	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DATA: 30/07/2024
		Página 1 de 16


<b>Reunião</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PERIÓDICA	<input type="checkbox"/> EXTRAORDINÁRIA
<b>Período</b>	1º semestre de 2023 a 2º semestre de 2024	

## 1. PARTICIPANTES

Nome	Depto/Setor
Sérgio Luiz Regi	Diretoria Comercial
Alexandre Luiz Raffi Filho	Diretoria Operacional
Ronaldo Ramos	Representante da Direção
Rodrigues Santos	Supervisor Operacional
Gustavo Rocha	Gerente Operacional
Luiz Sarrassini	Gerente comercial
Andressa Raffi	Assistente Administrativo

## 2. PAUTA MÍNIMA

- 2.1. Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores
- 2.2. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade
- 2.3. Informações sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a:
  - satisfação do Cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
  - extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados e necessidades de atualização;
  - desempenho de processo e conformidade dos serviços;
  - não conformidades e ações corretivas;
  - resultados de monitoramento e medição;
  - resultados de auditoria e

	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DATA: 30/07/2024
		Página 2 de 16

- desempenho de provedores externos.
- 2.4. Suficiência de recursos;
- 2.5. Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- 2.6. Oportunidades de melhoria;
- 2.7. Necessidades de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade ou em seus processos e
- 2.8. Necessidade de recursos.

### **2.1. Situação das ações provenientes de análises críticas anteriores**

A ata de análise crítica realizada em 27/07/2023 foi lida nesta reunião e não há nenhuma pendência para analisar nesta reunião.

### **2.2. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade**

O Anexo 1 - Contexto de Negócio foi lido nesta reunião e os participantes concluíram que além das alterações relativas aos atuais clientes não há mais necessidades de alterações no documento. Todas as questões externas e internas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade permanecem inalteradas.

O Anexo 11 – Na Avaliação de desempenho, o processo operacional continua analisando a dinâmica do indicador “Operações no Prazo” e entendem que a meta poderá ser elevada em 5% para o ano de 2025, assim como em 2025 inicia-se um estudo para novos desafios nos indicadores, em busca da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

Foi decidido pelos Gestores de Recursos Humanos que o resultado do monitoramento de desempenho dos colaboradores será anual e que o próximo resultado será apresentado ao final do mês de dezembro de cada ano, sendo que neste ano o resultado de 2024 será apresentado em dezembro de 2024.

Anexo 8 - Foram inseridos procedimentos dos requisitos OEA no Sistema de Gestão da Qualidade, que estarão em observação na dinâmica do Sistema, com previsão de término do Plano de Mudança em dezembro de 2024. Com a inclusão de novos procedimentos foram alteradas as identificações numéricas de algumas Instruções de Trabalho, e quando modificadas justificam no histórico de alterações. Registra-se também que os formulários foram revisados, mas não houve modificação na identificação deles, manteve a numeração e número de revisão, pois haverá alterações significativas até dezembro de 2024 motivados pelos requisitos OEA. Diante disto, as alterações serão realizadas no início de 2025.

Buscando a melhoria contínua, a empresa investiu no processo operacional de cargas de alto valor agregado, adquirindo mais outros dois veículos blindados que certamente influenciarão na satisfação do cliente.

Descrição de Cargos - Os gestores do processo de Recursos Humanos, com a inclusão dos procedimentos OEA, decidiram iniciar a contagem da revisão das descrições de cargo a partir da revisão 0.

Uma tendência que será tomada para todos os demais processos em seus documentos da qualidade a partir de 2025, quando será finalizado o Plano de Mudança 01/22 em relação a inclusão dos processos OEA no Sistema de Gestão da Qualidade.

Observa-se também que a partir do ano de 2024 o SGQ será revisado anualmente.

### **2.3. Informações sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a:**

#### **2.3.1. satisfação do Cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes**

O resultado da última Pesquisa de Satisfação de Clientes, realizada em janeiro de 2024, foi analisado criticamente.

