

# Programa de Excelência em Transportes

ArcelorMittal 2022



## APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA

O **Programa de Excelência em Transportes ArcelorMittal 2022** foi desenvolvido com o objetivo de reconhecer e premiar as transportadoras que mais se engajam na busca pela alta performance em suas operações, através do cumprimento exemplar da rotina e superação de desafios.

A avaliação da performance operacional de cada transportadora será apurada mensalmente através da **Avaliação de Transportadoras**, considerando os principais indicadores que impactam diretamente no bom funcionamento dos processos internos e operacionais da ArcelorMittal, garantindo o melhor atendimento aos nossos clientes, segurança em nossas operações e agregando mais valor ao nosso negócio.

Ao longo desse manual será apresentado as regras e o cronograma do Programa de Excelência e os critérios avaliados nos indicadores da Avaliação de Transportadoras, que será a ferramenta utilizada para apurar as melhores transportadoras que operaram para a ArcelorMittal em 2022 e reconhecê-las e premiá-las em nosso Programa.

## ESTRUTURA DO PROGRAMA

Para a realização do Programa de Excelência em Transportes utilizaremos a Avaliação de Transportadoras para avaliar a performance das transportadoras. Serão apurados indicadores relevantes para garantir qualidade operacional e cada indicador possui critérios e metas a serem cumpridos para atingir o melhor resultado.

Na **Avaliação de Transportadoras Outbound** será apurado os seguintes indicadores:

### Atendimento no prazo

- Cumprimento do prazo de retirada da carga na Usina
- Prazo de retirada: 24 horas após data de aceite da carga

### Cargas entregues no prazo

- Garantir finalização 100% automática das cargas (tracking de entrega)
- Cumprimento do prazo de entrega prevista no cliente

### Aderência ao agendamento

- Cumprimento do horário agendado para retirar a carga na Usina

### Sinistros, ROs e Ocorrências na Usina

- Garantir bom atendimento ao cliente, manutenção adequada do veículo, segurança durante o transporte da carga e bom comportamento do motorista na Usina,
- Cumprimento das regras de segurança na Usina

## REGRAS E CRITÉRIOS DO PROGRAMA

No decorrer do Programa de Excelência as transportadoras deverão alcançar a meta de pontuação na Avaliação de Transportadoras mensalmente. A distribuição das notas de cada indicador avaliado e a meta está especificado no quadro abaixo.

VENDOR RATING OUTBOUND		
KPIs	Pesos	Critérios de pontuação
Atendimento no prazo	40%	% atendido x peso
Cargas entregues no prazo	25%	
Aderência ao agendamento	20%	
Ocorrência na Usina Reclamação de clientes Sinistro	15%	1 ocorrência = 50% da nota >1 ocorrência = 0% da nota
META: 85%		

Serão realizadas reuniões **trimestrais** com as 3 transportadoras que melhor e pior performaram na Avaliação de Transportadoras, para acompanhamento da evolução do nível de serviço. As **3 piores** deverão apresentar plano de ação para melhorar a performance e alcançar a meta nos próximos meses e poderão ter **perda de share** nos fluxos de atendimento.

As **3 melhores** transportadoras poderão ter **aumento de share** ou **aumento de fluxos** de atendimento a cada trimestre, a depender da disponibilidade da frota.

## CRONOGRAMA DO PROGRAMA

Lançamento  
do programa

Julho/2022

---

Apuração  
Avaliação

**Outbound:** Abril a Dezembro/2022

---

Evento de  
reconhecimento

Janeiro/2023

---

No evento que acontecerá em Janeiro de 2023 a ArcelorMittal convidará as 50 transportadoras que alcançaram os melhores resultados na Avaliação de Transportadoras e irá reconhecer e premiar aquelas que se destacaram em 2022.

## PREMIAÇÃO DO PROGRAMA

No Programa de Excelência em Transportes serão reconhecidas e premiadas as **6** transportadoras que alcançaram os melhores resultados na **Avaliação de Transportadoras** ao longo do ano de 2022.

Será considerado na apuração do resultado o percentual de cargas retiradas pela transportadora, logo serão premiadas 3 transportadoras que retiraram alto volume e 3 transportadoras que retiraram baixo volume visando desenvolvê-las para aumentar cada vez mais sua representatividade de atendimento.

**As premiações serão:** Troféu, certificado de excelência do nível de serviço e adesivo personalizado para o veículo. Faremos a divulgação dos resultados para todo o time AMB e também para as transportadoras através dos nossos canais de comunicação interna.

As 6 melhores transportadoras terão a oportunidade de aumentar sua representatividade de volume e de fluxos atendidos em nossas operações, conforme demanda e necessidade da ArcelorMittal e disponibilidade da frota da transportadora para atendimento.

