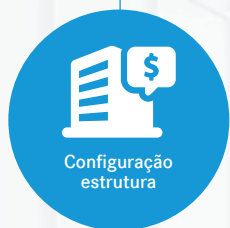


Modalidade Mecânico Dedicado

Etapa Operação



Configuração estrutura



Agendamento das paradas para manutenção



Execução do Serviço com registro preciso em OSs



Demonstração regular de resultados com KPIs do cliente



Melhoria contínua da manutenção, foco preditiva

Pontos de atenção!



CONFIGURAÇÃO E ESTRUTURA

- Definir o time responsável pela implantação no concessionário e no cliente.
- Verificar necessidades iniciais de ajustes na estrutura e recursos, dimensionados para volume de serviço⁽¹⁾.
- Gerar cronograma de implantação.
- Adaptar e obter recursos físicos⁽¹⁾.
Ex: boxe de serviço exclusivo, linhas de ar, instalações elétricas, água, container de peças, quadro de gestão e prismas, pré-ordem adaptada para serviços dedicados, etc.
- Adquirir ferramental, equipamento e estoque de peças.
- Remanejar, contratar e treinar pessoal.
- Identidade visual MB (uniformes, testeira/cartazes se permitido)
- Organização e limpeza.



AGENDAMENTO DAS PARADAS

- Definir processo de agendamento e entrega do veículo, com planejamento prévio das paradas, compartilhado entre cliente e concessionário⁽⁶⁾.
- Iniciar operação.
- Implantar e adaptar processo de agendamento, recepção, programação, apontamento, reparo e manutenção, entrega, peças e controles.
- Prever, pelo menos, duas semanas de acompanhamento dos responsáveis pela implantação, até que o produtivo passe a executar o processo de forma independente.



REGISTRO PRECISO DO SERVIÇO EM OSs

- É muito importante: registrar em cada OS o início do reparo e serviços efetuados para posterior medição da DF e causas de paradas.
- Pré-ordem adaptada para serviços dedicados (com campos para registro de hora do recebimento do veículo, apontamento e hora da entrega ao cliente).
- Todos os registros deverão ser inseridos na OS, no sistema do concessionário, e permanecer disponíveis para consulta e geração de relatórios e KPIs.
- Gerar KPIs de manutenção e comparar com as metas internas e contratuais^(5,8).
- Gerar plano de ação de melhorias dos KPIs.



DEMONSTRAÇÃO REGULAR DE RESULTADOS COM KPIs DO CLIENTE

- Discutir em 15 minutos, principais ocorrências de cada semana (utilizando quadro de gestão à vista) e planejar melhorias⁽⁵⁾.
- Gerar relatórios de feedback ao cliente com sugestões de melhorias nos planos de manutenção e operação da frota⁽⁸⁾.
- Realizar reuniões programadas com o cliente com apresentação e discussão dos principais KPIs.
- Relatar ocorrências que geraram melhorias no processo de manutenção.
- A regularidade na apresentação de resultados e a discussão dos planos adotados por ocorrências serão a base para êxito e melhorias no processo.



MELHORIA CONTÍNUA DA MANUTENÇÃO

- Sugerir customização do plano de manutenção para operação do cliente. (inspeções customizadas, manutenção preditiva).
- Avaliar oportunidade de novos negócios e fazer propostas para o cliente.

Ferramentas de apoio:

(1) Check-list estrutura, planilha dimensionamento e planilha de custos. (2) Modelo de minuta para proposta. (3) Modelo de contrato comercial. (4) Ficha resumo de implantação (anexo - pag.1). (5) Prismas, quadro acompanhamento, registro preciso OS. (6) Planilha KM, projeção manutenção e agendamento. (7) Encarte de detalhamento de modalidades - Mecânico Dedicado - Pag. 2. (8) Planilha sistema de medição e planos de ação PDCA, Modelo de Scorecard.