



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 1 de 16

Processo	Comercial
Autoridade sob o Processo	Gerente Comercial

Entradas
Necessidades de serviços de transporte de cargas
Informações de Mercado (mídias eletrônicas, concorrentes)
Requisitos específicos do Cliente
Requisitos legais e outros subscritos
Contexto de negócio
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes
Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho

Atividades
Identificação e prospecção de novos Clientes
Identificação e análise crítica das necessidades dos Clientes
Elaboração de Cotação de Fretes e/ou Tabelas de Fretes
Planejamento de novos serviços
Controles de Cotação e/ou Tabelas de Fretes
Comunicação com o Cliente
Manutenção de Clientes

Saídas
Cotação e/ou Tabelas de Fretes
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Contratos de prestação de serviço, quando aplicável
Informações para a área operacional
Entradas para análise crítica do SGQ
Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho

Elaboração – Gestor do SGQ	Aprovação – Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade	Data de Emissão
Ronaldo Ramos	Ronaldo Ramos	10/01/2024

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p>Recursos de comunicação (interna e externa)</p> <p>Infraestrutura adequada (salas administrativas e mobiliário)</p> <p>Competências específicas de mão de obra</p> <p>Recursos de TI</p> <p>Site ativo</p>	<p>Cliente</p> <p>Direção</p> <p>Gestão da Qualidade</p>	<p>Auditoria Interna</p> <p>Relatórios de Não Conformidades</p>	<p>Clientes novos</p> <p>Pesquisa de Satisfação de Clientes</p>	<p>Operacional</p> <p>Diretoria</p> <p>Gestão da Qualidade</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Cultural e social	Alteração no consumo de produtos transportados por influência social ou cultural	Concorrentes	Concorrentes com preços menores Concorrentes com melhor infraestrutura e recursos tecnológicos
Desempenhos dos serviços e processos	Falhas na análise crítica das necessidades de Clientes	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços Alteração de carga tributária dos serviços realizados	Inovação tecnológica	Falta de atualização da tecnologia utilizada pelo segmento de transporte de cargas
Requisitos de Clientes e de Mercado	Falta de licenças requeridas pelo Mercado	Fluxo de informações	Falta de informação ao Cliente sobre serviços e pedidos Falta de informações e/ou dificuldades de acesso dos requisitos contratuais para os processos subsequentes Falta de informação e/ou informação incorreta no



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 3 de 16

			cadastro da Tabela de Fretes e/ou na elaboração da Cotação
Objetivos e estratégias internas	Equipe Comercial com fraca atuação externa Atendimento em um único segmento (aduaneiro)	Político	Instabilidade política e econômica no país Falta de investimentos na infraestrutura do país (rodovias e aeroportos)

Aspectos	Oportunidades de Melhorias	Aspectos	Oportunidades de Melhorias
Concorrentes	Localização mais favorável que a concorrência	Objetivos e estratégias internas	Aproveitamento de oportunidades de negócio nos Clientes ativos



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 4 de 16

Processo	Operacional
Autoridade sob o Processo	Gerente Operacional

Entradas
Requisitos específicos do Cliente
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes
Não conformidades e Ocorrências Operacionais identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Tabela de Fretes e/ou Cotação
Contratos de prestação de serviço, quando aplicável
Informações oriundas do Processo Comercial
Informações do sistema informatizado
Solicitações de serviços de transporte de cargas

Atividades
Planejamento e controle de serviços de transporte de cargas
Análise crítica das solicitações de serviços pelos Clientes
Programação de veículos, equipamentos e motoristas
Emissão de documentos para transporte de cargas
Transporte e entrega de cargas
Monitoramento de veículos

Saídas
Serviços de transporte de cargas realizados
Comprovantes de entregas realizadas
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p>Próprios: Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Veículos e equipamentos para transporte de cargas Competências específicas de mão de obra Recursos de TI Recursos Financeiros Insumos para as atividades de transporte de cargas</p> <p>Terceirizados: Oficinas de manutenção Provedores de serviços de laudos veiculares (calibração de cronotacógrafos) Borracharias Postos de abastecimento Lavadores de veículos e equipamentos Despachante Gerenciadora de riscos Seguradora Rastreamento</p>	<p>Comercial</p> <p>Cliente</p> <p>Direção</p> <p>Gestão da Qualidade</p> <p>Manutenção</p> <p>Provedores externos</p>	<p>Comunicação com motoristas</p> <p>Rastreamento da carga</p> <p>Recebimento de comprovantes de entrega das cargas</p> <p>Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos</p> <p>Check List de veículos</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Pesquisa de Satisfação de Clientes</p> <p>Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Reclamações de Clientes</p> <p>Multas e autuações</p> <p>Furtos e roubos de cargas</p>	<p>Cliente</p> <p>Diretoria</p> <p>Gestão da Qualidade</p> <p>Manutenção</p>



