

# Caso de Estudo

## CLEVEDON FASTENERS LTD



Image by mibro on Pixabay

AUMENTO DO  
VOLUME DE NEGÓCIOS

REDUÇÃO DOS CUSTOS  
DE PRODUÇÃO DA EMPRESA

EXPANSÃO DA  
EQUIPA

A Clevedon Fasteners é uma empresa especializada no fabrico de componentes formados a frio, tais como rebites, parafusos e produtos específicos para os mercados comercial e de veículos automóveis.

Fundada em 1939, a empresa forneceu rebites para a fábrica dos Spitfire, em Castle Bromwich. Atualmente, os seus principais produtos incluem uma variedade de rebites, garras de rebitagem, parafusos de solda, parafusos de bloqueio e parafusos especiais.

A Clevedon Fasteners fabrica à volta de 24m peças por mês nas suas duas fábricas em Birmingham, Reino Unido. A empresa exporta para 35 países e seu maior mercado externo é o Extremo Oriente.

## MOTIVAÇÕES

A equipa de gestão da Clevedon Fasteners foi incentivada a participar num programa de formação sobre servitização na Aston Business School. O objetivo foi o de explorar a melhor forma de definir o preço e apresentar os seus serviços, bem como desenvolver novas ofertas. Quando a Clevedon Fasteners iniciou a sua estratégia de servitização, percebeu o valor que estava a ser desperdiçado por não ser capaz de tirar partido das suas competências para a prestação de serviços.

O Diretor da Clevedon Fasteners, Steve Hardeman, afirmou:

**“Éramos frequentemente solicitados pelos clientes para os ajudar a conceber um novo produto ou solucionar um problema relacionado com um produto já existente. Fazíamos isto de forma gratuita. Por várias vezes, desenvolvemos e projetamos um produto novo, que o cliente depois enviava para o exterior para ser fabricado. Deste modo, fornecíamos um serviço grátis e não obtínhamos nenhum valor a partir do mesmo”.**

## IMPLEMENTAÇÃO

À semelhança do que acontece em muitas PMEs, a Clevedon Fasteners não estava a cobrar pela prestação de um serviço que era muito valioso para os seus clientes. O programa de formação veio ajudar a mudar as mentalidades e perspetivas no seio da empresa.

Numa fase inicial, a empresa teve dificuldade em perceber como poderia servitizar um produto que era tão corrente. No entanto, a empresa reparou que, devido ao surgimento de sistemas como o Computer Aided Design (CAD) e Finite Element Analysis (FEA), estava a receber pedidos de concepção de produtos cujo fabrico seria extremamente caro e que, por essa razão, o preço a cobrar poderia não ir de encontro ao valor que os seus clientes estariam dispostos a pagar pelo mesmo.

Depois de uma análise profunda ao serviço existente, a Clevedon Fasteners identificou que o forjamento a frio

dos produtos permitiria simplificar todo o processo e reduzir os custos.

Durante a primeira fase do projeto, a equipa de gestão assegurou-se de que este serviço geraria um retorno financeiro adequado.

Na etapa seguinte, a empresa comunicou aos seus clientes que poderia redesenhar os produtos de modo a que estes fossem de encontro aos preços que os clientes estariam dispostos a pagar. Neste contexto, a empresa pediu aos seus clientes para assinarem um Contrato de Suporte à Conceção, no âmbito do qual a empresa receberia um montante por hora ou, por mês, relativo à sua transmissão de conhecimento ao cliente.

Os clientes concordaram com o contrato e a empresa está agora na fase final de testes do projeto. Estima-se que o projeto irá resultar numa redução de 75% no custo de produção em comparação com o desenho original dos produtos.

## DESAFIOS

O projeto deparou-se com um conjunto de desafios práticos.

No processo de transição, a empresa teve de fazer alguns ajustes ao nível dos termos e condições de venda.

A empresa teve ainda que informar a sua companhia de seguros de que estava agora a prestar serviços. As seguradoras da Clevedon Fasteners sugeriram que a empresa alterasse os seus termos e condições a fim de limitar a sua responsabilidade.

Para a Clevedon Fasteners a orientação fornecida pela equipa do Aston Business School foi fundamental para que tivessem lançado novos serviços.

Steve Hardeman concluiu:

**“Fora isso, assim como o vender a ideia à nossa equipa e clientes, tem sido bastante fácil.”**

---

**“A Servitização é um daqueles conceitos que, depois de explicado, se torna bastante óbvio.”**

---

## RESULTADOS

Como resultado da participação no projeto de formação, a Clevedon Fasteners:

- Aumentou o seu volume de negócios: A empresa gerou novas receitas através da venda da sua competência de conceção de novos produtos.
- Começou a expandir a sua equipa: A empresa contratou novos funcionários.

---

**“Este foi o primeiro projeto deste tipo que realizamos e aprendemos muito ao longo do processo. Quando chegarmos a uma resolução bem-sucedida do projeto, estaremos numa boa posição para comercializar o serviço adequadamente.”**

---

Este caso foi elaborado em língua Inglesa pelo Advanced Services Group ([advancedservicesgroup.co.uk](http://advancedservicesgroup.co.uk)) e adaptado e traduzido para Português pelo Service Management Lab ([catolicabs.porto.ucp.pt/slab/home/](http://catolicabs.porto.ucp.pt/slab/home/)).