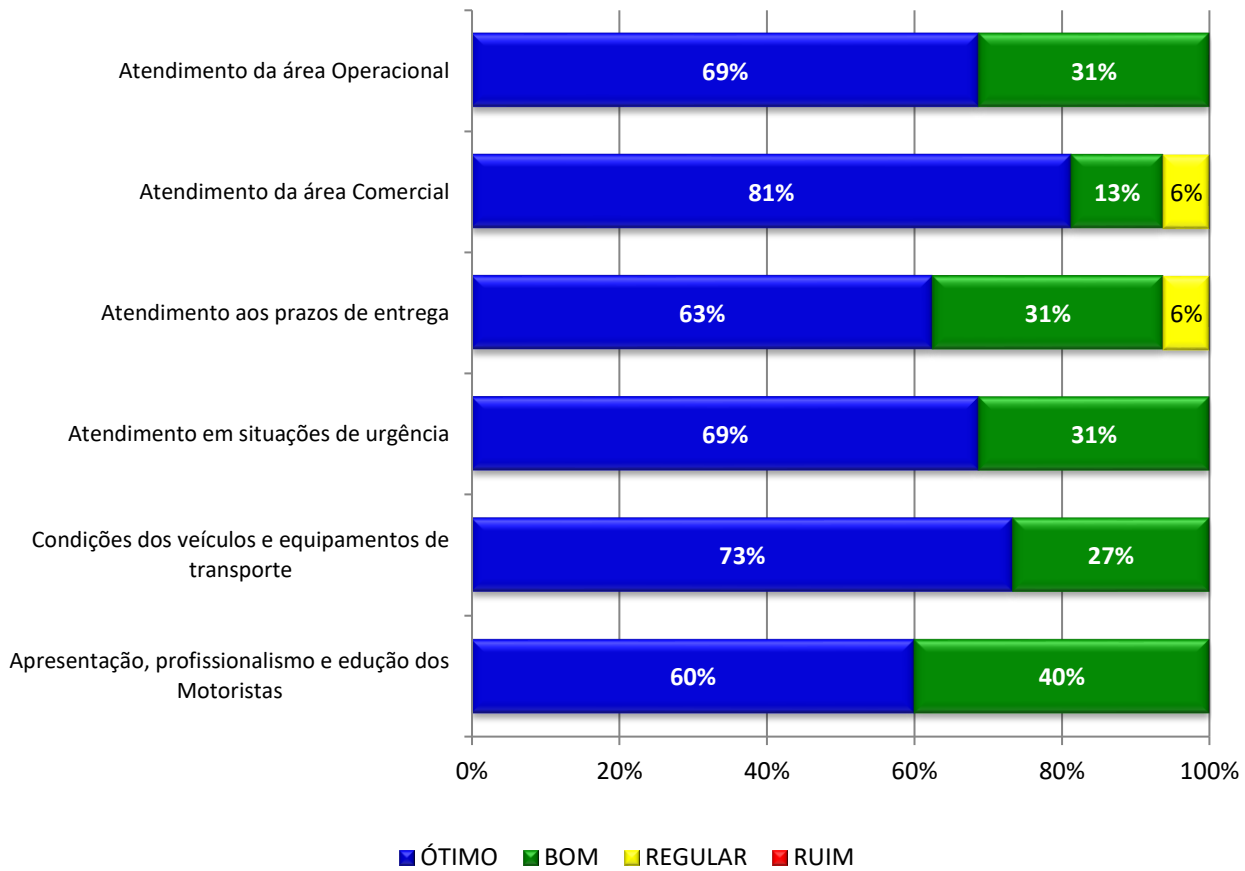
Foram realizadas 15 pesquisas para os clientes fixos principais e obteve-se 15 pesquisas respondidas, sendo validadas conforme instrução de trabalho IT 004.

O resultado das pesquisas evidenciou 69,1% como ótimo e 28,7% como bom, atingindo assim a meta estabelecida que é de 85% para a soma dos resultados obtidos entre ótimo e bom.

Na pesquisa não foi registrada nenhuma reclamação de cliente.

**2.3.2 Gráficos demonstrativos da pesquisa de satisfação de clientes de janeiro a dezembro de 2023:**





### 2.3.3 Próxima reunião de análise crítica da pesquisa de satisfação de cliente:

Realizar reunião para avaliar a Pesquisa de satisfação de clientes de 2024 até o final do mês de janeiro 2025, para tomadas de decisão em relação aos resultados apontados e registrar o conteúdo na reunião de Análise Crítica Anual que deverá ser realizada até agosto de 2025.

### 2.3.4. retroalimentação de partes interessadas pertinentes

O Anexo 1 - Contexto de Negócio foi lido nesta reunião e os participantes concluíram que além das alterações relativas aos atuais clientes não há mais necessidades de alterações no documento. Todas as questões externas e internas pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade permanecem inalteradas.

