

# ABB Full Service®

## Externalização da manutenção melhora a competitividade

Quando as empresas querem melhorar a sua competitividade, muitas vezes não estão avisadas da vantagem substancial que poderiam obter – relativamente à eficiência de produção e às poupanças planeadas - pelo desenvolvimento da manutenção.

**A manutenção é uma das ferramentas estratégicas de uma empresa para um bom desempenho em situações competitivas.**

O modelo de operação Full Service® da ABB abrange a manutenção e o desenvolvimento do equipamento de produção e o desenvolvimento de toda a instalação industrial. A ABB é um líder nas tecnologias de energia eléctrica e de automação cujos produtos, sistemas e serviços permitem às concessionárias e aos clientes industriais melhorarem a sua competitividade.

Além dos serviços de manutenção para os seus produtos e sistemas, uma parte significativa da gama de serviços da ABB consiste em serviços de manutenção para todo o processo de produção da instalação industrial. Dos 150 acordos de manutenção integral ABB Full Service® em vigor, cerca de um quarto estão localizados na Finlândia. Dos 22 000 colaboradores da ABB na área de serviços, mais de 8 000 profissionais de manutenção trabalham nas instalações dos clientes, implementando o conceito ABB Full Service®. Na Finlândia trabalham mais de 3 000 profissionais de manutenção, e entre estes mais de 2 500 em acordos Full Service.

Markku Pelli, Vice-presidente para Full Service na ABB Oy Service, relata: “O conceito ABB Full Service® significa que é celebrado com o cliente um contrato de serviço a longo prazo e que, no decorrer desse contrato, nos comprometemos com a manutenção e com o desenvolvimento do desempenho e da fiabilidade do equipamento de produção da instalação industrial. Por outras palavras, somos integralmente responsáveis pela manutenção.”

Toni Turkama, CEO da Efora Oy, uma joint-venture entre a ABB Oy e a Stora Enso Oyj, refere: “Os nossos clientes são principalmente empresas nas áreas da indústria pesada de processo, tais como a indústria florestal ou a indústria metalomecânica. Nos acordos Full Service, a gestão da mudança e o desenvolvimento da cultura de serviço são uma parte essencial do nosso modelo de operação.”



ABB Full Service® realiza a manutenção de todo o processo de produção da instalação industrial.



Relatam Toni Turkama e Markku Pelli: “Com uma experiência de vinte de anos, temos desenvolvido e fornecido manutenção, transformando-a de um centro de custos numa fonte de lucro.”

A implementação do conceito Full Service começa com a preparação de um plano director de gestão da manutenção, significando que são estabelecidos em conjunto com o cliente objectivos partilhados para apoio à sua estratégia.

Dizem Pelli e Turkama: “O plano director de gestão da manutenção especifica o conteúdo, as responsabilidades e o modelo de implementação das operações de manutenção. O plano será revisto e actualizado anualmente em conjunto com o cliente.” Segundo a experiência de Pelli e Turkama, os clientes que desejam aumentar a eficiência das suas operações em várias áreas da produção tirarão o maior partido da cooperação com a ABB. “Pela nossa parte, temos a capacidade de melhorar a competitividade do cliente pela intervenção na eficiência de produção e nos custos de manutenção, e também pelo desenvolvimento das competências, da atitude de serviço e da segurança dos colaboradores:”

A ABB utiliza também um modelo de ciclo de vida de activos para a optimização do nível de manutenção da instalação industrial. Os elementos de planeamento do ciclo de vida incluem gestão de manutenção e de paragens, bem como investimentos em manutenção e em reparação.

### A externalização da manutenção teve um começo de sucesso na Finlândia

Refere Pelli: “Temos mais de vinte anos de experiência na implementação do modelo de operação Full Service e somos claramente os líderes do mercado. Estou confiante em que, mesmo na presente situação do mercado, seremos capazes

de proporcionar vantagens significativas para uma empresa que esteja à procura de formas de melhorar a rentabilidade do seu negócio.”

A Efora, que iniciou a sua operação no princípio do ano, já realizou em seis meses mais de mil dias de formação. O programa de formação incluiu treino em SAP, bem como formação técnica, legal e em supervisão, por exemplo. “Utilizamos os modelos globais de formação da ABB relacionados com tecnologia de fiabilidade e com gestão da mudança e da manutenção; os modelos são rodados em vários países. A formação é um factor importante de motivação para os recursos humanos,” diz Turkama, acrescentando que também é importante conseguir uma mudança nos métodos operacionais dos colaboradores.

Relatam Turkama e Pelli: “A realização de uma mudança nos métodos operacionais é um objectivo essencial quando uma empresa externaliza as suas operações. O processo de gestão da mudança da ABB funciona igualmente bem num ambiente empresarial normal e na situação de mercado existente actualmente.”

**ABB,S.A.**  
**Country Service Organization**  
Rua Aldeia Nova  
4455-413 Perafita,  
Tel. +351 229 992 500  
Fax.+351 229 992 572