

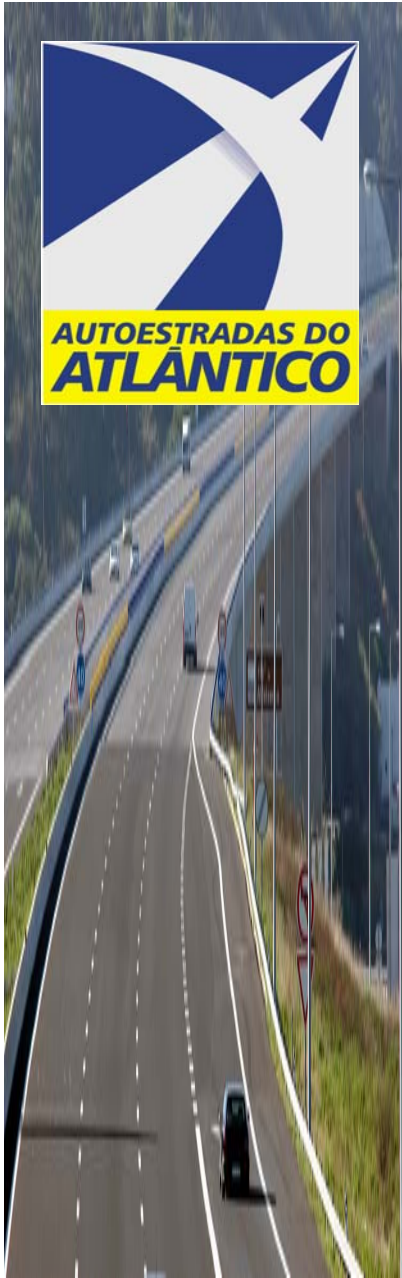
IV Congresso Rodoviário Português A Qualidade dos serviços