O Anexo 11 – Na Avaliação de desempenho, o processo operacional continua analisando a dinâmica do indicador “Operações no Prazo” e entendem que a meta poderá ser elevada em 5% para o ano de 2025, assim como em 2025 inicia-se um estudo para novos desafios nos indicadores, em busca da melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

As programações de treinamentos remotos serão cada vez mais usadas com a utilização de ferramentas disponíveis nos recursos da TI, haja vista a otimização deste processo na rotina da empresa.

Em 2025 está previsto acesso a plataforma de treinamentos remotos para melhorar o Plano Anual de Treinamentos. Esta experiência terá início em janeiro de 2025.

Todas as reclamações de Clientes ou de outras partes interessadas são registradas com a emissão de Relatórios de Não Conformidades. Todos os Relatórios de Não Conformidade, quando emitidos no período, estão detalhados no item 2.3.7.

### 2.3.5. extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados e necessidades de atualização

Os objetivos da qualidade, bem como os planos com ações para atingi-los estão definidos no Anexo 5. O documento foi lido nesta reunião e os participantes concluíram que não há necessidades de alterações.

A situação atual das ações para atingir os objetivos da qualidade é a seguinte:

Objetivo:	Fomentar a “Mentalidade de Risco” na gestão, execução, controle e monitoramento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade e na gestão do negócio.			
O que será realizado?	Recursos requeridos	Responsáveis	Prazo de conclusão	Avaliação de resultados
Promoção da Mentalidade de Risco na organização.	Recursos de comunicação (interna e externa)	Diretores	31/12/2024	Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.	Infraestrutura adequada (salas administrativas e mobiliário)	Gerentes		
Elaboração, execução e controle dos Planos de Gestão de Qualidade.	Competências específicas de mão de obra	Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade		
	Recursos de TI			

Treinamento para as lideranças sobre Mentalidade de riscos				
<b>Situação atual:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Foi emitido o Anexo 4, com a identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</li> <li>Também no Anexo 4, está definido a avaliação dos riscos e oportunidades. Para aqueles considerados significantes, foram emitidos Programas de Gestão da Qualidade para estabelecimento de novas ações de controle.</li> </ol>			


<b>Objetivo:</b>	Satisfazer as expectativas do cliente e requisitos aplicáveis			
<b>O que será realizado?</b>	<b>Recursos requeridos</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazo de conclusão</b>	<b>Avaliação de resultados</b>
<p>Registro e tratamento de não conformidades identificadas</p> <p>Identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</p> <p>Elaboração, execução e controle dos Planos de Gestão de Qualidade.</p> <p>Controle da informação documentada de origem interna e externa</p> <p>Controle de documentos legais</p>	<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>Veículos e equipamentos de transporte de cargas</p>	<p>Diretores</p> <p>Gerentes</p> <p>Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade</p>	31/12/2024	Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>Situação atual:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estão sendo mantidos os registros e tratamentos de não conformidades.</li> <li>Foi emitido o Anexo 4, com a identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</li> <li>Também no Anexo 4, está definido a avaliação dos riscos e oportunidades. Para aqueles considerados significantes, foram emitidos Programas de Gestão da Qualidade para estabelecimento de novas ações de controle.</li> <li>Foram emitidos os Anexos 8 e 9, para controle das informações documentadas de origem interna e externa.</li> <li>O controle dos documentos legais está sendo realizado no Anexo 9, que foi analisado criticamente pelos participantes e considerado atualizado.</li> </ol>			

Objetivo:	Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos.			
O que será realizado?	Recursos requeridos	Responsáveis	Prazo de conclusão	Avaliação de resultados
<p>Registro e tratamento de não conformidades identificadas</p> <p>Identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</p> <p>Elaboração, execução e controle dos Planos de Gestão de Qualidade.</p> <p>Promoção da Mentalidade de Risco e da Abordagem de Processos na organização.</p>	<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>Diretores</p> <p>Gerentes</p> <p>Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade</p>	31/12/2024	Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Situação atual:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estão sendo mantidos os registros e tratamentos de não conformidades.</li> <li>2. Foi emitido o Anexo 4, com a identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</li> <li>3. Também no Anexo 4, está definido a avaliação dos riscos e oportunidades. Para aqueles considerados significantes, foram emitidos Programas de Gestão da Qualidade para estabelecimento de novas ações de controle.</li> <li>4. Foi realizado um treinamento com todos os colaboradores para entendimento do conceito de mentalidade de riscos.</li> </ol>			

