



Departamento de Serviços de Desenvolvimento de Connecticut escolhe o sistema eMaint X3 – Melhor nível de serviço com um reduzido staff de manutenção

Histórico

John Massicotte é o Engenheiro de Facilidades da região Norte do Departamento de Serviços de Desenvolvimento de Connecticut e é responsável por mais de 55 residências e duas grandes facilidades institucionais. Com mais de 30 anos em manutenção, Massicotte é um veterano com a eMaint, utilizando o sistema por mais de 7 anos em uma facilidade comercial classe A (The Hartford) e por mais de 3 anos na facilidade de manufatura Capewell Components Co. Ele começou a trabalhar na DDS Connecticut em 2008.

Desafio

A DDS em Connecticut não tinha sistemas - os problemas e as solicitações de manutenção eram feitas a mão em livros de registros sem nenhuma metodologia para acompanhamento, sem atribuição de responsabilidades, sem histórico e sem visibilidade quanto ao tempo para conclusão. Massicotte avaliou 5 diferentes soluções de sistemas para selecionar uma que atendesse os muitos requisitos estaduais das facilidades da DDS. Ele escolheu o sistema eMaint X3 por sua variedade de características, adaptabilidade e o fenomenal suporte ao cliente que ele conhecia dos 10 anos passados.

Implementação

Massicotte iniciou pedindo aos supervisores de manutenção para cadastrar numa planilha todos os contatos e equipamentos que eles desejassem acompanhar em cada facilidade, que foram então importados para o eMaint. Eles passaram então a acompanhar solicitações de serviço e agendando atividades de manutenção preventiva. Foram estabelecidas algumas Workflows de forma que solicitações de serviço fossem automaticamente direcionadas aos supervisores de manutenção corretos que então revisavam e designavam para execução. Cada OS agora tem uma data estimada para ser completada (compartilhada com os técnicos e gerentes da facilidade) para responsabilizar e informar a sequencia e o backlog. Um relatório é automaticamente gerado a cada 2 semanas mostrando todas as OS's vencidas a mais de 30 dias. O comissário da agência (a nível estadual) ficou tão bem impressionado com as características de responsabilização e acompanhamento do sistema junto com a melhoria de qualidade do serviço aos residentes que ela determinou que o sistema fosse estendido dentro do estado. A DDS Connecticut utiliza o eMaint para acompanhar as inspeções exigidas pela Administração do Social Security nas facilidades de Intermediate Care bem como gerar documentação de licenças. Mais de 10.000 OS's, incluindo inspeções, MP's e solicitações de serviço foram completadas nos últimos 2 anos. Apesar dos cortes no orçamento que forçaram a redução do staff em 33%, com um planejamento mais eficiente, agendamento e acompanhamento das atividades de manutenção, a produtividade e atendimento as normas aumentou (mais de 50% planejada versus emergência).

“O sistema eMaint X3 foi a ÚNICA alternativa. O suporte ao cliente é fenomenal; além da variedade de características, adaptabilidade e fácil operação - não existe opção melhor.”

John Massicotte
Plant Facilities Engineer – North Region
Connecticut Department of
Developmental Services

Resultados

- Acompanhamento de mais de 55 residências e várias facilidades institucionais grandes (mais de 100 residentes).
- Staff de manutenção reduzido em 33% (corte no orçamento) com melhores níveis de serviço.
- Manutenção planejada aumentou 0% para mais de 50%
- Atende as exigências normativas e inspeção do Departamento de Saúde
- Relatórios automáticos mantém todos os envolvidos informados do backlog de manutenção.