1.OBJETIVO

Definir uma metodologia para avaliação mensal da qualidade e desempenho das empresas terceirizadas com equipe locada dentro da Maxion que prestam serviços através de contrato e Requisição de Compras para o setor de Manutenção de Instalações.

Criando assim um histórico da performance do atendimento destacando as oportunidades e necessidades de desenvolvimento. Esse procedimento também objetiva a geração de base para indicação da Manutenção de Instalações para que as empresas possam participar dos processos de contratação de serviços dentro da Iochpe Maxion, junto ao setor de Compras.

A instrução aplica-se às empresas que mantem equipe locada na planta da Iochpe Maxion na unidade de Cruzeiro e Resende prestando serviço para a equipe de Manutenção de Instalações, podendo ser dada abrangência a outras plantas, equipes ou contratadas, devendo o documento ser customizado e adequado as características da atividade;

Excetua-se deste procedimento:

- Requisições de Compras de outros departamentos fora da Manutenção de Instalações;
- Procedimentos específicos sobre gerenciamento de contratos do setor de Compras, Jurídico e HSE.

2.ENVOLVIMENTO

Equipe de Manutenção de Instalações, empresas terceirizadas com contratos vigentes do setor de Manutenção de Instalações, setor de Compras, e demais áreas da empresa que tiverem relação com as atividades.

3.DEFINIÇÕES

Mês de Referência: Período em que a empresa contratada está sendo analisada;

Controle: Conjunto de competências relacionadas ao gerenciamento das atividades contratadas. Sendo subdividida em:

Entrega dos orçamentos, onde serão analisados o tempo para geração do orçamento, a clareza nas informações e a coerência no quantitativo de horas apontadas para a execução da atividade;

Planejamento, onde será considerado a análise preliminar feita pela empresa das atividades que serão desenvolvidas nas frentes de trabalho, o levantamento prévio dos recursos necessários para a execução da atividade, como o material, ferramental, devidas liberações e os prazos estimados para início e termino das atividades;

Cumprimento de prazos, onde serão analisados se o tempo para início e termino das atividades está coerente com o planejado;

Registros e relatórios, onde serão analisados se estão sendo entregues os apontamentos diários de obras e a clareza nas informações, podendo ser no formado definido entre os colaboradores Maxion e da empresa contratada;

COPIA NÃO CONTROLADA

Lançamento de notas fiscais, onde serão analisados o controle das atividades realizadas para fins de faturamento, se existem apontamentos indevidos através de cobranças de atividades que não foram concluídas ou aprovadas e se os prazos para lançamento de notas fiscais no portal da Maxion foram atendidos.

Produtividade: Conjunto de competências relacionadas a qualidade do serviço prestado. Sendo subdividida em:

Aplicação de Recurso, onde serão analisados o atendimento as normas técnicas relacionadas a atividade e a qualidade e segurança da entrega do serviço;

5S (frente de trabalho), onde serão analisados a limpeza no local de trabalho, o descarte dos materiais não utilizados e a organização durante a execução da atividade;

Atendimentos Emergenciais, onde será analisada a disponibilidade e tempo de resposta da empresa contratada para chamados não programados, considerados como críticos e emergenciais;

Rechamado, onde serão analisados a quantidade de chamados que foram concluídos considerados como finalizados sem que tenham atendido os requisitos mínimos de qualidade, gerando a necessidade de novas intervenções para adequação;

Comprometimento, onde será analisado o gerenciamento e controle da empresa com relação a ociosidade;

Equipe: Conjunto de competências relacionadas ao comprometimento da equipe com as atividades a serem desenvolvidas. Sendo subdividida em:

Apresentação, onde será analisado a apresentação da equipe com relação a vestimenta;

Relacionamento pessoal, onde serão analisados o respeito e a cordialidade entre os membros da equipe e com os clientes internos, em todos os níveis;

Absenteísmo, onde serão analisadas as faltas, atrasos, controle e o tempo de reposição e pagamento de horas;

Requisitos de formação, onde serão analisados se a formação técnica dos colaboradores está coerente com a contratada, se as exigências de treinamentos e qualificações apontados nas NRs estão sendo atendidas e se o colaborador tem a experiência necessária para o cumprimento da atividade designada.

Segurança: Conjunto de competências relacionadas ao comprometimento de normas de segurança voltadas à saúde e segurança do colaborador e das instalações. Sendo subdividida em:

EPI's e Documentações, onde serão analisados a qualidade e estado de conservação dos EPI's e as devidas liberações documentais exigidas para o início das atividades;

Ferramental, onde serão analisados a qualidade, o estado de conservação e a documentação relacionada a eles, conforme as exigências legais;

Atos seguros, onde serão analisados a postura da equipe com relação aos cumprimentos de normas de segurança, se está sendo cumprido os procedimentos como aplicação de LOTO, isolamento de área e se foi aplicado alguma medida disciplinar na equipe com relação a estes descumprimentos, como Stopwork.