<b>Objetivo:</b>	Desenvolver e assegurar a competência profissional dos colaboradores.			
<b>O que será realizado?</b>	<b>Recursos requeridos</b>	<b>Responsáveis</b>	<b>Prazo de conclusão</b>	<b>Avaliação de resultados</b>
<p>Estabelecimento de Programa de Treinamentos</p> <p>Avaliação da eficácia de ações para atingir competências necessárias</p> <p>Identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</p> <p>Elaboração, execução e controle dos Planos de Gestão de Qualidade.</p>	<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>Diretora Administrativa</p> <p>Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade</p>
<b>Situação atual:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>O Programa de Treinamentos foi elaborado para o ano de 2024 e está sendo cumprido.</li> <li>Para os treinamentos que não fazem parte da rotina diária dos processos foram realizadas avaliações para verificar a eficácia. Os participantes analisaram criticamente o resultado das avaliações de eficácia realizadas e não identificaram necessidades de estabelecimento de ações.</li> <li>Foi emitido o Anexo 4, com a identificação e abordagem de riscos e oportunidades de melhoria.</li> <li>Também no Anexo 4, está definido a avaliação dos riscos e oportunidades. Para aqueles considerados significantes, foram emitidos Programas de Gestão da Qualidade para estabelecimento de novas ações de controle.</li> </ol>			

Os participantes concluíram que as ações estão sendo executadas dentro dos prazos planejadas e que até o momento estão sendo eficazes para atingir os objetivos da qualidade estabelecidos.

Os treinamentos obrigatórios foram reestudados e adequados aos respectivos cargos, atendendo a tratativas de ação corretiva planejadas pelo setor pertinente.

	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DATA: 27/07/2023
		Página 9 de 12

### 2.3.6. desempenho de processo e conformidade dos serviços

Indicador	Meta	Resultados – 2º Semestre / 2023 e 1º Semestre / 2024					
		JUL JAN	AGO FEV	SET MAR	OUT ABR	NOV MAI	DEZ JUN
Reclamações de Clientes	≤ 2% / mês	0 0	0 1	0 0	0 0	0 0	0 0
Furtos e roubos	0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
Consumo de gasolina- Utilitários	≥ 12 km / l	13,10 13,01	12,90 12,41	13,14 12,11	13,25 13,13	12,35 12,78	12,28 12,98
Consumo de Diesel – Caminhões ¾	≥ 6 km / l	6,42 6,48	6,23 6,13	6,13 6,22	6,35 6,17	6,45 6,23	6,15 6,18
Consumo de Diesel - Toco	≥ 5,7 km / l	5,76 5,74	5,75 5,71	5,72 5,98	5,83 5,77	5,73 5,72	5,79 5,68
Consumo de Diesel – Cavalos Mecânicos	≥ 2,7 km / l	2,86 2,87	2,72 2,76	2,80 2,73	2,86 2,74	2,73 2,71	2,79 2,88
Manutenção	≤ R\$ 0,06 / km	0,059 0,049	0,059 0,058	0,053 0,054	0,059 0,057	0,058 0,055	0,058 0,057
Operações no Prazo	≥ 70%	70,98 72,87	71,78 74,13	70,89 71,90	78,34 76,55	77,20 77,12	79,99 77,89
Propostas fechadas	≥ 10% / trimestre	3º trimestre 15% 1º trimestre: 16%			4º trimestre 13% 2º trimestre: 15%		
Satisfação de Clientes	≥ 85%	69,1% ótimo + 28,7% bom = 97,8%					
Avaliação de Desempenho de Colaboradores	≥ 70%	2023 = 85,8%					
PGQs no prazo	≥ 90% / trimestre	100% dos PGQs estão no prazo -2 PGQs atualmente					
Desempenho de provedores externos	≤ 0% / trimestre	Não foram emitidos RNCs para provedores externos					

Foram analisados criticamente os resultados dos indicadores de desempenho referentes ao período e os participantes concluíram o seguinte:

**Propostas fechadas:** As propostas fechadas atenderam a meta. A meta será alterada no ano de 2025 para 15% buscando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

**Consumo de Combustível:** O novo supervisor deu continuidade ao trabalho onde realinhou as metas de consumo para a frota e as metas foram atingidas pelos veículos, o supervisor continua realizando várias orientações aos motoristas para que se alcance uma melhor direção responsável e sustentável

**Operações no prazo:** As metas foram atingidas e para o ano de 2025 está em planejamento uma melhoria da meta com estudos para aquisição de novos veículos e otimização no planejamento das operações atuais, bem como observa-se continuidade na considerável melhora no setor de manutenção com nova liderança.