João Príncipe Ceia
Director de Exploração

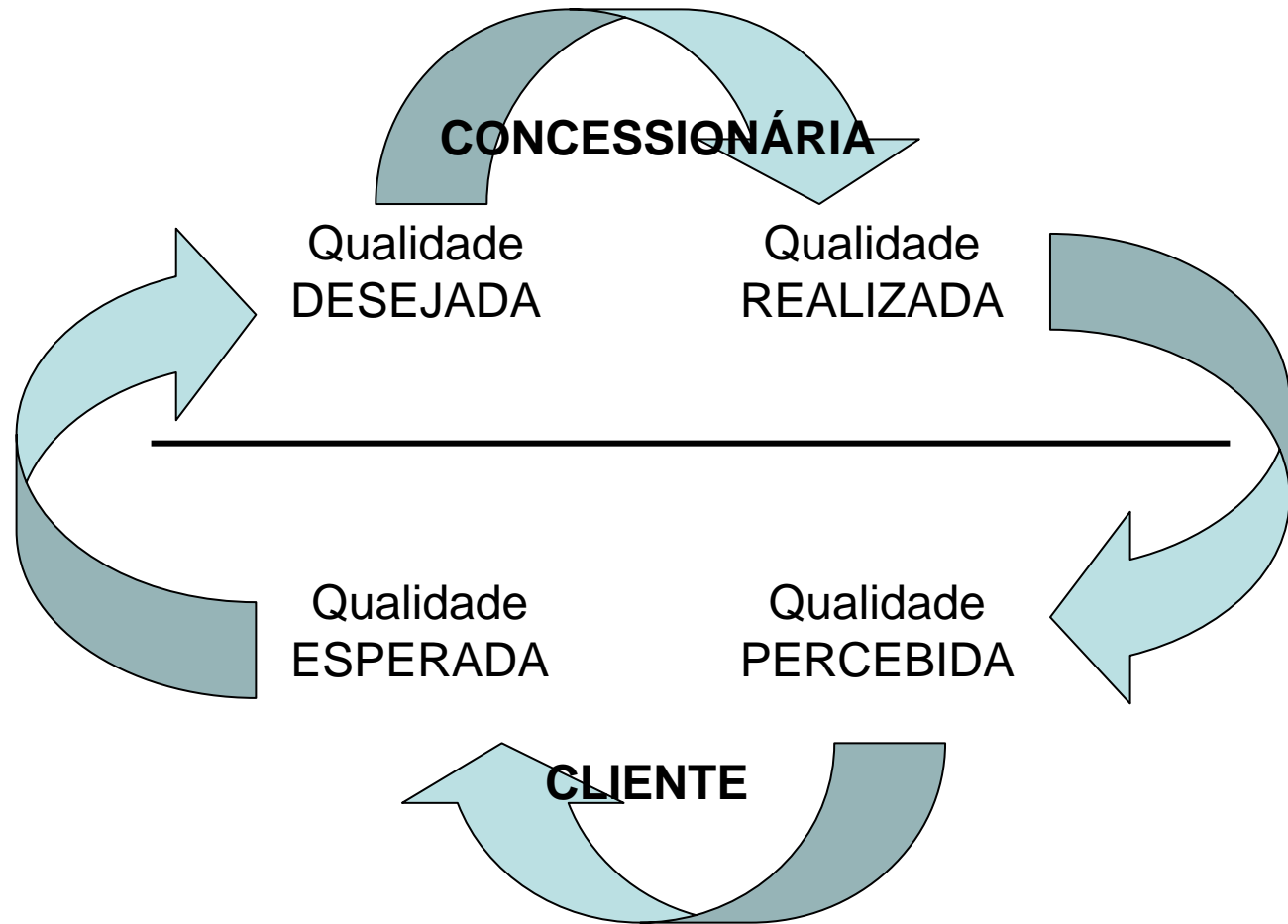
jceia@eatlantico.pt



- Ciclo da qualidade
- A Qualidade em Auto-Estradas do Atlântico
- Alguns exemplos
 - Áreas de serviço
 - Obras de Arte
 - Cobrança de portagens
 - Assistência a Clientes
 - Atendimento ao publico

