

Implantação de Sistema Informatizado de Manutenção

Por Ênio Perche, engenheiro do departamento de Planejamento de Manutenção da Zeneca

Um sistema informatizado de manutenção é um complexo de procedimentos operacionais, equipamentos, análises, estatísticas, controle de custos, de pessoal, solicitações de clientes, ofertas de fornecedores e necessidades de produção organizados de maneira lógica para o atendimento a um objetivo definido e no qual se utiliza a informática como ferramenta para viabilizar a organização e atingir objetivos. A implantação desse sistema consiste na adequação das diversas variáveis, inclusive a seleção do software, num corpo consistente e único que será este sistema.

Para quê? A definição de objetivos antecede a implantação. Isto porque uma implantação voltada ao controle de custos, por exemplo, é diferente de uma cujo objetivo é a quebra zero. No primeiro caso não será indicado utilizar área piloto, o que se torna imprescindível no segundo.

Onde? A definição da área na qual o sistema operará é importante à medida que dela dependem o tempo de implantação, o tipo de sistema a ser utilizado (monousuário, mainframe ou rede), recursos a serem obtidos para implantação, tipo e quantidade de treinamentos necessários.

Quando? A definição da data de início de operação é decisiva na escolha dos recursos necessários à implantação e do cronograma.

As definições do objetivo, área de implantação e prazo determinam as demais características da implantação do sistema.

O aproveitamento total de todos os recursos humanos e materiais disponíveis na empresa, bem como suas rotinas e procedimentos, auxilia na implantação. Isto, não só por implicar redução de custos mas por tornar o sistema mais familiar aos que irão operá-lo. Após a escolha do software, a verificação dos recursos necessários fica mais facilitada à medida que tanto as necessidades de informação quanto de sistema operacional são definidos pelo fabricante do software. Preço, tradição no mercado e compatibilidade com a realidade da empresa são fatores que determinam a escolha do software, cujo objetivo é auxiliar no gerenciamento da manutenção. A Zeneca optou pelo SIM, fabricado pela Astrein, adquirindo-o em 10/10/96. Setes pessoas participaram da implantação do SIM.

Adquirindo o software, é hora de definir o sistema a partir de novos procedimentos operacionais, informações e saídas do mesmo. Serão definidos os agrupamentos

econômicos, a classificação de cada equipamento, as pessoas que terão acesso ao sistema e como ele se relacionará com outros sistemas da empresa.

Uma vez definido o sistema, é necessário alimentá-lo com informação. Esta etapa é a de cadastramento, que demanda maior mão-de-obra e é o primeiro teste da adequação do sistema à realidade do ambiente em que será instalado. Durante o cadastramento deve-se ter visão crítica quanto à quantidade e qualidade das informações que estão sendo colocadas no sistema. Deve-se ter em mente que a informatização não elimina a parte documental na manutenção e que o esforço em organizar e fazer um relacionamento eficaz entre arquivos magnéticos e de papel gera maiores resultados que a tentativa de eliminar este último. O arquivo de papel não termina com o sistema informatizado, ele apenas diminui. Na Zeneca, o cadastramento foi realizado em três meses. Foram cadastrados 954 equipamentos, 18 áreas, 3 sites, 65 usuários, 6.324 itens de estoque, 15 centros de custos, entre outras informações.

O treinamento de todo o pessoal envolvido com o sistema é a chave para o sucesso do sistema de manutenção. É preciso que o treinamento seja realmente completo, tanto em abrangência quanto em profundidade. Todo usuário deve ser treinado na condição em que ele estará usando o sistema, logo antes do início de operação do mesmo. O treinamento deve contar com material de referência para consulta posterior, em apostilas, por exemplo.

Um sistema só funciona quando todos têm segurança nele. O treinamento é a melhor forma de conseguir que todos os usuários se sintam seguros no uso e funcionamento do sistema. A tranquilidade do início de operação depende de tudo o que foi executado previamente, principalmente do treinamento. Qualquer definição incorreta impossibilitará ou atrasará o início da operação. Na fase inicial de operação é necessário garantir todo o apoio aos usuários quanto a orientação para o uso correto do sistema.

A consolidação do sistema se dá em duas frentes distintas: a manutenção do que já está implantado e a expansão do sistema. A manutenção acontece pela persistência no uso e pela melhoria contínua no dia-a-dia dos procedimentos do próprio sistema. Nenhum sistema é perfeito. Sempre há o que melhorar. A reciclagem de treinamento deve ser efetuada sempre. Numa implantação global a expansão se efetua através do aprofundamento das informações, enquanto que numa implantação por área piloto a expansão será efetuada pela implantação nas demais áreas.

Uma implantação de um sistema de manutenção é um evento que demanda muito trabalho dos profissionais de manutenção. Efetuá-la é uma realização não só para a empresa mas para todo o grupo que está envolvido no processo. A forma como

a implantação é conduzida determina a diferença entre ter um software ou sistema.