

PROJECT CHARTER

Fase Definir (DMAIC) — Contrato do projeto Green Belt · Vertelli Elevadores — Unidade de Serviços

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

PROJETO Redução de Rechamadas em Contratos de Manutenção Preventiva — filial São Paulo	CÓDIGO GB-2026-078	PERÍODO Fev/2026 – Jul/2026
ÁREA Manutenção — Serviços em Campo	EMPRESA Vertelli Elevadores (matriz Joinville/SC)	GREEN BELT LÍDER André Coutinho — Supervisão Técnica de Campo

2. CONTEXTO DO NEGÓCIO

A Vertelli Elevadores (~6.500 colaboradores; fábrica-matriz em Joinville/SC, plantas no México e em Portugal, elevadores instalados em mais de 60 países) mantém **~48.000 elevadores** em carteira de manutenção no Brasil. A **filial São Paulo** da unidade de Serviços responde por **9.800 elevadores** e **74 técnicos de rota** (~130 elevadores por técnico). A **rechamada** — chamado corretivo no mesmo elevador em até 30 dias após a preventiva mensal — é a métrica clássica de qualidade do setor: custa em média **R\$ 210** por ocorrência (deslocamento + ~2h de técnico), pressiona o SLA contratual de disponibilidade de **99%** e derruba a satisfação de síndicos e administradoras.

3. DECLARAÇÃO DO PROBLEMA

Desde pelo menos jun/2025, **8,9% das preventivas da filial São Paulo geram rechamada em até 30 dias** — cerca de **872 rechamadas por mês**, a um custo de **≈ R\$ 183 mil/mês** (R\$ 2,2 mi/ano) só em deslocamento e hora técnica. A disponibilidade média da carteira está em **98,1%**, abaixo do SLA de 99%, e o churn de contratos corre a **7,2% ao ano**. Na amostra classificada, três causas — ajuste incompleto do operador de porta, checklist executado parcialmente e peça de desgaste sem troca proativa — somam **78% das rechamadas**.

4. META SMART

8,9% baseline — preventivas com rechamada ≤ 30 dias (jun/25–jan/26)	4,5% meta até 31/07/2026 (~49%)	≈ R\$ 1,1 mi/ano ganho estimado na meta (431 rechamadas/mês × R\$ 210)
---	---	--

Reduzir o percentual de preventivas que geram rechamada em até 30 dias na filial São Paulo de **8,9% para 4,5% (queda de ~49%) até 31/07/2026**, sem reduzir o número de preventivas contratuais e sem ampliar o quadro de 74 técnicos de rota, com orçamento aprovado de **R\$ 70 mil** para o piloto.

5. INDICADOR Y E BASELINE

INDICADOR	DEFINIÇÃO OPERACIONAL	BASELINE	META
-----------	-----------------------	----------	------

Y — taxa de rechamadas	preventivas do mês com ≥ 1 chamado corretivo no mesmo elevador em até 30 dias ÷ preventivas executadas (~9.800/mês); cruzamento OS × chamados no FSM, excluídos vandalismo, queda de energia e uso indevido	8,9% (média jun/25–jan/26; 8,5–9,3%)	≤ 4,5%
Disponibilidade média	% do tempo com elevador operacional na carteira da filial (SLA contratual: 99%)	98,1%	≥ 99%
Custo de rechamadas	rechamadas do mês × R\$ 210 (deslocamento + ~2h de técnico)	≈ R\$ 183 mil/mês (872 rechamadas)	≤ R\$ 90 mil/mês

6. GANHO ESTIMADO

≈ R\$ 1,1 mi/ano na meta de 4,5%, validado pela Controladoria em 27/02/2026: 431 rechamadas/mês evitadas × R\$ 210 × 12. Investimento: R\$ 70 mil no piloto + extensão dos kits de peças de desgaste aos 74 veículos estimada em ≈ R\$ 260 mil → **payback inferior a 4 meses**. Ganhos não financeiros: recuperação do SLA de 99% de disponibilidade, redução projetada do churn de contratos de 7,2% para 5% e proteção da marca Vertelli junto a síndicos e administradoras.

PROJECT CHARTER

Escopo, equipe, cronograma DMAIC e riscos — GB-2026-078 · Vertelli Elevadores — filial São Paulo

7. ESCOPO

Dentro do escopo

- Preventivas mensais da carteira da filial São Paulo (9.800 elevadores)
- Rotina do técnico de rota: rota, checklist, ajustes e troca de peças de desgaste
- Classificação de chamados na Central de Atendimento (códigos de causa)
- Escalonamento de equipamentos repetitivos para a engenharia de campo
- Logística de peças de desgaste entre CD e veículos

Fora do escopo

- Modernizações e reformas de elevadores (área de vendas)
- Chamados por vandalismo, queda de energia ou uso indevido
- Demais filiais da unidade de Serviços — recebem replicação depois
- Redesenho comercial dos contratos de manutenção
- Telemetria / monitoramento remoto (roadmap corporativo)

8. EQUIPE DO PROJETO

PAPEL	NOME	ÁREA	DEDICAÇÃO
Sponsor	Marcelo Tavares	Diretoria de Serviços — Brasil	—
Champion	Patrícia Fontes	Gerência Regional São Paulo	10%
Green Belt líder	André Coutinho	Supervisão Técnica de Campo — filial SP	50%
Membro	Fábio Arruda	Técnico de rota sênior	20%
Membro	Débora Kimura	Central de Atendimento	15%
Membro	Renan Duarte	Engenharia de Campo	20%
Membro	Sílvia Prado	Suprimentos / CD de peças	15%

9. CRONOGRAMA DMAIC

FASE	PERÍODO	ENTREGAS PRINCIPAIS
Definir	02/02 – 27/02/2026	Charter aprovado, ganho validado pela Controladoria, equipe mobilizada
Medir	02/03 – 31/03/2026	SIPOC (05/03), plano de coleta, MSA da classificação de chamados (re-teste 24/03), baseline 8,9% oficializado
Analisar	01/04 – 30/04/2026	Pareto (620 rechamadas), Ishikawa (08/04), Matriz Causa x Efeito (15/04), 5 Porquês em campo — 3 causas-raiz + repetitivos comprovados
Melhorar	04/05 – 30/06/2026	Matriz esforço x impacto (05/05), 5W2H (7 ações, R\$ 58,3 mil), piloto em 2 rotas → 4,7% (leitura parcial 19/06 autorizou rollout antecipado)
Controlar	22/06 – 31/07/2026	Rollout em 3 ondas (74 técnicos até 10/07), plano de controle, OCAP, 4 POPs no Manual de Serviços, handover em 31/07/2026

Riscos

- Adesão dos técnicos ao tempo mínimo de preventiva com rotas ainda carregadas
- Capital do estoque embarcado (kits) questionado pelo Financeiro
- Carteira crítica (18% com mais de 15 anos) demandar corretivos acima do previsto na transição
- Sazonalidade de chamados (chuvas de verão) distorcer a janela de 30 dias

Premissas

- Número de preventivas contratuais mantido — o projeto não reduz cobertura
- App do FSM comporta o checklist por família sem novo software
- CD de peças repõe os kits embarcados semanalmente
- Quadro de 74 técnicos de rota mantido durante o projeto

Aprovação: charter aprovado em 27/02/2026 por Marcelo Tavares (sponsor) e Patrícia Fontes (champion), com revisão de fase (tollgate) ao fim de cada etapa DMAIC.