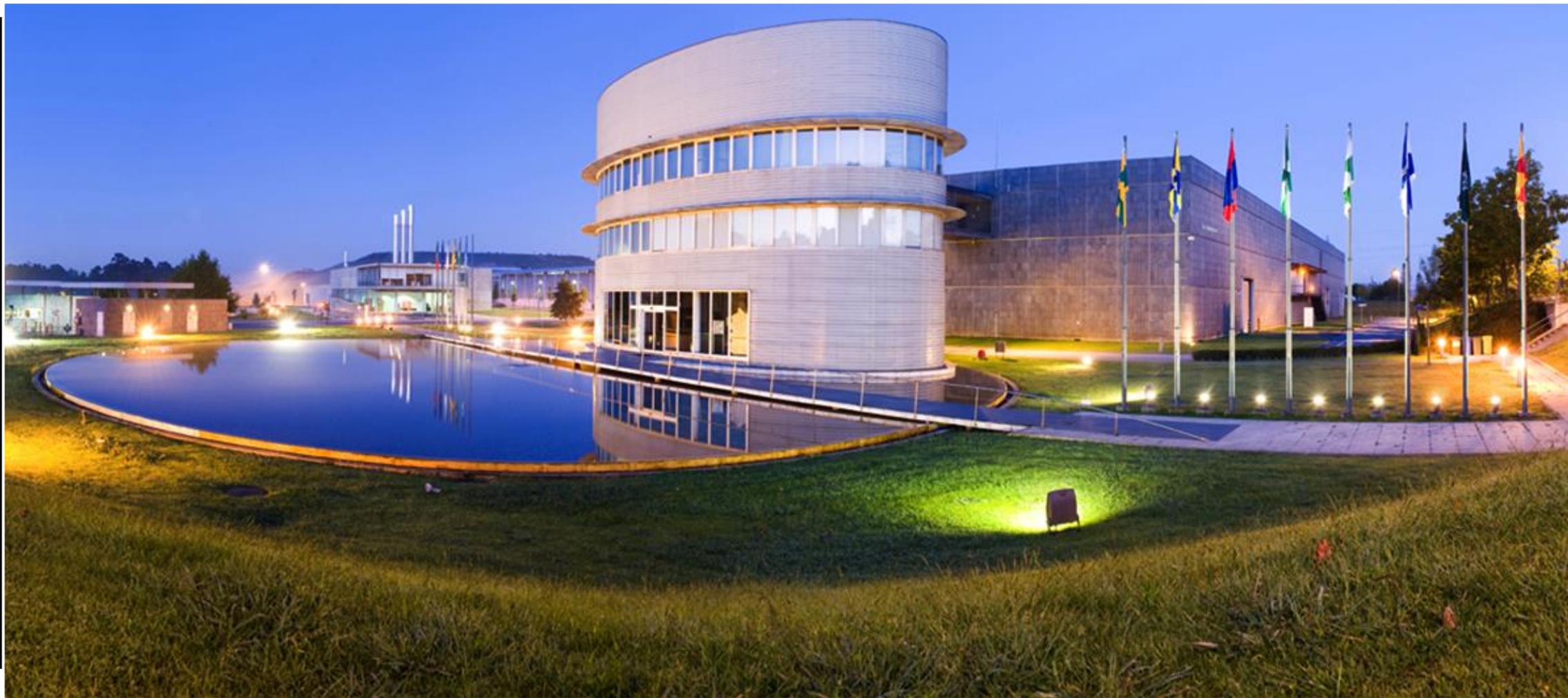
Motivação e envolvimento da equipa

O impacto da implementação desta melhoria trouxe um maior nível de envolvimento dos colaboradores executantes e de satisfação do cliente interno através do aumento de comunicação bilateral a todos os níveis;

Gestão de equipa

O maior envolvimento da equipa trouxe uma maior facilidade na implementação de uma cultura orientada para objetivos, e criou um maior alinhamento estratégico da área.





Obrigado

