

RISCO
 OPORTUNIDADE DE MELHORIA
Processos envolvidos

Operacional

Aspectos

Desempenho dos serviços e processos

Detalhamento	Risco / Oportunidade:	Quebra de veículos e/ou equipamentos em trânsito
	Consequências prováveis:	1. Insatisfação do Cliente 2. Multas e ressarcimento ao Cliente 3. Perda de Clientes
Avaliação do Risco / Oportunidade de Melhoria		Médio

Objetivo:	Melhorar o desempenho do processo operacional	Meta:	Reduzir a quantidade de quebras de veículos em trânsito
------------------	---	--------------	---

Indicador:	1. Quantidade de Ocorrências Operacionais por quebra de veículos em serviço 2. Satisfação do Cliente 3. Manutenção corretiva
-------------------	--

Controles Operacionais existentes:	Check List de veículos PR 008 Manutenção preventiva e corretiva de veículos e/ou equipamentos Monitoramento por indicadores de desempenho Registro de Ocorrências e Não Conformidades Pesquisa de Satisfação de Clientes
---	---

Categoria:	<input checked="" type="checkbox"/> Melhoria	<input checked="" type="checkbox"/> Controle	<input type="checkbox"/> Estudo
-------------------	---	---	--

Colaboradores Envolvidos	Cargo
Odair Santos	Gerente de Logística
Luiz Sarrassini	Gerente Comercial

Item	Ações estabelecidas	Responsável	Data de Início	Prazo previsto
1	Intensificar a execução do Check List de veículos e da manutenção preventiva de veículos e equipamentos	Odair	01/09/2018	30/12/2018

Data de emissão	Revisão:	Aprovação	Página
25/08/2018	00	Ronaldo Ramos	1 de 2

Monitoramento das ações	Responsável:	Alessandra Ferreira de Melo
30/09/2018 – Está intensificada a execução do Check List de veículos e da manutenção preventiva de veículos e equipamentos. 30/10/2018 – Está intensificada a execução do Check List de veículos e da manutenção preventiva de veículos e equipamentos 30/10/2018 – Está intensificada a execução do Check List de veículos e da manutenção preventiva de veículos e equipamentos.		

LAUDO FINAL	<input checked="" type="checkbox"/> Ação eficaz <input checked="" type="checkbox"/> Encerrar PGQ
	<input type="checkbox"/> Monitorar até
	<input type="checkbox"/> Ação ineficaz Emitir novo PGQ nº _____

Ações resultantes da análise crítica
Não estão ocorrendo eventos de quebra de veículos e/ou equipamentos em serviço

Encerramento (principais envolvidos):		
(Nome / datar):	(nome / datar):	(assinar / datar):
Odair Santos– 30/12/2018	Luiz Sarrassini– 30/12/2018	