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 6 de 16

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços	Fluxo de informações	Falta de informações dos requisitos contratuais oriundas do processo Comercial Falta de informação ao Cliente sobre serviços e pedidos
Financeiros e econômicos	Falta de capital para realizar os serviços	Requisitos de Clientes e de Mercado	Demanda irregular de solicitações de Clientes
Conhecimento organizacional	Perda de colaboradores qualificados	Desempenhos dos serviços e processos	Emissão de documento para o transporte de cargas incorreto Falhas na análise crítica das necessidades dos Clientes Esquecer de processar solicitação dos Clientes Falhas no atendimento às solicitações de Clientes Planejamento inadequado dos serviços Motoristas e/ou veículos e/ou equipamentos em desacordo com a legislação e/ou requisitos de Clientes Veículos em mau estado de conservação Recebimento de cargas com divergências de quantidade ou qualidade Avarias nas cargas em trânsito Roubo e/ou furto de cargas em trânsito Atraso de coletas e/ou entregas Quebra de veículo e/ou equipamento em serviço Perda de comprovantes de entrega de cargas Falhas no rastreamento de veículos Emissão de faturamento incorreto Falhas no cumprimento das regras dos Programas de Gerenciamento de Riscos Falhas no controle de temperatura de cargas transportadas Entrega em local errado Coleta e/ou entrega de carga em local errado Falhas no encerramento de DTAs
Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Deixar de realizar atendimento de solicitações de Clientes em razão de indisponibilidade de veículos e/ou equipamentos e/ou motoristas Dificuldades na comunicação com motorista		

Aspectos	Oportunidades de melhoria
Infraestrutura e recursos internos	Aumentar a utilização dos recursos do sistema informatizado



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 7 de 16

Processo	Compras
Autoridade sob o Processo	Supervisor de Frota

Entradas
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades e Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Necessidades de processos, produtos e serviços providos externamente
Relação de Provedores Externos Homologados
Resultados de seleção e avaliação de provedores externos

Atividades
Homologação de Provedores Externos
Controle de compras realizadas
Administração de contratos de fornecimento
Avaliação, reavaliação e monitoramento do desempenho de Provedores Externos
Recebimento de produtos e serviços providos externamente

Saídas
Processos, produtos e serviços providos externamente
Resultados de inspeção de recebimento produtos e serviços providos externamente
Resultados de avaliação e monitoramento de provedores externos
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 8 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
Próprios: Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos Provedores externos	Verificação de produtos e serviços providos externamente Avaliação, Reavaliação e monitoramento do desempenho de Provedores externos Auditoria interna e externa Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade	Desempenho de Provedores Externos	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Financeiros e econômicos Desempenho dos serviços e dos processos	Inadimplência de Clientes Falta de crédito junto aos provedores externos Falhas no fornecimento de produtos e/ou serviços providos externamente Falhas na definição dos requisitos de aquisição de produtos e serviços Falhas na homologação e/ou avaliação de desempenho de provedores externos	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado

Aspectos	Oportunidades de melhoria
Desempenho dos serviços e dos processos	Fidelização de provedores externos



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 9 de 16

Processo	Gestão de Pessoas
Autoridade sob o Processo	Gerente Administrativo

Entradas
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades e Ocorrências Operacionais identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Descrições de Cargos
Necessidades de ações para atingir competências necessárias
Resultados de avaliação de desempenho de colaboradores
Necessidades de mão de obra

Atividades
Recrutamento e seleção de colaboradores
Integração de novos colaboradores
Avaliação de desempenho de colaboradores
Avaliação de eficácia de ações necessárias para atingir competências
Controle e administração de pessoal e de documentação legal (benefícios, processos trabalhistas, contratos)
Controle de folha de pagamento de colaboradores

Saídas
Mão de Obra que atenda os requisitos de competência
Prontuários de colaboradores
Folha de pagamento de colaboradores
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Resultados de avaliação de desempenho de colaboradores
Resultados de avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho
Resultados para sindicatos e órgãos públicos de fiscalização e controle