Todas as metas estabelecidas foram atingidas e não há necessidade de estabelecimento de ações corretivas.

### 2.3.7 não conformidades e ações corretivas

Foram analisados criticamente todos os RNCs emitidos no período. A situação das ações é a seguinte:


RNC	Não Conformidade	Comentários	Situação Atual
05/23	Documento Obsoleto	10/11/2023 – O treinamento foi realizado conforme planejamento de ação corretiva 30/01/2024 – As revisões das pastas do SGQ foram realizadas 30/02/2024 – Foi realizado a revisão anual obrigatória a partir de 2024	Aguardando análise das ações por parte do organismo certificador

RNC	Não Conformidade	Comentários	Situação Atual
01/24	Foi observado pontos de calafetação com sinais de ressecamento em unidade de carga, evidenciado possibilidades de vazamento e ameaça para a segurança do patrimônio do cliente.	18/02/2024 – Foi verificado a efetiva realização das manutenções corretivas quanto a calafetação. 30/03/2024 – Foi verificado a não existência de novas carretas com falhas na calafetação	Encerrada em 30/03/2024 e devidamente aceita.

RNC	Não Conformidade	Comentários	Situação Atual
02/24	Veículo atrasou em 1 hora para a coleta solicitada com urgência	30/3/2024 – Foi analisado se o Gerenciamento de Risco está posicionando quanto a situação de trânsito do trajeto para a realização da operação. 30/04/2024 – foi reanalisado pelo Gerente de Logística se a operadora do gerenciamento de risco estava orientando quanto a viabilidade de trajeto.	Encerrada em 30/04/2024 e devidamente aceita.

RNC	Não Conformidade	Comentários	Situação Atual
03/24	Não há histórico de justificativas ou providencias quanto a pontuação na Receita Federal	20/08/2024 designado os dois colabores para monitorar e tomar providencias para possíveis pontuações da receita federal 01/09/2024 Foi verificado que há sistemática para justificar pontuação junto a receita federal	Tratativas em Andamento com previsão de término em 30/09/2024

RNC	Não Conformidade	Comentários	Situação Atual
-----	------------------	-------------	----------------


	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>DATA: 27/07/2023</b>
		<b>Página 11 de 12</b>

04/23	Atraso na programação da operação	15/08/2024 – Foi verificado a planilha de check list e foi constatado que houve atualização 03/09/2024- Foi verificado a planilha de check list e as revisões nos finais de semana são realizadas	Tratativas em Andamento com previsão de término em 30/09/2024
-------	-----------------------------------	--	---

### 2.3.8. resultados de monitoramento e medição

Foram analisados criticamente todos os resultados dos pontos de monitoramento e medição. A situação atual é a seguinte:

Pontos de monitoramento e medição de processos	Situação atual
Indicadores de desempenho	Detalhamento no item 2.3.6
Auditoria interna	Detalhamento no item 2.3.9
Registro de não conformidades	Detalhamento no item 2.3.7
Pesquisa de satisfação de Clientes	Detalhamento no item 2.3.1
Análise crítica do Sistema de Gestão de Qualidade e monitoramento das necessidades de melhoria no Sistema de Gestão da Qualidade	A análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade está sendo realizada nesta data, incluindo o monitoramento das necessidades de melhoria no Sistema de Gestão da Qualidade.
Monitoramento do desempenho de colaboradores	Foi realizada a avaliação de desempenho de todos os colaboradores no ano de 2023. Os participantes analisaram criticamente o resultado da avaliação de desempenho e concluíram que não há necessidade de estabelecimento de ações. Uma próxima avaliação de desempenho de colaboradores está planejada para dezembro de 2024. Registra-se que o monitoramento passa a ser anual e os resultados serão contemplados em dezembro de cada ano.
Verificação da eficácia de ações para atingir a competência profissional	Foi realizada a avaliação de eficácia dos treinamentos realizados por levantamento de necessidade. Foi concluído que os treinamentos estão sendo eficazes para diminuição de falhas nos processos e manutenção da competência dos colaboradores.
Check List de veículos e Documentos	Estão sendo realizadas as verificações das condições de funcionamento dos veículos. Os participantes concluíram que as condições de funcionamento dos veículos estão sendo mantidas, não causando impactos negativos no processo operacional.
Avaliação, reavaliação e monitoramento do desempenho de provedores externos	Detalhamento no item 2.3.9.1
Verificação de produtos e serviços providos externamente	Estão definidos critérios de inspeção de recebimento de produtos e serviços adquiridos de provedores externos e estes critérios estão sendo aplicados.
Comunicação com motoristas	Estão mantidos os recursos de comunicação com motoristas. A equipe operacional tem mantido comunicação com os motoristas durante a realização dos serviços de transporte.
Rastreamento da carga	Todos os veículos estão sendo rastreados durante a realização dos serviços.

