

Como Promover a Qualidade no Transporte



APLA 2007

Maria Leticia Granja
maria.leticia@oxiteno.com.br

- **A Oxiteno**
- **O que movimentamos?**
- **Sistema de Qualificação e Avaliação Desempenho**
- **Renovação da Premiação**
- **Conclusões**

VIDEO



OXITENO

uma empresa do grupo 

O que Movimentamos?

Mercado Interno

	ABR-MAR X 1000
	2006-2007
Entregas Granel	10
Entregas Embalados	19
Embalagens Movimentadas	608
Viagens Embarcadas	32
Toneladas Transportadas	638
Km percorridos	31.000

Mercado Externo

	ABR/06 - MAR/07
Conteineres Embarcados	1.400
Isotanques Embarcados	1.260
Processos Embarcados	1.660
Quantidade Exportada (t)	49.600



OXITENO

uma empresa do grupo 

Sistema de Avaliação

Qualificação



Avaliação Desempenho



Premiação



OXITENO

uma empresa do grupo 

Qualificação Transportadores

- **Norma interna**
- **100% dos transportadores contratados -> SASSMAQ (Abiquim)**
- **SHTC (Chile)**

“En lo que respecta al transporte carretero un elemento clave lo constituye el desarrollo del Sistema de Homologación de Transportistas Carreteros (SHTC), que proporciona una herramienta para evaluar los sistemas de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente de los suministradores de transporte carretero de productos químicos, de un modo uniforme, realizado por evaluadores independientes que emplean un cuestionario normalizado...

... La evaluación SHTC conduce a un informe objetivo y, en caso de resultar satisfactoria la revisión, a un certificado de competencia emitido por ASIQUIM junto a la entidad independiente. El sistema SHTC se basa en la Guía para el Evaluador SQAS para Transporte Carretero de CEFIC, la federación de la industria química europea. ”



OXITENO

uma empresa do grupo 

Sistema de Avaliação

Qualificação



Avaliação Desempenho



Premiação



OXITENO

uma empresa do grupo 

Desempenho Transportadores

Item
Atraso de Entrega (AE)
Embalagem Avaria (EA)
Reprovação Check List (CL)
Falta de Equipam. / Atraso na retirada
Extravio de Documentos (ED)
Entrega de documentos fora do prazo
Contaminação (C)
Acidente (Ac.)
Troca de Produto (TP)
Diferença de Peso (DP)
Roubo de carga
Outros

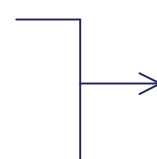
Pesos Diferenciados

Classificação	Total Pontos Perdidos
A	0 a 50
B	51 a 200
C	201 a 400
D	> 401

- Avaliação realizada trimestralmente**

3 Avaliações consecutivas "C"

2 Avaliações consecutivas "D"



**Apresentação Plano
Ação com melhora em 1
classificação ou
Desqualificação**



OXITENO

uma empresa do grupo

Sistema de Avaliação

Qualificação



Avaliação Desempenho



Premiação



OXITENO

uma empresa do grupo 

Premiação - O que nos motivou?

Projeto Criação de Valor

Pesquisa de Satisfação de Clientes - 2000

- **Diferenciar a Oxiteno em relação à concorrência, aumentando o valor percebido de nossos produtos e serviços**
- **Cativar clientes e ampliar o volume de negócios**
- **Obter remuneração do conjunto de produtos e serviços**



OXITENO

uma empresa do grupo 

Premiação - O que nos motivou?

