



IMPLANTAÇÃO DO CONTROLE TECNOLÓGICO

Kátia Maria Milani Menezes
Alessandro Paixão
kmmenezes@sabesp.com.br

1. Introdução e Objetivos

A oportunidade para desenvolver a capacitação e o controle tecnológico da empresa terceirizada, com inclusão social nos atendimentos prestados para a empresa de saneamento ambiental foi vislumbrada por meio de um conjunto de ações, alinhadas as ações estratégicas.

Onde determinou-se a contratação de uma empresa para avaliação tecnológica certificada pelo INMETRO, detentora de experiência comprovada em análises laboratoriais e auditorias de campo, para emitirem laudos técnicos dos serviços apresentados por outras empresas terceirizadas que executam em campo as obras da companhia junto ao cliente (interno ou externo, comunidades, poder concedente). Estas informações são itemizadas e apresentadas aos gestores.

No contrato de controle tecnológico são analisadas a qualidade da execução dos serviços, dos materiais utilizados (desde o armazenamento no canteiro até a utilização em campo) e a qualidade técnica dos reaterros e das reposições asfálticas, a segurança dos trabalhadores e o atendimento aos prazos. As conformidades e as não conformidades (NCs) apontadas pela empresa responsável pelo controle tecnológico são formalizadas e formuladas por meio das listas de verificação (LV). Disponibilizadas mensalmente em relatórios por Unidade de Gerenciamento Regional (UGR) e em arquivos digitais aos administradores dos contratos terceirizados e gestores, onde com as LVs enviadas diariamente são determinados os indicadores de gestão denominados Indicadores Tecnológicos que refletem na percepção do cliente.

2. Metodologia

Criar os critérios mensuráveis que atenderia as nossas solicitações com base nas informações das boas práticas observadas, desenvolveu-se um sistema informatizado, denominado OPS – Opportunity Service – Oportunidade de Prestação de Serviços, o qual já foi apresentado e efetuado um treinamento.

3. Resultados e Discussão

Para a melhoria do padrão das auditorias ocorreu a padronização dos relatórios apresentados, definindo que as informações fossem delimitadas em tópicos com as fotos das conformidades e não conformidades, com a apresentação segregada e em percentual dos itens segurança do trabalho, qualidade, organização, bem como a apresentação dos canteiros de obras, a execução em fotos dos serviços executados em campo e a apresentação dos Índices Tecnológicos. Este, em especial, tem uma sistemática de apresentação com a performance mensal de cada um.

Foi definido um cronograma de reuniões mensais para análise das LVs, com participação dos administradores dos contratos terceirizados (gerentes departamentais), gerentes dos polos de manutenção e das UGRs, as empresas terceirizadas, pessoas chaves, eventuais convidados de outras empresas e outras pessoas envolvidas de outras unidades, onde a empresa responsável pelo controle tecnológico apresenta os Índices Tecnológicos, as conformidades as NCs categorizadas por tipo de serviço, por UGR e por contrato auditado

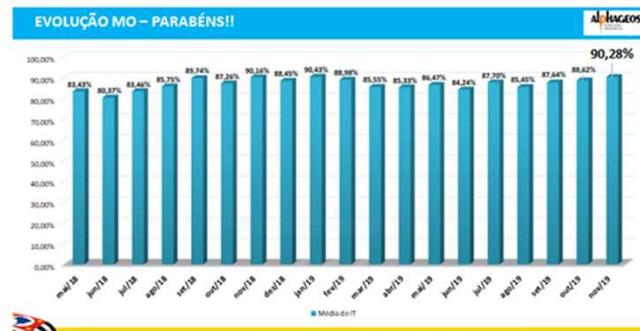
Nestas reuniões a empresa responsável pelo controle tecnológico apresenta o IT Geral e em seguida apresenta detalhadamente os Its por contratos, por canteiros, por UGRs, por municípios, por equipes com seus líderes e o comparativo da evolução do desempenho das equipes conforme resumido.

As conformidades e NC são apresentadas de acordo com os critérios estabelecidos nas LVs e são divididos em qualidade, segurança, prazo e organização. O prazo é avaliado considerando a data de abertura da folha de campo (FC). Os demais são verificados em campo evidenciados por meio de fotografias.

As equipes terceirizadas possuem alta rotatividade, são auditadas pelas equipes de campo, no mesmo mês são acompanhadas e retreinadas pela equipe interativa e caso não obtemos sucesso em readequá-las, ou as mesmas, mudaram de líderes e encarregados, de função ou são demitidas, por isso a alta rotatividade destes funcionários.



REQUISITOS DE AVALIAÇÃO		AVALIAÇÃO	
ITEM		SI	NA
1	EXEMPLOS EQUIPAMENTOS E PRÁTICA		
11	EQPTE DE TRABALHO - OBRAS/REPOSICÃO DE VIT	100%	0%
12	EQPTE DE TRABALHO - OBRAS/REPOSICÃO DE VIT (CONTINUAÇÃO)	100%	0%
13	EQPTE DE TRABALHO - OBRAS/REPOSICÃO DE VIT (CONTINUAÇÃO)	100%	0%
14	EQPTE DE TRABALHO - OBRAS/REPOSICÃO DE VIT (CONTINUAÇÃO)	100%	0%



4. Conclusões

Após as apresentações a empresa terceirizada com sua atuação participativa, se prontifica a averiguar as ocorrências apresentadas e demonstrar justificativas e planos de ações para a melhoria dos serviços prestados das equipes não conformes na reunião seguinte. O monitoramento destas ações é realizado pelos representantes das UGRs durante as reuniões locais denominadas "Reunião com o Fornecedor" (PO - SU 0046).

São disponibilizados também o índice de satisfação do cliente da área em questão, quando puder ser apresentado.

5. Referências

- CRUZ, R. O desafio da inovação: revolução do conhecimento nas empresas brasileiras. São Paulo: Senac, 2011.
- LACHTERMACHER, G. Pesquisa operacional na tomada das decisões: modelagem em Excel. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- MENEZES, L.C.M. Gestão de Projetos. São Paulo: Atlas, 2001.
- MIZUKANI, M.G.N. Ensino, as abordagens do processo. São Paulo: EPU;1986.
- PELICIONI, M.C.F. Educação Ambiental: desenvolvimento de cursos e projetos. São Paulo: Signus; 2000.
- SEVERINO, A.J. Metodologia do trabalho científico. 14ª Ed. São Paulo