5S (Container e local Maxion), onde serão analisados a limpeza e organização das oficinas, escritórios de trabalho e suas proximidades;

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Não atende: Grau de satisfação mais baixo da escala, onde entende-se que a empresa não tem o mínimo de controle sobre a competência, gerando impacto negativo e comprometendo diretamente o resultado de suas entregas. Para esse nível de satisfação faz-se necessário uma intervenção imediata da liderança da empresa através de plano de ação com objetivos claros e prazos para que seja reestabelecida as condições mínimas para atendimento. Esse plano de ação deverá ser apresentado em até uma semana após identificado a fragilidade no processo e ser apresentado para o time de manutenção com cópia formal para o setor de compras.

Necessita acompanhamento: Grau de satisfação abaixo do mínimo exigido, gerando a necessidade de acompanhamento de um colaborador Maxion para que seja atendido os requisitos necessários para uma entrega de qualidade. Para esse nível de satisfação faz-se necessário uma intervenção da liderança da empresa através de plano de ação com objetivos claros e prazos para que seja reestabelecida as condições mínimas para atendimento. Esse plano de ação deverá ser apresentado em até duas semanas após identificado a fragilidade no processo.

Atende as expectativas: Grau de satisfação considerado como bom, não gerando a necessidade de plano de ação.

Referência: Grau de satisfação elevado, tornando-se referência entre as empresas do seu segmento. Onde entende-se que a empresa tem o pleno controle sobre a competência, gerando impacto positivo e elevando o resultado de suas entregas.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Cabe à empresa contratada:

4.1.1 Atender todos os requisitos e itens apontados em contrato;

4.1.2 Participar, através de representante legal, em todas as reuniões mensais de alinhamento com o time da Manutenção de Instalações;

4.1.3 Criar plano de ação e atender todas as observações pertinentes e apontadas durante o processo de alinhamento e as destacadas neste documento;

4.2 Cabe ao setor de Manutenção e Instalações:

4.2.1 Dar condições para que a empresa contratada possa atender os requisitos apontados em contrato e as observações apontadas durante a reunião de alinhamento mensal;

4.2.2 Agendar e conduzir o processo de alinhamento mensal;

4.2.3 Enviar para a empresa contratada o resultado e apontamentos realizados mensalmente;

4.2.4 Enviar mensalmente para o setor de compras o resultado consolidado das notas das empresas contratadas, bem como solicitar um representante de compras para participar das reuniões de alinhamento toda vez que fizer necessário;

4.2.5 Formalizar junto ao setor de compras os impactos negativos caso as notas fiquem abaixo de “Atende as Expectativas”, podendo, inclusive solicitar a suspensão parcial ou total do contrato através dos apontamentos e relatórios com evidencias.

4.3 Cabe ao setor de Compras:

4.3.1 Enviar representante para reunião de alinhamento mensal com a empresa contratada, quando houver solicitação do setor de Manutenção de Instalações;

4.3.2 Suportar o setor de Manutenção de Instalações junto a empresa contratada para que sejam atendidos os requisitos apontados neste documento;

4.3.3 Analisar e considerar o resultado consolidado das notas das empresas contratadas para futuras contratações;

5.METODOLOGIA

5.1 Mensalmente será realizada uma reunião técnica com a equipe da Manutenção de Instalações Maxion e a liderança da empresa contratada onde serão avaliadas as competências conforme grupos e subgrupos;

5.2 As reuniões deverão ocorrer, preferencialmente, na primeira quinzena do mês subsequente, para que os resultados não sejam influenciados pela evolução no mês corrente e para que a empresa contratada tenha tempo hábil para desenvolver e implantar seu plano de ação;

5.3 Todos os campos de identificação da empresa e da equipe deverão ser preenchidos e revisitados mensalmente para que sejam mantidos atualizados;

5.4 Sempre que houver aumento ou diminuição da pontuação a mesma deverá ser justificada no documento;

5.5 Quando houver divergência na escolha da nota entre o time da Manutenção de Instalações e a empresa contratada as partes deverão apresentar evidências que justifiquem sua nota de pleito e as definições serão tomadas em conjunto com o time de compras e HSE (quando necessário e aplicável);

5.6 Temas que demandam atenção do time da Manutenção Maxion, durante o período analisado, deverão ser pontuados como necessidade de acompanhamento;