Projeto Criação de Valor

Pesquisa de Satisfação de Clientes - 2000

- Criação do grupo de trabalho "Excelência no Atendimento"
- Melhoria contínua do nível dos serviços, atendendo as exigências do mercado
- Reconhecer o bom desempenho das transportadoras



OXITENO

uma empresa do grupo 

Premiação - Apuração

- **Registros de Não Conformidades Reais e Potenciais (Avaliação de desempenho)**
- **Outros registros recebidos das áreas da Oxiteno, envolvidas com a movimentação de produtos**
- **Registros recebidos da Equipe de Vendas/Clientes**
- **Pesquisa junto as unidades industriais Oxiteno**
- **Período apuração: Abr -> Mar**



OXITENO

uma empresa do grupo 

Premiação - Categorias

- **Pontualidade e Informação***
- **Qualidade na Entrega***
- **Excelência em Segurança**
- **Flexibilidade**
- **Apresentação**
- **Motorista Destaque**

* Se não houver melhoria contínua dos índices apurados, nenhum transportador é premiado

Palestra com tema motivacional para incentivar a melhoria contínua



OXITENO

uma empresa do grupo 

Pontualidade e Informação

- **Entregas na data ou prazo contratado**
- **Aprovação em check-list no carregamento**
- **Rastreamento e informação precisa da carga**



OXITENO

uma empresa do grupo 

Qualidade na Entrega

Carga Embalada

- **Produto certo no cliente certo**
- **Embalagens em perfeito estado**
- **Cumprimento Check List cliente**

Carga Granel

- **Quantidade correta entregue**
- **Aprovação Check List Cliente**
- **Ausência de Contaminação**
- **Entrega correta da documentação**



OXITENO

uma empresa do grupo 

Ações da Oxiteno para auxiliar a redução das RNC's no Transporte

Paletização das sacarias



OXITENO

uma empresa do grupo 

Ações da Oxiteno para auxiliar a redução das RNC's no Transporte

Alteração dos tambores de aço



OXITENO

uma empresa do grupo 

Ações da Oxiteno para auxiliar a redução das RNC's no Transporte

Granelização



OXITENO

uma empresa do grupo 

Premiação - Categorias

Excelência em Segurança

Pré-requisito : ZERO ACIDENTE

Melhores programas de prevenção de acidentes e de gestão de riscos



OXITENO

uma empresa do grupo 

Categoria Flexibilidade

Desenvolvimento de ações para atendimento à demandas específicas ou emergenciais:

- **Adequação e desenvolvimento de equipamentos**
- **Disponibilidade de veículos**
- **Identificação e antecipação na solução de problemas**