	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DATA: 27/07/2023
		Página 12 de 12

Acompanhamento do carregamento e descarregamento de cargas	Está sendo realizado acompanhamento pelos Motoristas e ou conferentes, no carregamento e descarregamento de cargas, com a aplicação das sistemáticas definidas no PR 002.
Recebimento de comprovantes de entrega das cargas	Estão sendo recebidos os comprovantes de entrega de todas as cargas, pela equipe operacional
Monitoramento dos Programas de Gestão da Qualidade	Detalhamento no item 2.5
Verificação da eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades	Detalhamento no item 2.5
Resultados da análise de não conformidades	No encerramento dos relatórios de não conformidades estão sendo analisadas

### 2.3.9. resultados de auditoria

O resultado da auditoria interna realizada em 19/06/2024 e foi analisado criticamente. Ao final desta auditoria foi identificada uma não conformidades, que foi devidamente tratada e suas tratativas estão em monitoramento.


O Programa de Auditorias para 2024 está definido:

Tipo	Data realizada/ prevista
Interna	Realizada em 19 de junho
Externa – Manutenção	Prevista para 12 e 13 de setembro

#### 2.3.9.1. desempenho de provedores externos

Foi realizada a avaliação de desempenho referente ao 2º semestre de 2023 e 1º semestre de 2024, de todos os provedores externos. Uma próxima avaliação será realizada no 2º semestre de 2024.

Os participantes analisaram criticamente a avaliação realizada e não identificaram necessidades de estabelecimento de ações.

	<b>ATA DE ANÁLISE CRÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	DATA: 27/07/2023
		Página 13 de 12

## 2.4. Suficiência de recursos

Foi analisada criticamente a suficiência de recursos na empresa. A situação das ações é a seguinte:

Recursos	Situação atual
Recursos de comunicação (interna e externa)	Estão disponíveis telefones fixos e celulares para comunicação entre os colaboradores e com partes interessadas externas.
Computadores e demais recursos de TI	Os computadores e demais equipamentos de informática estão sendo submetidos à ações de manutenção, quando necessário. Está funcionando adequadamente a rede de internet
Competências específicas de mão de obra	Foi realizada a avaliação de desempenho de todos os colaboradores ao final de dezembro de 2023. Os participantes analisaram criticamente o resultado da avaliação de desempenho e concluíram que não há necessidade de estabelecimento de ações. Uma próxima avaliação de desempenho de colaboradores está planejada para dezembro/2024
Insumos para as atividades de transporte de cargas	Os insumos para as atividades de transporte de cargas estão sendo fornecidos adequadamente pelos provedores externos
Recursos financeiros	Estão sendo disponibilizados os recursos financeiros necessários para a realização dos serviços de transporte de cargas e para a manutenção da infraestrutura e do Sistema de Gestão da Qualidade
Veículos	É realizada a manutenção corretiva e preventiva de todos os veículos. Os participantes concluíram que as condições de funcionamento dos veículos e equipamentos de transporte estão sendo mantidas, não causando impactos negativos no processo operacional

## 2.5. Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades

O Anexo 4 – Abordagem de Riscos e Oportunidades foi lido nesta reunião e a eficácia das ações para abordagem dos riscos e oportunidades foram analisadas criticamente, sendo consideradas eficazes pelos participantes.

Também foram analisados criticamente todos os PGQs emitidos. A situação das ações é a seguinte:

PGQ	Risco / Oportunidade	Comentários	Situação Atual
01/23	Indisponibilidade de candidatos para ocupar cargos na empresa (motoristas)	Está intensificada a atuação da equipe Operacional, para otimização dos motoristas com o foco no aumento da produtividade. Estão sendo solicitadas indicações aos motoristas atuais, no sentido de formar um banco de possíveis candidatos.	Ações com prazo de implementação até 31/12/2024.
02/23	Faturamento consolidado em poucos clientes	Está intensificada a prospecção de novos clientes e a busca de oportunidades de aumento de demandas em clientes atuais	Ações com prazo de implementação até 31/12/2024.

