

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº3201.045
VIGÊNCIA EM:15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 1 de 7

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 lochpe Maxion, junto ao setor de Compras.

A instrução aplica-se às empresas que mantem equipe locada na planta da lochpe 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.ENVOVIMENTO

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 e devidas liberações e os prazos estimados para início e término das atividades;

Cumprimento de prazos, onde serão analisados se o tempo para início e término 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;

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGIHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
--	---	---

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº3201.045
VIGÊNCIA EM:15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 2 de 7

Lançamento de notas, 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 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;

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
--	--	---

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº3201.045
VIGÊNCIA EM:15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 3 de 7

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.

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 a participação do setor de compras;

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 evidências.

4.3 Cabe ao setor de Compras:

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
--	--	---

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº3201.045
VIGÊNCIA EM:15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 4 de 7

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

ELABORADO POR
MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES

EMITIDO POR
RODRIGO SHIGUEO FUGIHARA

APROVADO POR
PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA
Gerente Qualidade

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº 3201.045
VIGÊNCIA EM: 15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 5 de 7

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:		XXXX												
Atividade:		XXX e XXX												
Início do Contrato		XX/XX/XXX	Fim do Contrato:		XX/XX/XXX	Equipe		XXX XXXX XXXXX						
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		

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGIHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
---	--	--

Reprodução somente com autorização da Supervisão de Sistemas da Qualidade.

PROCEDIMENTO GERENCIAMENTO INTEGRADO

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº 3201.045
---	---------------------	------------------------

VIGÊNCIA EM: 15/05/2023	REV. Nº 00	Nº PÁGINAS: 6 de 7
--------------------------------	-------------------	---------------------------

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

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

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGIHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
---	--	--

Reprodução somente com autorização da Supervisão de Sistemas da Qualidade.

ASSUNTO: ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS NA MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	ORIGEM: GQRC	IGI nº 3201.045
---	---------------------	------------------------

VIGÊNCIA EM:15/05/2023
REV. Nº 00
Nº PÁGINAS: 7 de 7

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

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

Observação:

ELABORADO POR MANUTENÇÃO DE INSTALAÇÕES	EMITIDO POR RODRIGO SHIGUEO FUGIHARA	APROVADO POR PAULO ELISIO MACHADO BARBOSA Gerente Qualidade
---	--	--

Reprodução somente com autorização da Supervisão de Sistemas da Qualidade.