

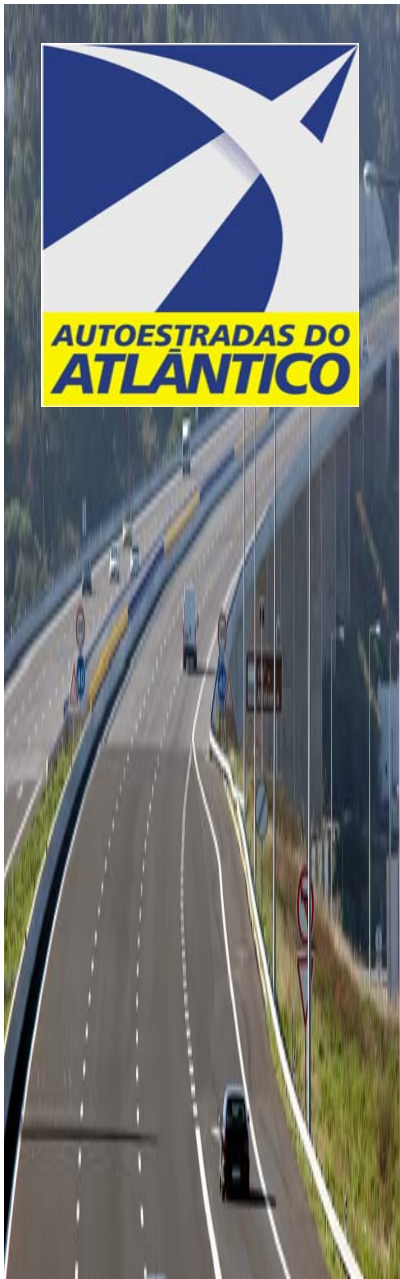
# IV Congresso Rodoviário Português A Qualidade dos serviços

João Príncipe Ceia  
Director de Exploração

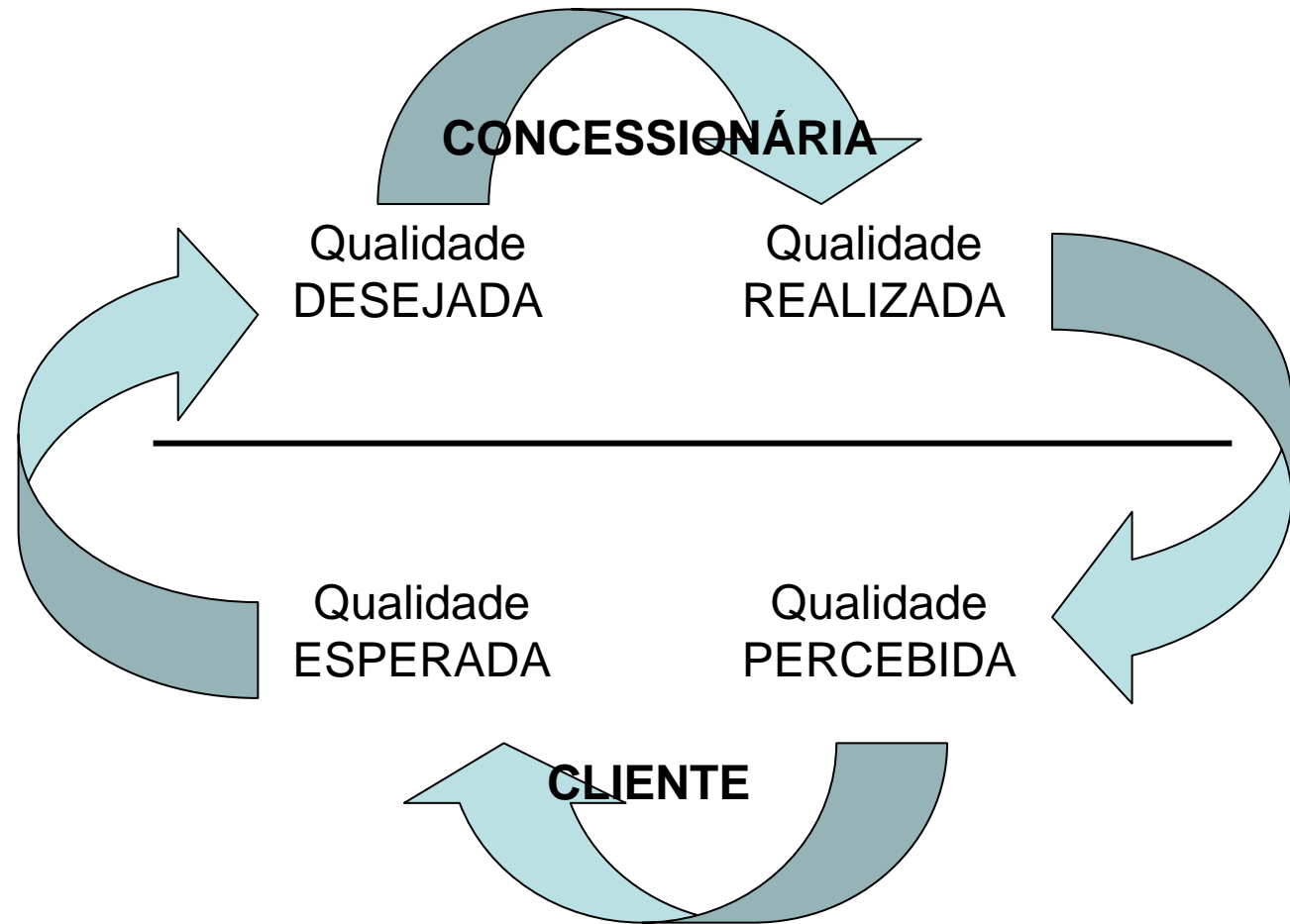
[jceia@eatlantico.pt](mailto:jceia@eatlantico.pt)

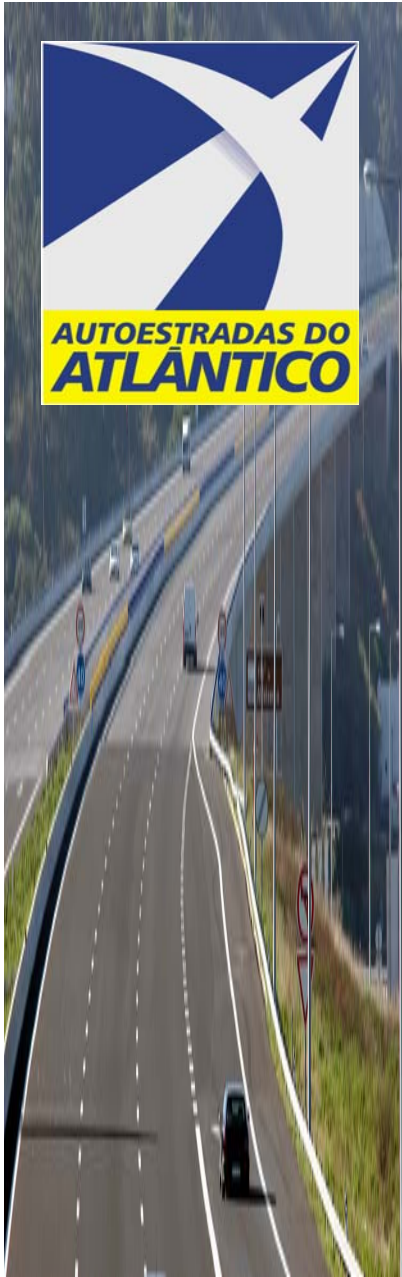


- Ciclo da qualidade
- A Qualidade em Auto-Estradas do Atlântico
- Alguns exemplos
  - Áreas de serviço
  - Obras de Arte
  - Cobrança de portagens
  - Assistência a Clientes
  - Atendimento ao publico

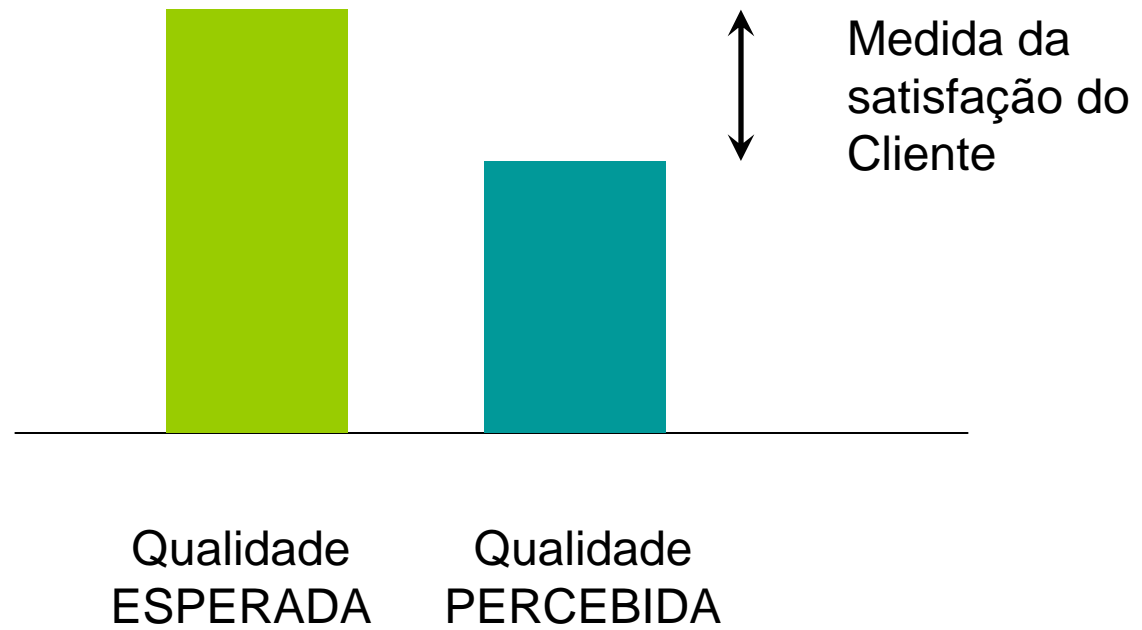


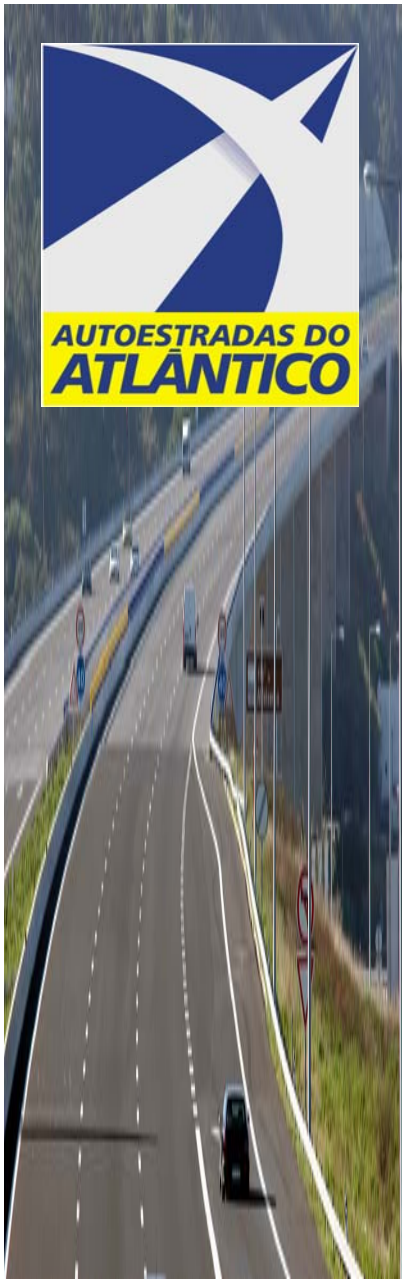
## O Ciclo da Qualidade





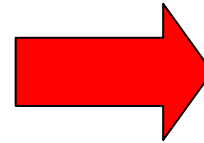
## O Ciclo da Qualidade





## O Ciclo da Qualidade

Q Esperada > Q Percebida



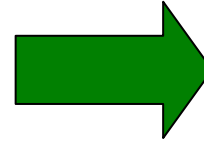
**INSATISFEITO**





## O Ciclo da Qualidade

Q Esperada = Q Percebida



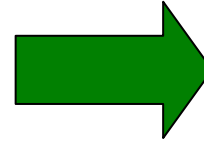
SATISFEITO



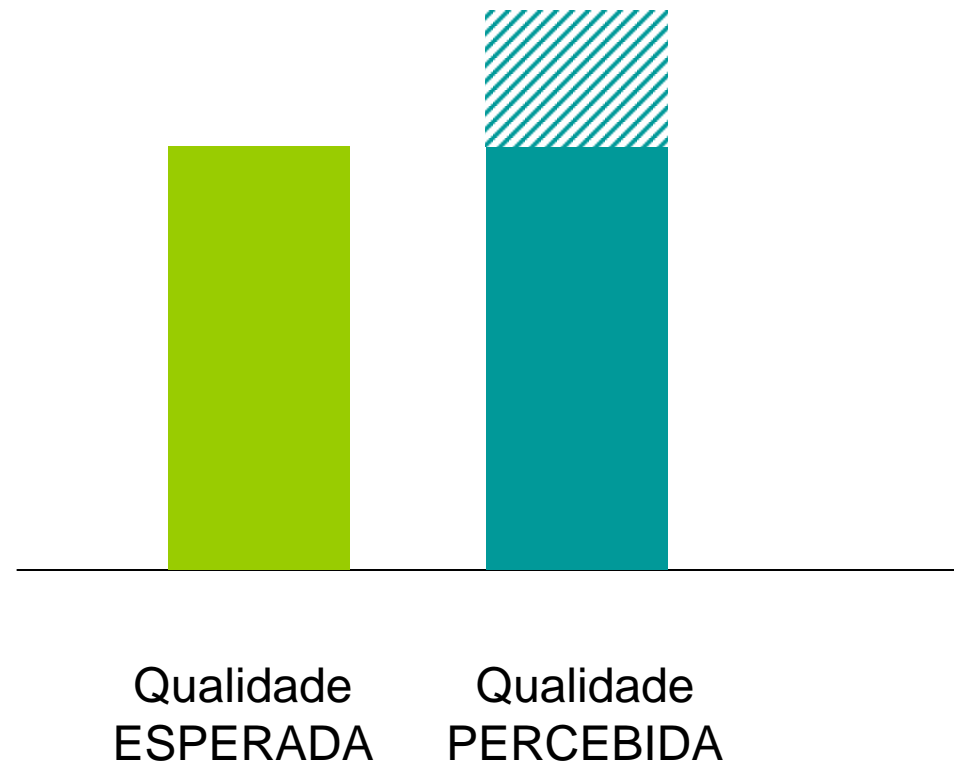


## O Ciclo da Qualidade

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



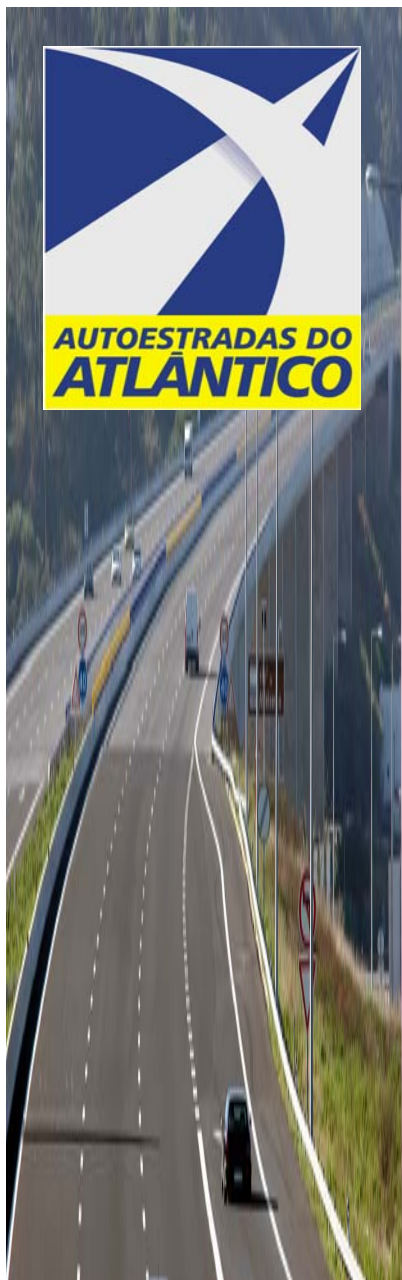
**MUITO SATISFEITO**





## 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						
Revisão por:	JC						
Data Aprovação	2006.03.03						
Aprovado por:	JB						

Histórico de Versões

Versão 1.0 Versão inicial do documento.

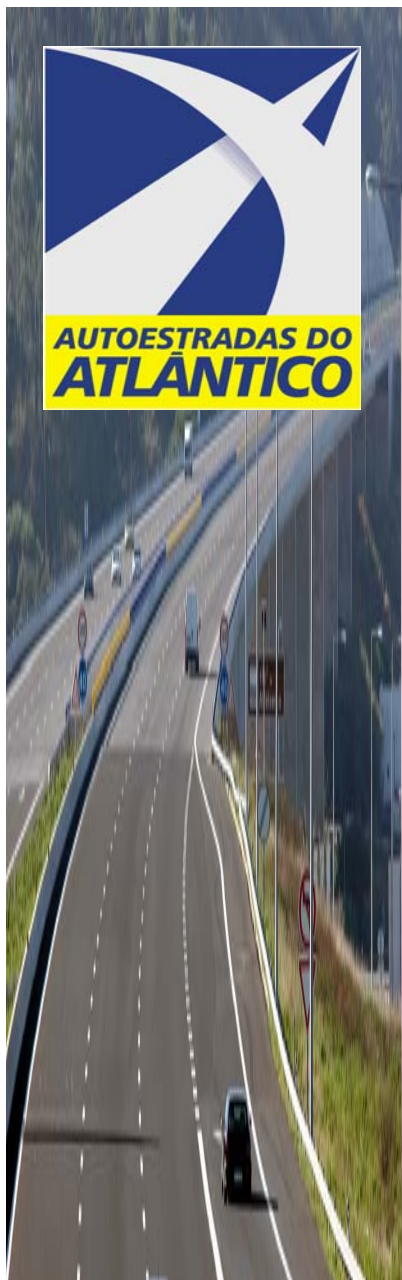
Documentos bibliográficos

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

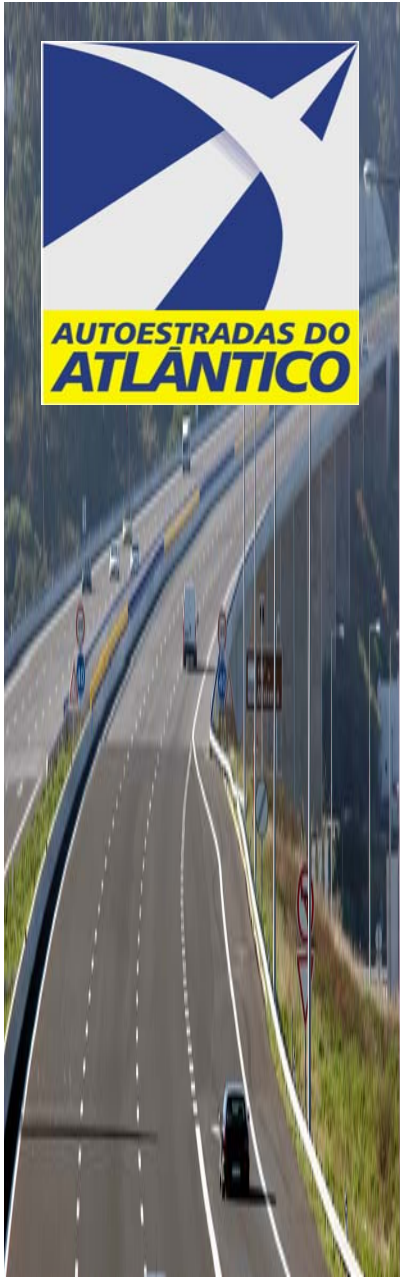
Principais pontos identificados:

- 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





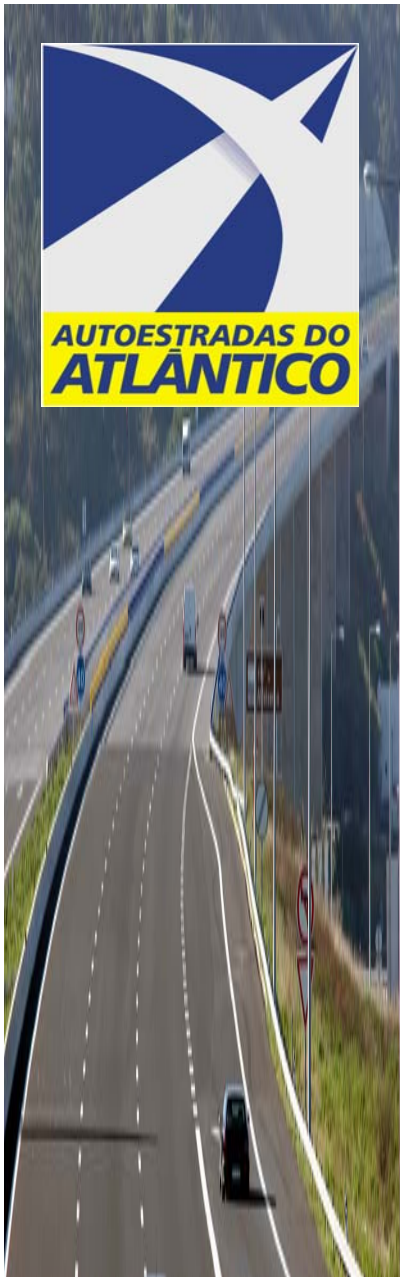
## Cobrança de portagens II

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

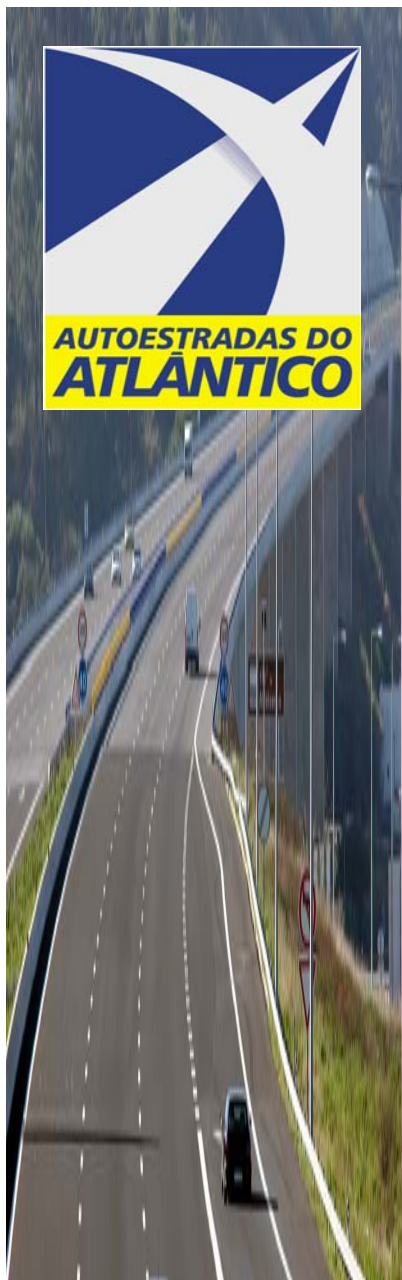
Auditorias:

- 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](mailto:jceia@aeatlantico.pt)