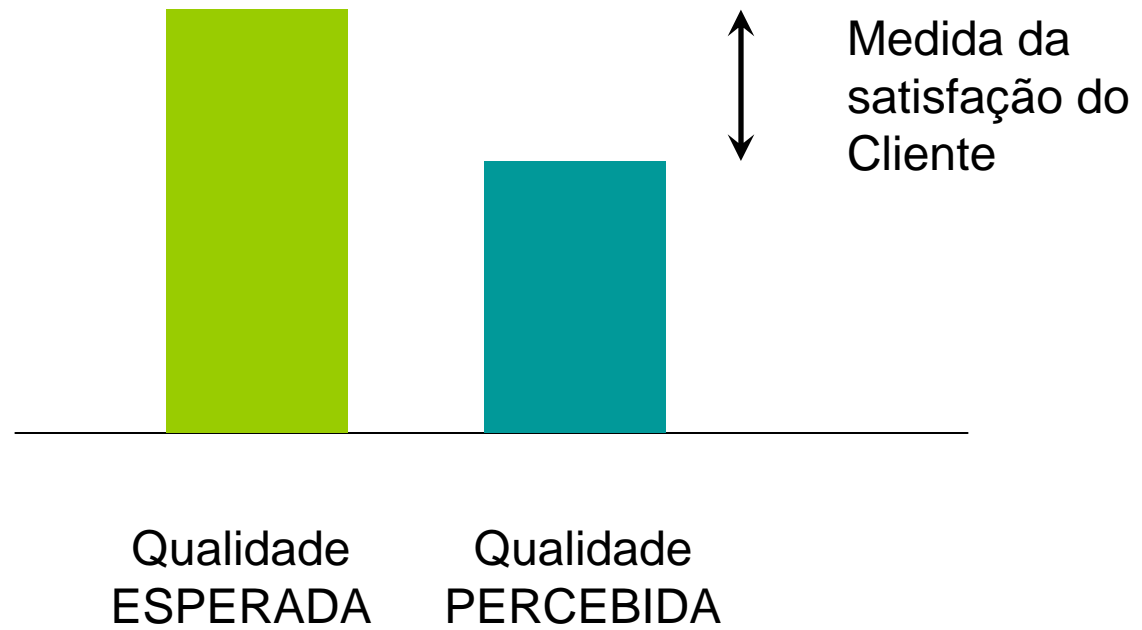


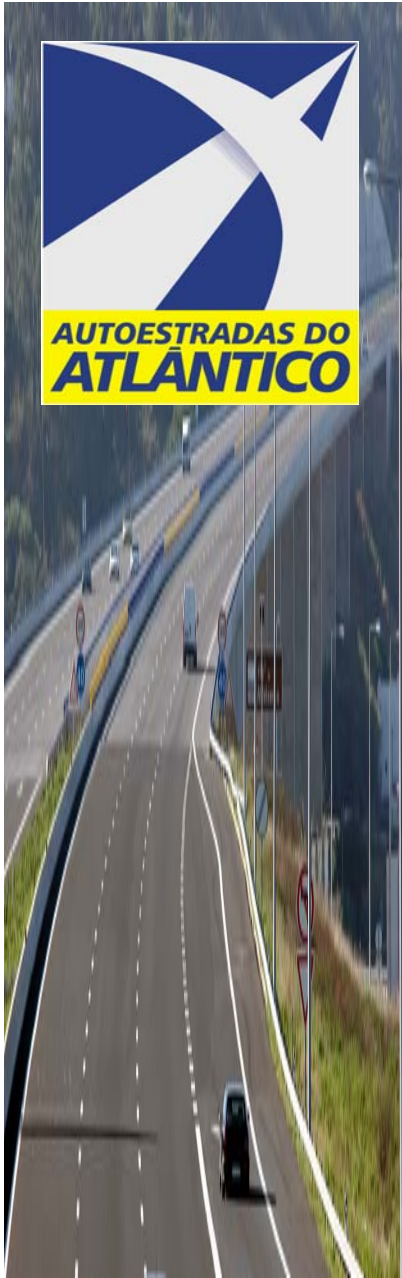
O Ciclo da Qualidade





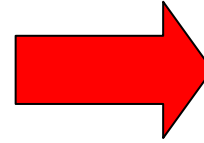
O Ciclo da Qualidade





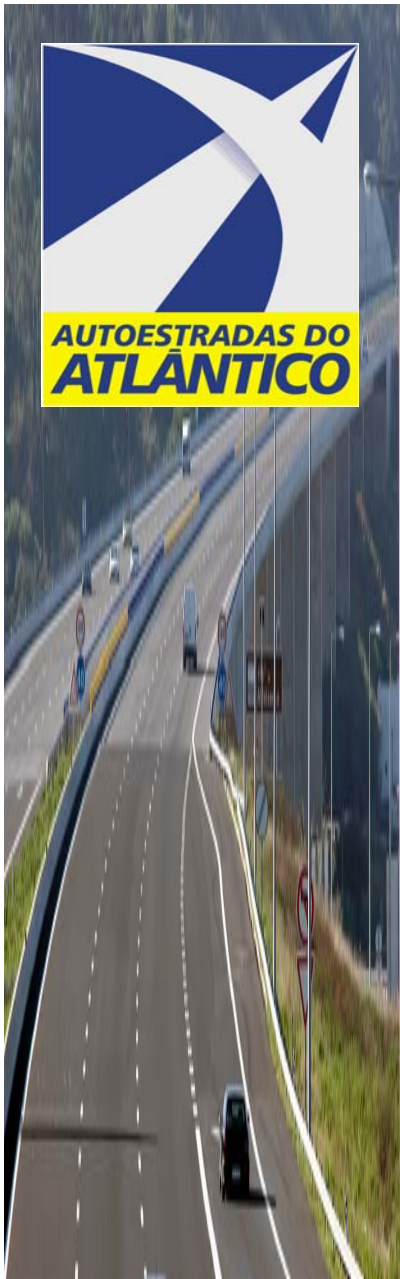
O Ciclo da Qualidade

Q Esperada > Q Percebida



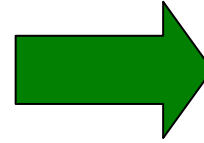
INSATISFEITO





O Ciclo da Qualidade

Q Esperada = Q Percebida



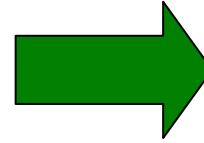
SATISFEITO



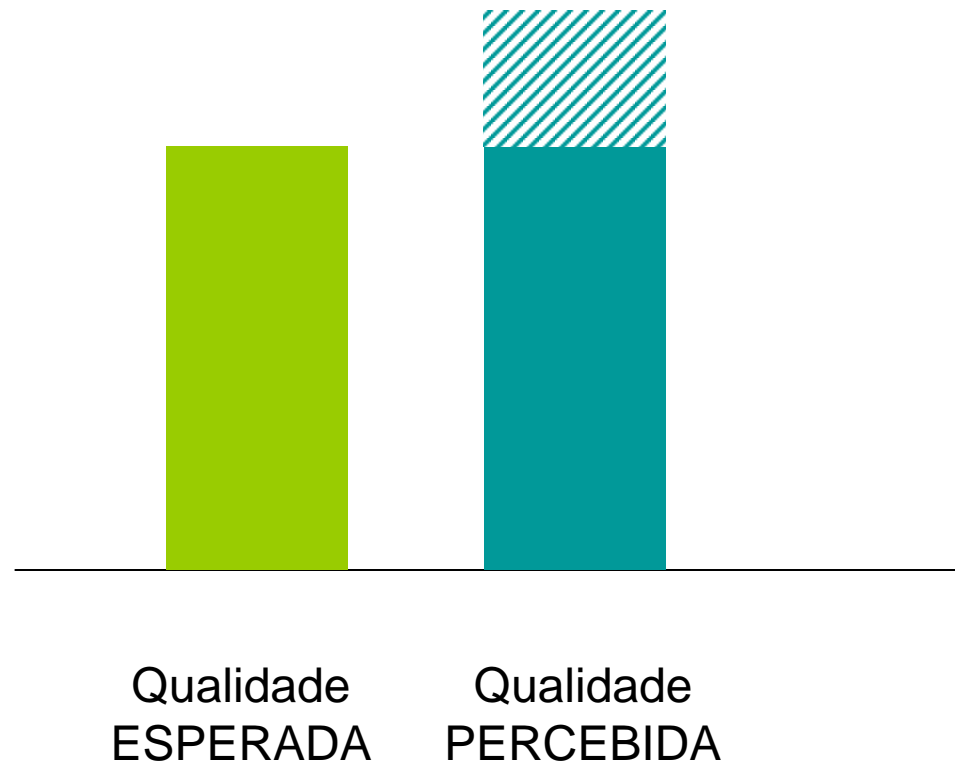


O Ciclo da Qualidade

$Q \text{ Esperada} < Q \text{ Percebida}$



MUITO SATISFEITO





A Qualidade em Auto-estradas do Atlântico

- Analisar permanentemente os principais processos da actividade da AEA. Promover a reengenharia dos processos.
- Criar manuais para os principais processos da empresa.
- Desenvolver “ferramentas” de aferição da satisfação dos clientes.
- Valorizar a formação como um dos meios de atingir os patamares de qualidade desejados.




Áreas de Serviço

Principais pontos identificados:

- Limpeza
- Disponibilidade dos serviços
- Higiene e Segurança Alimentar
- Atendimento

