

Sob medida

Empresas que oferecem 'softwares' de manutenção naval apostam na personalização de produtos para atrair e fidelizar clientes

Prevenir é mais barato do que remediar. E, para fazer com que a prevenção seja a mais enxuta e eficiente possível, empresas que comercializam e desenvolvem *softwares* de manutenção de frotas de navios investem em programas modulares e na customização dos serviços.

Josiane Faria, gerente de *marketing* da Engecompany, explica que a flexibilidade é a principal estratégia adotada pela empresa para alcançar a diferenciação no mercado. Segundo ela, o programa desenvolvido pela empresa — Engeman — foi projetado de forma que o próprio usuário pudesse fazer pequenos ajustes, mas não são raros os casos em que se estabelece uma parceria com a empresa cliente para facilitar a busca de soluções.

Segundo ela, o caso mais emblemático neste sentido aconteceu com o grupo Wilson Sons. Josiane conta que, por se tratar de uma empresa presente em praticamente todos os portos do Brasil, existia uma grande dificuldade de controlar e centralizar as informações gerais relativas à manutenção das embarcações. Os procedimentos não eram padronizados e cada filial era responsável por planejar e coordenar seus próprios gastos.

Depois que se estabeleceu a parceria, o grupo passou a usar um banco de dados exclusivo, onde é possível visualizar *on-line* qualquer tipo de informação sobre manutenção: equipamento, funcionários, custos e tempo médio entre falhas. Josiane afirma que a Wilson Sons é um dos poucos clientes que utiliza praticamente tudo que o programa oferece, inclusive o módulo *mobile*, que permite a coleta de informações via *palm*.

Além de usar tudo que já existia, o grupo fez solicitações personaliza-

das. E muitas delas acabaram sendo incorporadas definitivamente ao programa.

A gerente de *marketing* da Engecompany explica que é difícil prever a economia que a implementação do *software* pode gerar, mas no caso específico da Wilson Sons houve uma redução de tempo de 30 minutos para cada manutenção mais elaborada;

Guto Nunes



Empresas apostam nas parcerias com os clientes para encontrar a melhor solução

uma redução de 15% do número de manutenções corretivas; e o aumento em 40% das manutenções preventivas. Com essas modificações, a redução de custos foi de 18%.

Renato Freire, representante comercial da Interage Systems — que representa a Start Information Systems (SIS) no Brasil — concorda com Josiane ao dizer que é difícil prever a economia que um programa novo de manutenção pode gerar sem uma avaliação específica do cliente. Mas ele estima que no caso do *software* da SIS a economia pode chegar a 40%.

Freire destaca que o controle de requisição de material é um dos principais responsáveis pela economia, uma vez que o *software* passa a impedir a compra duplicada de materiais. Ele também ressalta a possibilidade de

customizar o programa desenvolvido pela SIS como um diferencial.

A francesa Siveco é outra que procura adaptar o produto ao tamanho do cliente. David Wheatley, gerente comercial da empresa, explica que existem duas versões disponíveis para o *software*. A *light*, focada nas empresas de pequeno porte, e a completa.

A vantagem da versão *light* é que ela pode ser instalada pelo próprio cliente. “O *software* é pré-configurado e é mais rápido. O usuário recebe um treinamento de três dias dado pela Siveco”, acrescenta.

Apesar de ser uma empresa com grandes clientes na manutenção de frotas navais no exterior, como a Thales, a Marinha Francesa (DCNS) e a Marinha Inglesa (Vosper), a Siveco não tem clientes do setor naval no Brasil.

Wheatley afirma que tem interesse em participar deste mercado no país. Mas, lamenta ele, grande parte dos clientes potenciais são

empresas como a Transpetro e a Petrobras, onde o controle governamental é grande. Por outro lado, Wheatley conta que a empresa já conseguiu um cliente da área portuária, a Libra Terminal 1. Neste caso, o *software* é utilizado para otimizar as manutenções programadas de equipamentos como os portêineres e guindastes.

Preditiva. Quando o assunto é manutenção preditiva, é comum as empresas recorrerem à academia por não encontrarem soluções prontas que atendam às suas peculiaridades. O laboratório Leme da Coppe/UFRJ, por exemplo, tem desenvolvido diversos projetos de manutenção preditiva de máquinas rotativas para empresas privadas.

Luiz Vaz, professor adjunto da Es-