

Medição e monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade

O que monitorar e medir?	Como monitorar e medir (métodos)?	Quando monitorar e medir?	Como avaliar e analisar (métodos)?	Quando avaliar e analisar?
Conformidade de serviços	Monitoramento <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação com os Motoristas • Rastreamento da carga • Recebimento de comprovantes de entrega das cargas • Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos • Inspeção de veículos • Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 008 • Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar não conformidades comunicadas • Analisar não conformidades identificadas • Analisar não conformidades identificadas na entrega das cargas • Analisar não conformidades identificadas na coleta e/ou entrega de cargas • Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização do serviço de transporte • Realização do serviço de transporte • Após o recebimento do comprovante de entregas • Realização do serviço de transporte • Após a realização do Check List de Veículos e Documentos • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações de Clientes • Furtos e roubos de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente • Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Grau de satisfação de Clientes	Monitoramento <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa da Satisfação de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 001 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar pontos insatisfatórios identificados pelos Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encerramento da Pesquisa de Satisfação de Clientes
	Medição <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado geral da pesquisa e quesitos com pior desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

Elaboração – Gestor do SGQ

Aprovação – Gestor do SGQ

Data de Emissão

Ronaldo Ramos

Ronaldo Ramos

10/01/2024

Desempenho e eficácia do processo comercial	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Cotações fechadas 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo operacional	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação com os Motoristas Rastreamento da carga Recebimento de comprovantes de entrega das cargas Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos Inspeção de veículos Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 008 Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades comunicadas Analisar não conformidades identificadas Analisar não conformidades identificadas na entrega das cargas Analisar não conformidades identificadas na coleta e/ou entrega de cargas Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Realização do serviço de transporte Realização do serviço de transporte Após o recebimento do comprovante de entregas Realização do serviço de transporte Após a realização do Check List de Transporte Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Reclamações de Clientes Furtos e roubos de cargas Operações no prazo 	<ul style="list-style-type: none"> Mensalmente Mensalmente Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de compras	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Verificação de produtos e serviços providos externamente Monitoramento do desempenho dos provedores externos Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 004 Conforme PR 004 Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar não conformidades identificadas em produtos e serviços providos externamente Analisar baixo desempenho de provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento de produtos ou ao término da prestação dos serviços e/ou no fechamento de períodos de faturamento Avaliação de desempenho de provedores externos Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

				<ul style="list-style-type: none"> • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho de Provedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade • Avaliação de desempenho de provedores externos
Desempenho e eficácia do processo de gestão de pessoas	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento do desempenho de Colaboradores • Verificação de eficácia de ações para atingir competências necessárias • Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 003 • Conforme PR 003 • Conforme PR 008 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar baixo desempenho de colaboradores • Analisar ações ineficazes • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Semestralmente e ao término do período de experiência • Avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de desempenho de colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de manutenção	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Check List de Veículos e Documentos • Não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 008 • Conforme PR 008 • Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar não conformidades identificadas na infraestrutura predial • Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Após a realização do Check list de Veículo e documentos • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade


	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção • Consumo de óleo diesel 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de gestão da qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme POP 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • PGQs no prazo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de Diretoria	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme POP 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação da eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Anualmente • Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar ações para abordar riscos e oportunidades ineficazes • Analisar pontos ineficazes do Sistema de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de indicadores de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme Anexo 11 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

Eficácia da implementação do planejamento	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditoria Interna 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 006 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades identificadas nas auditorias internas 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Encerramento das auditorias internas
Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Verificação da eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar ações para abordar riscos e oportunidades ineficazes 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade No encerramento dos PGQs
Desempenho de provedores externos	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento do desempenho dos provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 004 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar baixo desempenho de provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> No ato do recebimento de produtos ou ao término da prestação dos serviços e/ou no fechamento de períodos de faturamento Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Desempenho de Provedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Avaliação de desempenho de provedores externos
Necessidades de melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento das necessidades de melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade Resultados da análise de não conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar oportunidades de melhoria identificadas 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade No encerramento dos RNCs

Alcance dos Objetivos da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditoria Interna Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Não conformidades dos processos Monitoramento dos Programas de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 006 Anualmente Conforme PR 007 Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades identificadas nas auditorias internas Analisar pontos ineficazes do Sistema de Gestão da Qualidade Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências Analisar PGQs ineficazes 	<ul style="list-style-type: none"> Encerramento das auditorias internas Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de indicadores de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme Anexo 11 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

Detalhamento dos métodos de medição – Indicadores de Desempenho

Como medir (indicador de desempenho)?		Meta de desempenho			Processos envolvidos	Objetivo da Qualidade mensurado
PGQs no prazo	Quantidade de PGQs no prazo / Quantidade de PGQs vigentes	90	↑	%	Gestão da Qualidade	Fomentar a "Mentalidade de Risco" na gestão, execução, controle e monitoramento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade e na gestão do negócio.
Reclamações de Clientes	Quantidade de reclamações recebidas / Quantidade de Cte emitidas X 100	2	↓	%	Comercial e Operacional	Prover serviços de transporte de cargas que atendam aos requisitos dos Clientes e legais
Operações no prazo	Quantidade de operações no prazo / CT'e X100	70	↑	%	Operacional	
Propostas fechadas	Quantidade de Cotações Fechadas / Quantidade de Cotações emitidas X 100	10	↑	%	Comercial	Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos
Furtos e roubos de cargas	Quantidade de furtos, tentativas de invasão criminosa e roubos	0	↓	Unidades	Operacional	
Consumo de combustível	Média de consumo de combustível da frota	(1)	↓	Km / litro	Manutenção	
Manutenção	Custo de manutenção / quilometragem percorrida pela frota	0,06		R\$ / km	Manutenção	
Desempenho de provedores externos	Quantidade de RNCs emitidos para provedores externos	2	↓	%	Compras	
Satisfação de Clientes	Média em percentual das pesquisas	85	↑	%	Comercial	Aumentar a satisfação dos Clientes.
Avaliação de desempenho de colaboradores	Média em percentual das avaliações	70	↑	%	Gestão de Pessoas	Desenvolver e assegurar a competência profissional dos colaboradores

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		ANEXO 11	
	Avaliação de Desempenho		Revisão: 04	Página 8 de 8

(1) Utilitários: 12, km/l; Caminhões ¾: 6 km/l; Toco: 4, km/l; I e Cavalos Mecânicos: 2,7 km/l