

**Colégio Estadual de Tempo Integral Zumbi dos Palmares**  
**Alunos(as): Lucas Nascimento Nabuco & Emilly Alexsandra Gomes Le Guern**  
**Professor(a): Emerson Cássio**  
**Turma: 2º Ano Técnico Matutino**

**Atividade Avaliativa – 4 Pontos**

**Data:**  
**29/08/2025**

## **Tópico 1 - Conceito de Gestão de Manutenção e Atendimento ao Cliente**

### **1. O que é gestão de manutenção?**

É o processo de planejar, organizar e acompanhar os cuidados com máquinas, equipamentos e estruturas, garantindo que funcionem bem e não parem de surpresa.

### **2. Por que é importante ter uma boa gestão de manutenção?**

Porque ela evita paradas inesperadas, reduz gastos com reparos de última hora e aumenta a vida útil dos equipamentos. No fim, todo mundo sai ganhando.

### **3. Como o atendimento ao cliente se conecta com a manutenção?**

Não basta só consertar. O cliente precisa entender o que foi feito e sentir confiança no serviço. O bom atendimento transforma um reparo em uma experiência positiva.

### **4. Qual a diferença entre atender rápido e atender bem o cliente?**

Atender rápido é só resolver logo. Atender bem é ouvir, explicar, dar segurança e mostrar cuidado. Muitas vezes, o cliente valoriza mais a atenção do que a velocidade.

### **5. Como a comunicação ajuda na gestão de manutenção?**

Explicar ao cliente o que está acontecendo, quanto tempo vai levar e quais os custos evita mal-entendidos e cria confiança. Transparência é sempre o melhor caminho.

### **6. Que benefício uma empresa tem ao unir manutenção eficiente com bom atendimento?**

Ela ganha clientes satisfeitos, equipamentos funcionando por mais tempo e menos gastos com emergências. É uma combinação que fortalece o negócio.

## **Tópico 2 - Cálculo de Custo de Manutenção**

### **1. O que significa calcular o custo de manutenção?**

É somar tudo o que foi gasto para manter ou reparar um equipamento, desde peças e mão de obra até o prejuízo causado pelo tempo parado.

### **2. Por que calcular os custos de manutenção é importante?**

Porque mostra onde o dinheiro está indo e ajuda a planejar melhor. Sem isso, a empresa pode gastar demais sem perceber.

### **3. Quais são os principais custos diretos em uma manutenção?**

Normalmente peças de reposição, mão de obra e materiais usados. Esses são fáceis de identificar porque aparecem na conta logo de cara.

### **4. E os custos indiretos, quais seriam?**

São aqueles que muita gente esquece: perda de produção, tempo de máquina parada, consumo extra de energia e até horas extras da equipe.

### **5. Como fazer um cálculo simples de custo de manutenção?**

Basta somar:

Peças + Mão de obra + Materiais + Custos indiretos.

Exemplo: Peças R\$ 400 + Mão de obra R\$ 200 + Indiretos R\$ 150 = R\$ 750 de custo total.

### **6. O que a empresa ganha ao controlar bem os custos de manutenção?**

Ela evita desperdícios, consegue investir em manutenção preventiva e ainda toma decisões mais inteligentes sobre quando vale a pena consertar ou trocar um equipamento.