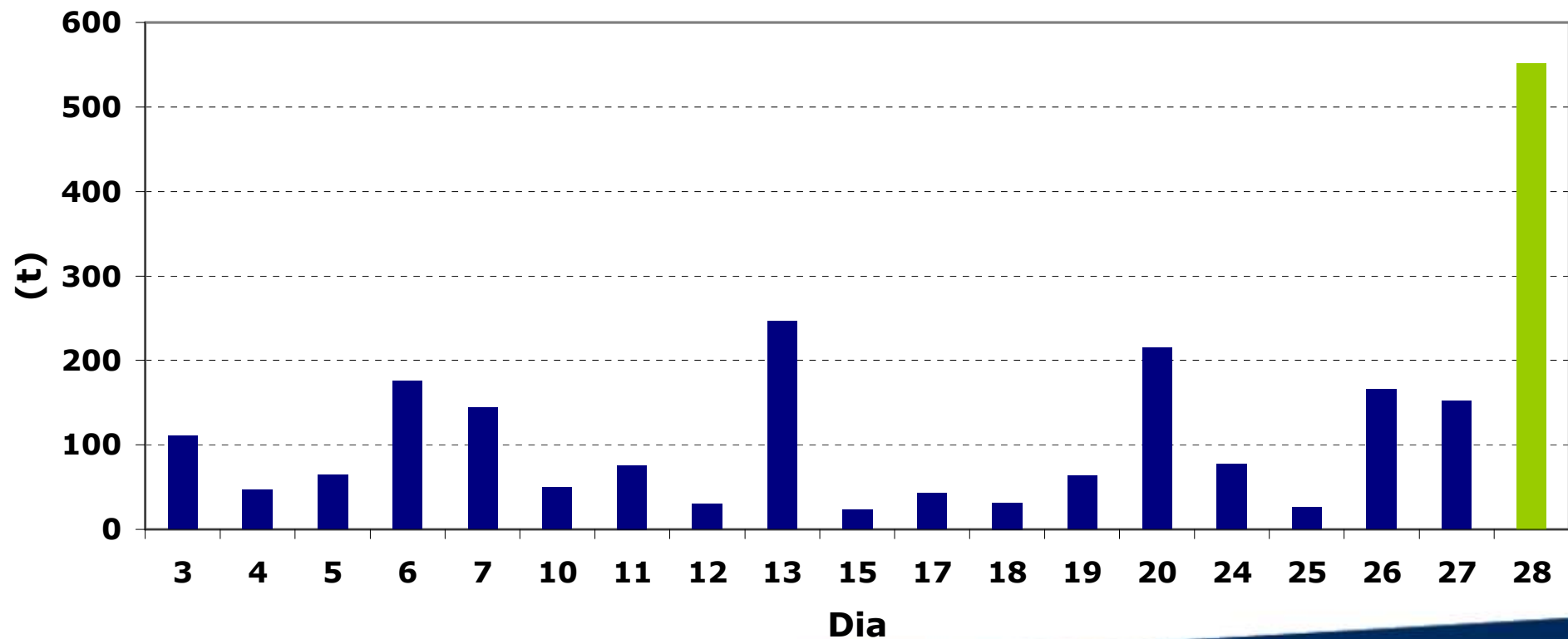
OXITENO

uma empresa do grupo

Premiação - Categorias

Categoria Flexibilidade

Movimentação diária Oxiteno (t)



OXITENO

uma empresa do grupo

Categoria Apresentação

CHECK LIST REALIZADOS PELAS UNIDADES DA OXITENO E CLIENTES

- **Apresentação dos Motoristas e Ajudantes**
- **Condições dos veículos**
- **Condições da carga**
- **Avaliação Geral**



OXITENO

uma empresa do grupo 

Motorista Destaque

Motorista que agregou valor à operação da Oxiteno ou do cliente durante o período de apuração

- **Identificação de alternativa de posicionamento para descarga de produto, de fácil contaminação, em terminal marítimo**
- **Motorista pró-ativo no controle de nível de estoque do cliente evitando descontinuidade da planta ou estadias de equipamentos (reconhecido pelo cliente)**
- **Motorista de carga embalada que trabalhou durante 4 anos na rota longa da Oxiteno sem avarias ou atrasos**
- **Identificação e atuação sobre causa de sobra de produto dentro do caminhão quando da descarga no cliente**

LANÇAMENTO PRÊMIO 2006/2007

- **Término do Projeto Criação de Valor**
- **Atualização constante dos conceitos**
- **Aumento dos desafios**
- **Envolvimento de outros prestadores de serviços**



OXITENO

uma empresa do grupo

ALTERAÇÕES 2006/2007 **TRANSPORTE MERCADO INTERNO**

QUALIDADE NA ENTREGA

- Apresentação
- Qualidade na Entrega
- Pontualidade e Informação
- **EXCELÊNCIA EM SEGURANÇA**
- **FLEXIBILIDADE**
- **MOTORISTA DESTAQUE**



OXITENO

uma empresa do grupo 

INCLUSÕES 2006/2007 **DESPACHO ADUANEIRO**

“AGILIDADE E CONFIABILIDADE NA INFORMAÇÃO” **IMPORTAÇÃO**

Maior redução do lead time da carga, de responsabilidade do despachante, em relação a 2005/2006

EXPORTAÇÃO

Prestador que apresentar maior agilidade na entrega de documentos e os mesmos com a informação correta



OXITENO

uma empresa do grupo 

INCLUSÕES 2006/2007 **OPERADORES DE ISOTANQUES**

“FLEXIBILIDADE E QUALIDADE NOS PROCESSOS”

Disponibilidade de equipamentos

Qualidade operacional

Liberação equipamento no prazo e local corretos

Agilidade na solução de problemas

Condições comerciais



OXITENO

uma empresa do grupo 

INCLUSÕES 2006/2007

ARMADORES

“FLEXIBILIDADE E QUALIDADE NOS PROCESSOS E DOCUMENTOS”