Auditorias:

- Diária - Limpeza
- Mensais - Funcionamento
- Semestrais - Geral
- Quadrimestrais - HSA
- S/ periodicidade fixa - Financeira

| | | | | |
|---|--------------|--|------------|--|
|  | Documento: | MANUAL DE PROCEDIMENTOS | | |
| | Título: | Áreas de serviço - Acompanhamento e fiscalização | | |
| | Nº: | N/DE06/16 | Páginas 13 | |
| | Emitido Por: | Direcção de Exploração | | |

Dados do Documento

| | | | | |
|----------|--|--|--|--|
| Nome | Manual de Procedimentos / Áreas de Serviço - Acompanhamento e fiscalização | | | |
| Ficheiro | S:\DE\4_Planeamento\43_Manuais\43_16_Areas de serviço\Versão 1.0\Manual AS v06.doc | | | |

Controlo de Versões

| | | | | | | | |
|----------------|------------|--|--|--|--|--|--|
| Versão | 1.0 | | | | | | |
| Data edição: | 2006.01.11 | | | | | | |
| Editado por: | HF | | | | | | |
| Data Revisão: | 2006.02.16 | | | | | | |
| Revisito por: | JC | | | | | | |
| Data Aprovação | 2006.03.03 | | | | | | |
| Aprovado por: | JB | | | | | | |

Histórico de Versões

Versão 1.0 Versão inicial do documento.