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 10 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p>Próprios:</p> <p>Recursos para comunicação</p> <p>Salas administrativas e mobiliário</p> <p>Competências específicas de mão de obra</p> <p>Recursos Financeiros</p> <p>Recursos de TI</p> <p>Terceirizados:</p> <p>Assessoria contábil</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Sindicatos e órgãos públicos de fiscalização e controle</p> <p>Assessoria Contábil</p>	<p>Avaliação de desempenho de Colaboradores</p> <p>Avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Avaliação de desempenho de colaboradores</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Sindicatos e órgãos de fiscalização e controle</p> <p>Assessoria contábil</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Conhecimento organizacional	Dificuldades na divulgação do conhecimento organizacional Perda de colaboradores qualificados	Requisitos de partes interessadas	Indisponibilidade de candidatos para ocupar cargos na empresa
Desempenho dos serviços e dos processos	Desmotivação de colaboradores Pagamento incorreto de colaboradores Falhas na identificação das necessidades de contratação de colaboradores Falhas na avaliação de eficácia de treinamentos	Requisitos legais e regulamentares	Alterações na legislação trabalhista aplicável aos serviços
Competência profissional	Colaboradores que não atingem o nível de desempenho esperado pela empresa	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Dimensionamento inadequado da estrutura organizacional
Fluxo de informações	Repasse de informações erradas para colaboradores		



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 11 de 16

Valores e culturas internas	Falhas em razão de resistência a mudanças de colaboradores antigos		
-----------------------------	--	--	--

Processo	Manutenção
Autoridade sob o Processo	Supervisor de Frota

Entradas
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Necessidades de manutenção (veículos, equipamentos).

Atividades
Controle de manutenção de veículos, equipamentos

Saídas
Manutenções preventivas e corretivas realizadas (veículos e equipamentos)
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p>Próprios: Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI Oficina e equipamentos para manutenção</p> <p>Terceirizados: Oficinas de manutenção Provedores de serviços de laudos veiculares (calibração de cronotacógrafos) Borracharias Lavadores de veículos e equipamentos</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Provedores externos</p>	<p>Inspeção Predial</p> <p>Check List de Veículos</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Manutenção Corretiva</p> <p>Consumo de óleo diesel</p>	<p>Todos os processos</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
<p>Infraestrutura e recursos internos</p>	<p>Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Má qualidade dos serviços de provedores externos Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Incêndio nas instalações</p>	<p>Desempenho dos serviços e dos processos</p>	<p>Veículos em mau estado de conservação Quebra de veículos e/ou equipamentos em trânsito Falha e/ou quebra do rastreador de veículos Falhas no controle de documentos legais de veículos e/ou equipamentos Infraestrutura de TI em mau estado de conservação Perda de informações em meio eletrônico Paralisação de equipamentos e/ou infraestrutura de TI, comunicação e softwares Falha ou não execução do Check List de veículos</p>



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 13 de 16

Processo	Gestão da Qualidade
Autoridade sob o Processo	Gestor da Qualidade

Entradas
Requisitos específicos do Cliente
Requisitos legais e outros subscritos
Contexto de negócio
Política da Qualidade
Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes
Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de auditorias internas
Resultados de indicadores de desempenho

Atividades
Controle de informação documentada
Auditorias internas
Monitoramento e medição de processos e serviços
Controle e tratamento de não conformidades
Comunicação e conscientização sobre o Sistema de Gestão da Qualidade
Controle de documentos legais

Saídas
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 14 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
Próprios: Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos	Controle de não conformidades Realização de pesquisas de satisfação de Clientes Auditoria interna e externa	-	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Infraestrutura e recursos internos	Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia	Desempenho dos processos e serviços	Falhas na manutenção de sistemáticas do Sistema Integrado de Gestão Falhas no controle da informação documentada

Processo	Direção
Autoridade sob o Processo	Diretor Operacional

Entradas
Requisitos específicos do Cliente
Requisitos legais e outros subscritos
Requisitos de partes interessadas
Contexto de negócio
Política da Qualidade
Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes
Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de auditorias internas

Atividades
Estabelecimento e análise de objetivos
Análise de contexto
Abordagem de processos
Avaliação de riscos e oportunidades
Estabelecimento da Política da Qualidade
Análise crítica do Sistema de Gestão de Qualidade
Liderança e comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade e com o foco no Cliente
Definição de escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

Saídas
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 2

Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 02

Página 16 de 16

Resultados de indicadores de desempenho

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos	Auditoria interna e externa Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade	-	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços Alteração de carga tributária dos serviços realizados	Desempenho dos processos e serviços	Falta de comprometimento e conscientização dos envolvidos
Financeiros e econômicos	Inadimplência de Clientes Falta de capital para realizar os serviços	Requisitos de Clientes e de Mercado	Alteração nas tendências do segmento de transportes
Tomada de decisões	Decisões gerenciais centralizadas no Diretor Geral	Objetivos e estratégias internas	Equipe Comercial com fraca atuação Atuação conservadora da Direção com relação a investimentos e grades aquisições Atendimento regional e em um único segmento (aduaneiro)
Político	Instabilidade política e econômica no país	Concorrentes	Concorrentes com preços menores Concorrentes com melhor infraestrutura e recursos tecnológicos
Competência profissional	Falhas no desenvolvimento de lideranças		