## 2.6. Oportunidades de melhoria

### 2.6.1. Lições aprendidas de falhas e/ou ações bem-sucedidas e/ou resultados de melhorias em processos e serviços:

Oportunidades de melhoria	Ações planejadas / realizadas	Comentários
Registros e manutenção do histórico de problemas ocorridos.	Todas as falhas operacionais identificadas estão sendo registradas nos Relatórios de Não Conformidades, as quais estão sendo discutidas entre os responsáveis das áreas. As Não Conformidades foram analisadas nesta reunião e os participantes concluíram que as ações estabelecidas foram eficazes para a solução dos problemas.	Sistemática implementada e mantida

### 2.6.2. Oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas:

Os participantes analisaram as oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes e concluíram que:

- Não houve reclamação de clientes na pesquisa, no entanto houve iniciativas de melhorias para um melhor atendimento das operações e agilidade nos processos internos que certamente repercutirá numa melhor performance de atendimento. A pesquisa está exposta conforme descrito no item 2.3.1;
- Houveram 03 aberturas de relatórios de não conformidade no primeiro semestre de 2024 e uma no 2º semestre, no entanto foram tratadas as questões conforme descrito nos relatórios de Não conformidade de números 01/24, 02//24, 03/24 e 04/24 exposto no item 2.3.7

### 2.6.3. Oportunidades para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos (correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização):

Os participantes analisaram as oportunidades para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e dos processos e concluíram que:

- Todas as oportunidades identificadas para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos e as respectivas ações para atingi-las serão registradas nos PGQs, conforme descrito no item 2.5;
- A empresa reformulou as salas priorizando o conforto e melhor qualidade de trabalho para os colaboradores.
- Na adequação e aumento de ambientes foi segregado o setor financeiro para melhorar a segurança e sigilo das informações.

- Foi construída uma sala para treinamentos para melhorar o ambiente de aprendizado para otimizar o conhecimento organizacional.
- A instituição iniciou o processo para a regularização do transporte de medicamentos, para aumentar suas possibilidades de negócio e poder oferecer ao mercado a qualidade de suas operações para o seguimento da saúde.
- A organização foi homologada para a Simplificação do Transito Aduaneiro, processo que otimiza as operações de DTA para os clientes do comercio exterior.
- Neste ano, a empresa está participando de eventos do setor, melhorando sua comunicação com o seguimento.
- A empresa investiu em compra de mais veículos aumentando sua condição de atendimento e prazo de entrega.
- A empresa investe em segurança adquirindo novos veículos blindados na busca de melhoria contínua dos processos de alto valor agregado.

Com relação às lições aprendidas de falhas e/ou ações bem-sucedidas e/ou resultados de melhorias em processos e serviço, os participantes concluíram que:

- todas as falhas operacionais identificadas estão sendo registradas, as quais são analisadas criticamente. As Não Conformidades foram lidas nesta reunião e os participantes concluíram que as ações estabelecidas foram eficazes para a solução dos problemas.

## **2.7. Necessidades de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade ou em seus processos**

Os participantes analisaram criticamente as informações desta reunião e concluíram que as principais necessidades de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade é conclusão das observações no SGQ após a inclusão dos procedimentos relacionados a OEA.

## **2.8. Necessidades de recursos**

Os participantes analisaram criticamente as informações desta reunião e concluíram que há necessidade dos seguintes recursos para o até o 1º semestre/ 2025:

- recursos financeiros para:
  - manutenção dos veículos e carretas;
  - renovação de veículos da frota
  - manutenção da infraestrutura predial e
  - manutenção da infraestrutura de ti e comunicação.
  - Contratação de novos motoristas.

## **2.9. Análise da Política da qualidade**

A política da qualidade foi analisada e revista, bem como considerada como satisfatória. Fica decidido também que apesar da Política da Qualidade ser revisa anualmente na ocasião da análise crítica, o número da revisão só será alterado quando houver mudanças no texto da Política da Qualidade.

## 2.9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma próxima reunião para análise da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade deverá acontecer até o final do mês de julho/ 2025 ou extraordinariamente, caso necessário.