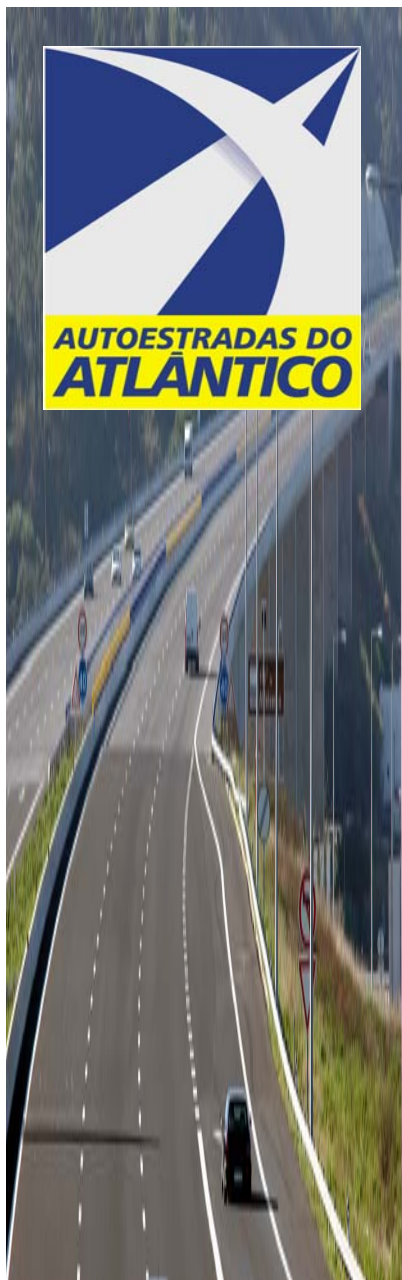
Documentos bibliográficos

| | |
|------------|--|
| Versão 1.0 | |
|------------|--|

Anexos

| | |
|--------------------------|--|
| Relatórios tipo 1, 2 e 3 | |
|--------------------------|--|

| | | |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|
| Data Emissão / Revisão: 2006.03.06 | Emissor / Revisor: DE | Página: 2 / 13 |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|



Assistência a Clientes

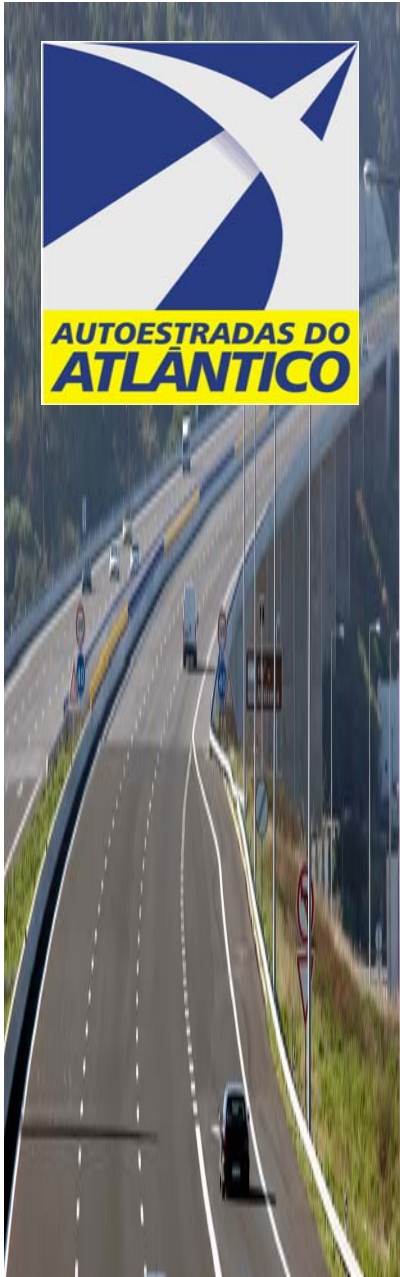
Principais pontos identificados:

- Planeamento dos patrulhamentos
- Capacidade do “saber fazer”
- Atendimento
- Rapidez

Auditorias:

- Verificação do atendimento
- Avaliação do Oficial de Circulação (2 vertentes)
- Verificação dos trajectos de patrulhamentos





Cobrança de portagens I

Principais Pontos identificados:

- Rapidez
- Rigor
- Atendimento

Auditorias I:

- Dimensionamento do número de vias abertas em função do tráfego
- Verificação de tempo de atendimento
- Verificação de reclamações





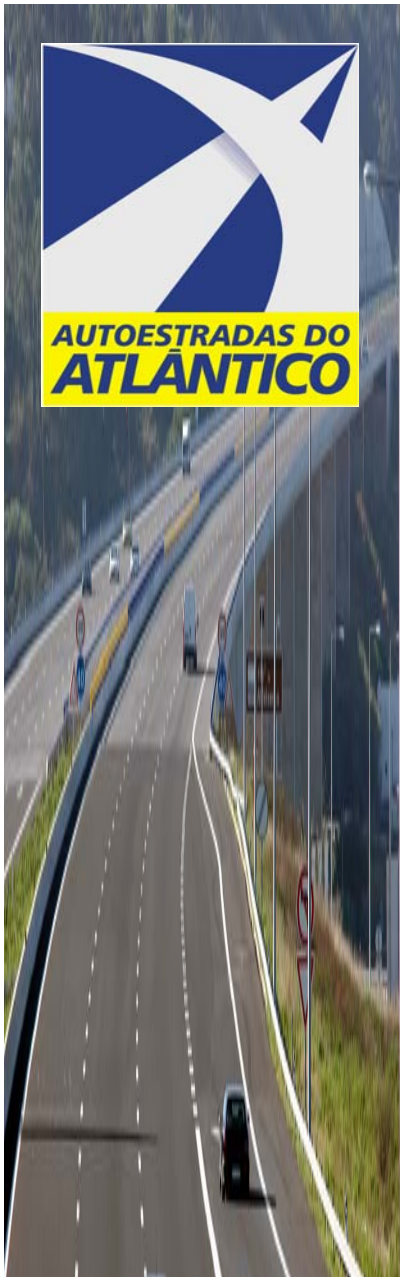
Cobrança de portagens II

Auditorias II:

Atendimento de excelência

- 1- Cliente mistério
- 2- Formação
- 3- Cliente mistério + benchmarking
- 4- Follow-up
- 5- Cliente mistério





Obras de Arte



Principais pontos identificados (Cliente):

- Juntas de dilatação
- Guarda corpos

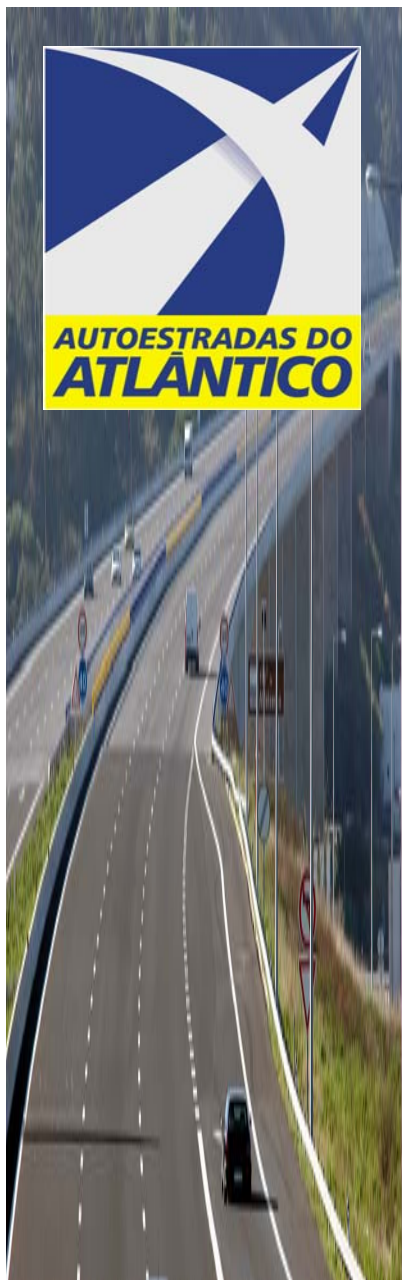
Auditorias:

- Incluído no programa de Gestão de Obras de Arte



Conclusões

- A satisfação dos clientes é o objectivo.
- Pode e deve haver Qualidade para além da ISO 9000.



João Príncipe Ceia
Director de Exploração

jceia@aeatlantico.pt