5.7 Caso a necessidade de acompanhamento seja suprida e evidenciada deverá ser mantido mais um mês para que haja a evolução para atende as expectativas, este ponto faz-se necessário para que tenhamos uma maior consolidação das ações;

5.8 Mantendo as expectativas por mais de 3 meses como nota 7 a empresa evolui a nota para 8;

5.9 Para que a empresa se torne referência deve-se manter a nota como 8 por um tempo não inferior a 3 meses e apresentar um “case” simples de boas práticas (1 slide) na competência que possa ser multiplicado para as outras empresas através de email enviado pela Manutenção de Instalações apontando a empresa contratada como Referência no tema;

5.10 Após 3 meses com nota 9 entende-se que a empresa tem a competência consolidada tornando-se referência nota 10;

CÓPIA NÃO CONTROLADA

5.11 As empresas que tiverem ações ou omissões que ferem as diretrizes contratadas e de segurança terão suas notas reduzidas e realocadas para o grau de satisfação pertinente podendo ser demeritadas em 1 ou mais pontos;

5.12 O não cumprimento das ações acordadas em reunião dentro do prazo ou a falta de retorno fará com que a nota seja mensalmente reduzida;

6.DESDOBRAMENTOS E ABRANGENCIA

6.1 É considerada inapta para contratações as empresas que apresentarem:

* Nota menor ou igual a 3 em sua última medição;
* Nota menor ou igual a 6 em Produtividade ou Segurança nas últimas três medições;
* Nota menor ou igual a 6 em Controle ou Equipe nas últimas cinco medições;
* Nota menor ou igual a 6 em dois itens ou mais nas últimas três medições;

7.MAPA DA ANÁLISE

Avaliação Mensal de Qualidade e Desempenho										
Nome da Empresa:	XXXXX									
Atividade:	XXX e XXXX									
Início do Contrato	XX/XX/XXX	Fim do Contrato:	XX/XX/XXX	Equipe	XXX XXXXX XXXXXX					
Mês Referência:	Mar	Controle	8	Produtiv.	7	Equipe	7	Segurança	7	
Data da Reunião:	5-abr									
Repres. Maxion	XXX e XXXXXX			Repres. Contratada	XXX e XXXXXX					

Itens Analisados	Não Atende			Necessita Acompanhamento			Atende as Expectativas		Referência	
Grau de Satisfação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

CONTROLADA

CÓPIA NÃO

Controle			média:	7,6
Entrega de orçamentos * atendimento dos prazos para envio; * entendimento da atividade; * quantitativo de horas coerentes;	8	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Planejamento * análise preliminar; * prever os recursos necessários; * informar prazos;	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Cumprimento de prazos * Tempo para início da atividade conforme acordado; * Tempo para termino da atividade conforme acordado;	8	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Registros e relatórios * Fornecimento de Relatório; * Preenchimento do Diário de Obra; * Clareza das informações nos relatórios; * Apontamento de escopos;	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Lançamento de notas * Envio de lista de pendências; * Cobranças indevidas de orçamentos não executados; * Entrada de nota no portal dentro do prazo;	8	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		

Produtividade			média:	6,8
Aplicação de Recurso * Atendimento a padronizações de normas * Qualidade da entrega do serviço	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
5S (frente de trabalho) * Limpeza do local para entrega do serviço * Descarte do material utilizado	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Atendimentos emergenciais * Tempo de reação para atendimentos emergenciais	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Rechamado * Garantia sobre o chamado atendido	7			
Comprometimento * Gestão sobre a mão de obra contratada com relação a ociosidade	6	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		

Equipe			média:	7,0
apresentação * avaliar a apresentação da equipe com relação a vestimenta;	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
relacionamento pessoal * avaliar o relacionamento pessoal profissional, entre os membros da equipe e da equipe com o usuário, em todos os níveis	7			
Absenteísmo * Faltas e atrasos	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Requisitos de formação * Formação conforme NR * Cursos de qualificação * Experiência na area	7			

Segurança			média:	7
EPI´s e Documentações * Análise da qualidade e estado de conservação dos EPIs utilizados nas frentes de trabalho; * APRs e Liberações de trabalho;	6	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Ferramental * Análise das ferramentas e equipamentos utilizados nas frentes de trabalho;	7	Mar/23: Xxxxx xxx XXXX xxx		
Atos seguros * Análise da postura da equipe com relação as Normas de Segurança * Isolamento de área antes do inicio das atividades * StopWork;	7			
5s (Container e oficina Maxion) * Aplicação de metolodogia 5S nos escritórios e containers * Instalação e equipamentos disponibilizados no container	7			

Observação: