TREINAMENTO: FUNDAMENTAL PARA A BUSCA DA MELHORIA CONTINUA DA QUALIDADE

Nossa organização, tem sido um ícone nesse quesito, nossos colaboradores são treinados desde o momento de sua admissão, com uma política de treinamento e recursos humanos bem definidas buscamos formar nossos colaboradores no processo de qualidade, em busca da satisfação do cliente.

NOSSO TREINAMENTOS:

Missão	Carga Horária	Público-Alvo
Seminário de Integração	04 horas	Funcionários recém admitidos.
Atendimento ao cliente	12 horas	Motoristas, cobradores, fiscais e inspetores.
Relacionamento Interpessoal	12 horas	Motoristas, cobradores, fiscais e inspetores.
Situações de Emergência	04 horas	Motoristas, cobradores, fiscais e inspetores.
Bilhetagem eletrônica	04 horas	Motoristas, cobradores, fiscais e inspetores.
Acessibilidade	02 horas	Motoristas, cobradores, fiscais e inspetores.
ISO 9001:2008	02 horas	Motoristas, cobradores, fiscais, inspetores e funcionários do setor operacional, administração e manutenção.
Legislação de Trânsito	14 horas	Motoristas
Direção Defensiva	16 horas	Motoristas
Direção Econômica	30 horas	Motoristas
Reciclagem	08 horas	Motoristas envolvidos em avarias graves com culpa.
Avaliação Prática de Motoristas	01 hora	Motoristas

MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE GANHA NOVO DESIGN

Com o advento da cerificação ISO9001-2008 o antigo manual de atendimento ao cliente ganhou novo enfoque e um novo design, bem mais robusto em informações. Agora são 2 manuais diferentes: um para Motoristas e Cobradores e outro para Inspetor e Fiscalização. Em cada modelo foram incorporados os procedimentos especificos de cada profissional.
Cada colaborador receberá um manual e deverá uitilizá-lo

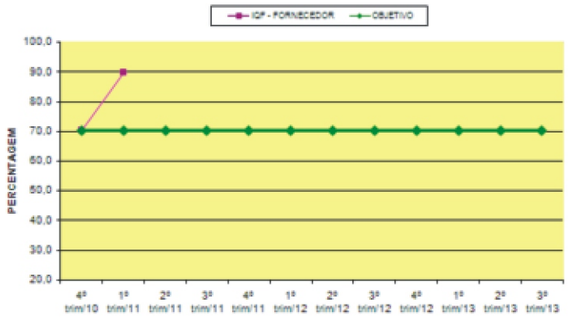
Esses manuais se juntam aos outros que já são utilizados em treinamento, Você lembra-se deles?

5-AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Em busca da melhoria contínua de nossos processos os setores de compras e almoxarifado não poderiam ficar de fora em busca da qualidade. Assim sendo nossos fornecedores são avaliados quanto aos produtos fornecidos, prazo de entrega, preço, peças entregues com defeitos e fora da quantidade acordada, cujas ações são registradas diariamente num relatório de não conformidade de produtos..

Todos funcionários do setor de compras e almoxarifado, tem por escopo buscar a eficiência do setor: Até porque peças em desacordo com o pedido podem causar transtornos e perdas de horas de serviços na manutenção ou em outros departamentos.

NOSSA META É: >70%

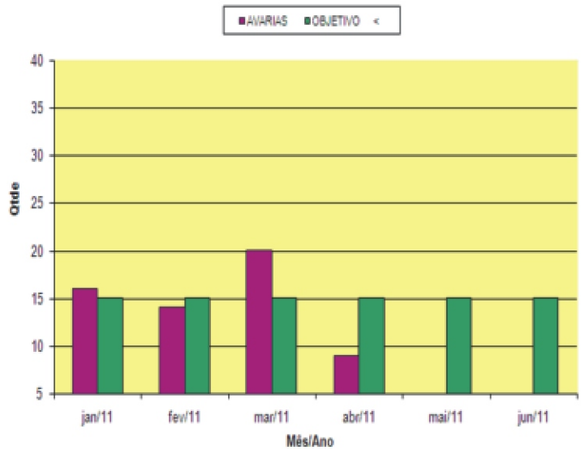


	4º TRIM. 2010	1º TRIM. 2011	2º TRIM. 2011
FORNECEDOR	70,0	89,5	
OBJETIVO	70,0	70,0	70,0

6-PROGRAMA AVARIA ZERO-PAZ

Há anos nossa organização tem buscado a melhoria contínua na redução do número de avarias (com ou sem culpa). Ações não faltam para atingir a melhoria contínua, treinamentos de direção defensiva-direção econômica-legislação de trânsito, nosso objetivo é chegar mais próximo de zero possível.

NOSSA META É : <15 AVARIAS COM CULPA/MÊS



	JAN/11	FEV/11	MAR/11	ABR/11
AVARIAS	16	14	20	09
OBJETIVO	15	15	15	15

7-RECLAMAÇÕES DE CLIENTES 0800

Esse melhoria é uma busca diária, através das reclamações, sugestões, elogios de nossos clientes, conseguimos mensurar a eficácia de nossos serviços.
Nosso setor de 0800 e Propriedade do Cliente, funciona 24hs, com funcionários treinados e capacitados para atender nossos clientes.
Das 8:00h às 17:30h,(de segunda a sexta) é atendido na administração, após às 17:30h até 8:00 do dia seguinte, e aos finais de semana e feriados todas ligações do 0800 são direcionadas para o setor operacional, cujo telefone é exclusivo para o atendimento.
Em ambas situações, o cliente recebe um número de protocolo do seu atendimento,as reclamações são tratadas, os funcionários são ouvidos e o cliente recebe feedback.
Nosso site também é uma porta de entrada para nossos clientes fazerem suas reclamações, obter informações, fazer sugestões e tecer elogios, até mesmo saber sobre objetos perdidos.

Nossa meta é: >10 reclamações/mês

	2007	2008	2009	2010	2011
QUANTIDADE	25,0	18,0	13,0	10,0	
OBJETIVO	20,0	20,0	15,0	15,0	10,0