

The image features a stylized graphic of a highway. The highway is depicted with a dark asphalt surface, white lane markings, and a metal guardrail on the right side. A silver car is shown driving on the road. The background consists of layered, semi-transparent blue and orange shapes that create a sense of depth and movement. The text "A excelência no serviço" is centered in the upper part of the image, and "Brisa" and "IV Congresso Rodoviário Português" are located in the bottom left corner.

A excelência no serviço

Brisa

IV Congresso Rodoviário Português

A excelência no serviço



É um objectivo estratégico da Brisa

Por razões de sustentabilidade

Não por ser moda ou por retórica

Rota única para garantir o futuro



Exemplo de excelência no serviço



A BRISA concebeu e materializou um novo serviço para os seus clientes: a **Via Verde**

O mais bem sucedido e inovador conceito de pagamento em mobilidade do mundo com profundo impacto directo na melhoria do serviço prestado



Inovação na mobilidade

Exemplo de excelência no serviço



Mas, não ficou por aqui:

Novas funcionalidades foram adicionadas à Via Verde:

Parques de estacionamento

Postos de abastecimento

Controlo de acessos urbanos



Inovação na mobilidade

Exemplo de excelência no serviço



Brisa Assistência Rodoviária

Talvez o serviço com maior reconhecimento de excelência por parte dos clientes

Apesar disso, em constante inovação

Introdução de POS na cobrança

Arranque da actividade de reboques

Inovação permanente



Exemplo de excelência no serviço



Centro de Coordenação Operacional

Para a Brisa, uma gestão da operação com maior eficiência, eficácia e qualidade



Para o cliente, informação em tempo útil, rigorosa e melhor nível de fluidez no trânsito



Inovação operacional

Exemplo de excelência no serviço



Projecto Migrar

Instalação, sem interrupção da actividade de cobrança, (de 800 mil transacções/dia), de todo um novo sistema de portagens

mais seguro

mais rápido

com muito maior nível de controlo

Inovação tecnológica



A Excelência na Brisa



A excelência do passado

exige o mesmo grau de empenho na procura de excelência num novo enquadramento

Maior exigência e pressão dos clientes

Maior pressão sobre as principais infra-estruturas

Um novo enquadramento



Maior exigência e
pressão dos clientes

Maior pressão dos *media* e das
associações de consumidores

Conjuntura Económica depressiva

Maior percepção do custo

Base de Clientes muito alargada
e dispersa



Altas expectativas sobre o Nível de Serviço

Um novo enquadramento



Maior pressão sobre as principais infra-estruturas

Acrescida necessidade de manutenção

Obrigatoriedade de executar grandes intervenções: Alargamentos, Beneficiação e Reforço

Tráfego intenso nas infra-estruturas objecto de intervenção



Degradação do nível de serviço prestado

Um novo enquadramento



Maior exigência
e pressão
dos clientes



Maior pressão
sobre as principais
infra-estruturas



**Maior grau de insatisfação potencial dos
nossos Clientes**

Maior pressão sobre o atendimento



Para novos desafios

Novas soluções

Uma nova atitude

O mesmo espírito de inovação

Melhoria do atendimento e da informação ao cliente



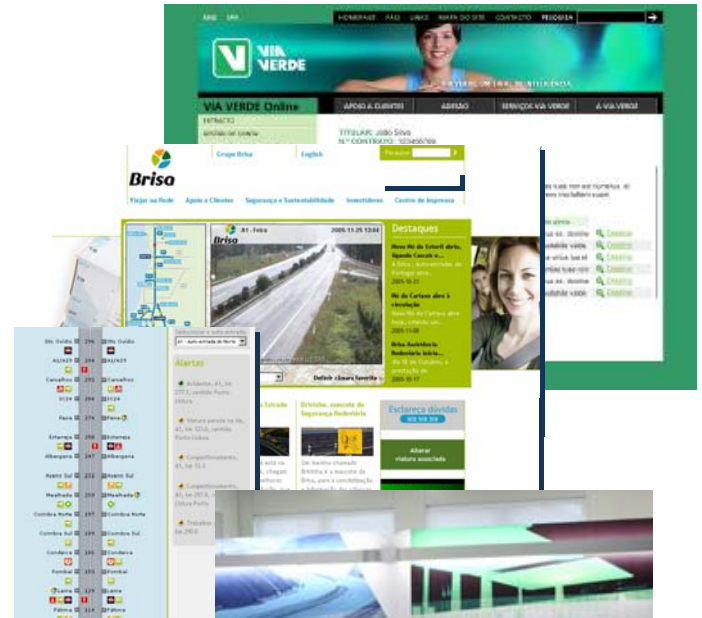
Novos *sites* Brisa e Via Verde

Reforço do tipo e do nível de serviços prestado pela MCall

Novas Lojas Brisa e Via Verde no caminho do Cliente

Projecto quiosques – 42 postos de atendimento electrónico ao longo da rede (em desenvolvimento)

Nova unidade especializada na recuperação de cobrança-mais amigável, mais eficaz e mais eficiente



Melhoria do atendimento e da informação ao cliente

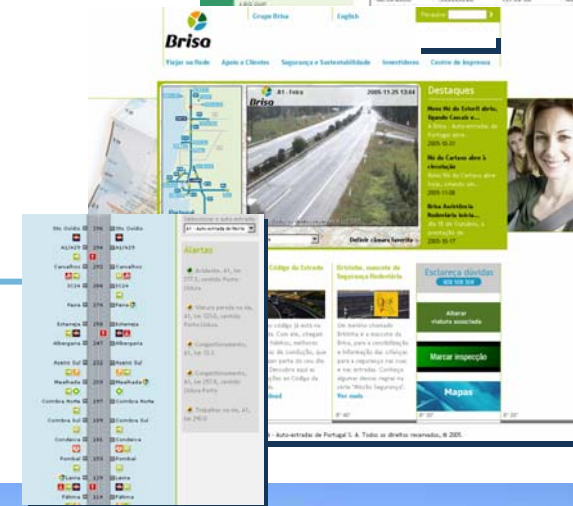


Actualmente o grupo Brisa gere através dos seus canais de contacto

8 000 contactos/dia

≈3 Milhões de contactos/ano

Hoje, todos os canais de atendimento têm acesso à informação em tempo real – iBrisa



Mais e melhor relacionamento

Melhoria das condições de circulação



A Brisa investe fortemente na manutenção e modernização das suas infra-estruturas

Alargamentos

- programa até 2010 de 268 km
- investimento total de 710 Milhões €

Beneficiação

- programa de 393 km
- investimento total de 103 M€



Melhoria de serviço após conclusão de obra mas... durante a execução são geradas tensões

Melhoria das condições de circulação



Para atenuar impactos foi criado um grupo trabalho transversal a toda a empresa

Em zona e período de obra

Reforço da sinalização

Reforço e melhoria do corredor visual

Alargamento das faixas reservadas à circulação

Gestão das expectativas

Apresentações regulares à sociedade civil e comunicação social

Compromissos de prazo assumidos publicamente

Canais de informação actualizados



Novos desafios



Aproximar a empresa dos clientes é:

- assumir compromissos com estes
- criar novos e mais efectivos canais de relacionamento
- disponibilizar mais e melhor informação

Mas também é:

aumentar o grau de exposição e correr mais e maiores riscos...



**... porém, é o único
caminho para garantir o futuro**

Novos desafios



Vectores de actuação

Sentido de exigência

Sentido de colaboração entre pessoas, direcções e unidades

Sentido de que tudo o que se faz na Brisa, tem implicação na qualidade de serviço, quer o cliente esteja à nossa frente, quer esteja longe da vista



Só a Excelência no Presente

garantirá o Futuro

An aerial photograph of a modern, multi-lane highway winding through a mountainous landscape. The road is paved and has clear lane markings. A single dark-colored car is visible on the road, driving away from the viewer. The surrounding terrain is hilly and covered in green vegetation, with some rocky slopes visible. The sky is clear and blue. The text "BRISA na procura da excelencia" is overlaid in the center of the image in a white, bold, sans-serif font.

BRISA na procura da excelencia

A photograph of a highway at dusk. The road is dark with white lane markings. In the background, a bridge spans across a valley. The sky is a deep blue, and the hills on either side are illuminated by the low sun, creating a warm glow. The text is overlaid on the image in a white, bold, sans-serif font.

BRISA procura ser
excelente
para poder oferecer

excelência no
serviço