Flexibilidade (dead line, ajustes de documentos)

Documentação correta e no prazo acordado

Pró-atividade e agilidade na solução de problemas

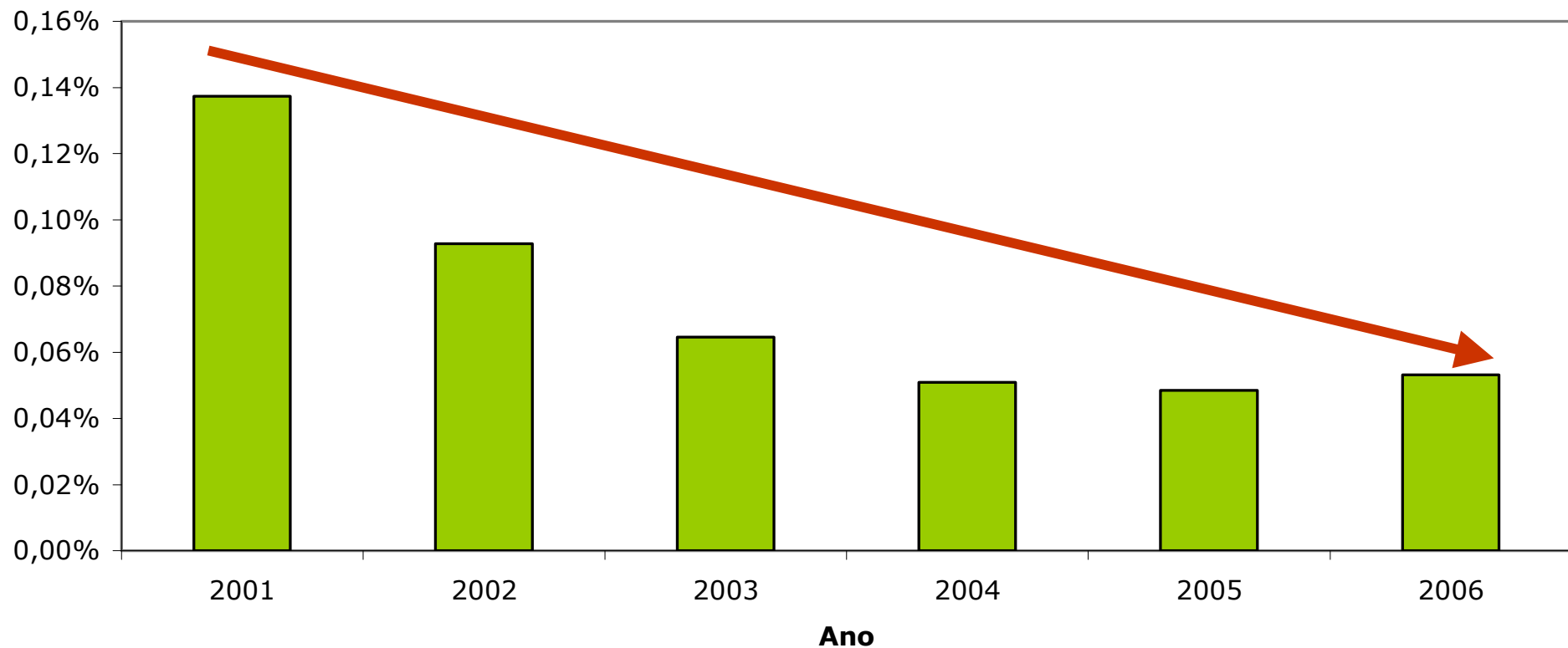
Condições comerciais



OXITENO

uma empresa do grupo 

Evolução RNC's / t vendas (Transportes) 2001 - 2006



Aumento de volume de 71% entre 2001 e 2006



Dúvidas?

Gracias!

Maria Leticia Granja
maria.leticia@oxiteno.com.br