

POLÍTICA DA QUALIDADE


NBR ISO 9001:2015

TRANSPORTADORA RODO IMPORT LTDA.




ÍNDICE

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
25/03/2018	00	Elaboração inicial para adequação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 2 de 14

Seção I – Certificação do Manual	03
Seção II – Referências Normativas	04
Seção III – Termos e Definições	04
Seção IV – Contexto da Organização	04
Seção V – Liderança	07
Seção VI – Planejamento	08
Seção VII – Apoio	09
Seção VIII – Operação	12
Seção IX – Avaliação de Desempenho	13
Seção X - Melhoria	15

Anexo 1	Contexto de Negócio	Anexo 7	Matriz de Comunicação Externa
Anexo 2	Processos do Sistema de Gestão da Qualidade	Anexo 8	Controle de Informação Documentada – Origem Interna
Anexo 3	Organograma	Anexo 9	Controle de Informação Documentada – Origem Externa
Anexo 4	Abordagem de riscos e oportunidades	Anexo 10	Controle de Informação Documentada retida
Anexo 5	Objetivos da Qualidade	Anexo 11	Avaliação de Desempenho
Anexo 6	Matriz de Comunicação Interna		

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 3 de 14

O **Sistema de Gestão da Qualidade** da **RODO IMPORT** foi estabelecido para:

- demonstrar a capacidade para prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos dos Clientes e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis e
- aumentar a satisfação dos Clientes por meio da aplicação eficaz do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo processos para a melhoria e para garantia da conformidade com requisitos dos Clientes, legais e regulamentares.

O **Sistema de Gestão da Qualidade** foi desenvolvido e está implantado na organização, para atender aos requisitos da **NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos**.

Campinas, 25 de Março de 2018.


Ronaldo Ramos
Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade

SEÇÃO 2 – REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão de Qualidade – Requisitos
- ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário
- Legislação e regulamentos vigentes, aplicáveis ao segmento de transporte rodoviário de cargas

SEÇÃO 3 – TERMOS E DEFINIÇÕES

Neste Manual, aplicam-se os termos e definições da NBR ISO 9000:2015.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 4 de 14

SEÇÃO 4 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar questões internas e externas pertinentes ao propósito, ao direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos	Diretor Operacional Diretor Comercial	Anexo 1 – Contexto de Negócio

O que fazer?	Quem faz?	Quando faz?	Onde registra as atualizações?
Monitorar e analisar criticamente questões internas e externas pertinentes ao propósito, ao direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos	Diretor Operacional Diretor Comercial Gestor da Qualidade	Anualmente nas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Anexo 1 – Contexto de Negócio

4.2. Entendimento das necessidades e expectativas de partes interessadas

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar partes interessadas e seus requisitos pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade	Diretor Operacional Diretor Comercial Gestor da Qualidade	Anexo 1 – Contexto de Negócio

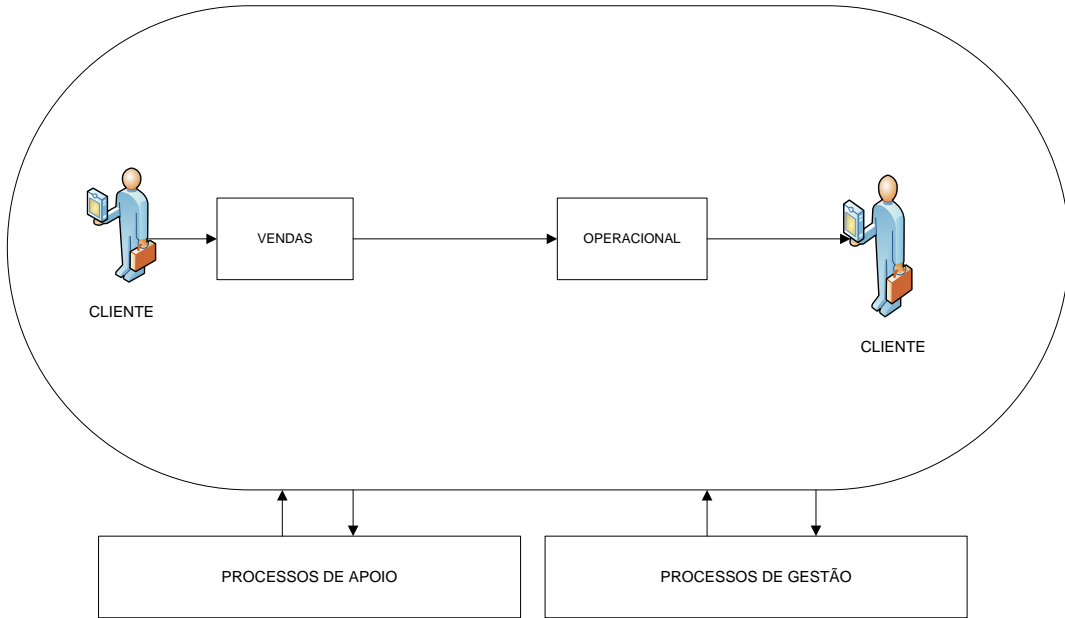
O que fazer?	Quem faz?	Quando faz?	Onde registra as atualizações?
Monitorar e analisar criticamente partes interessadas e seus requisitos pertinentes ao Sistema de Gestão da Qualidade	Diretor Operacional Diretor Comercial Gestor da Qualidade	Anualmente nas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Anexo 1 – Contexto de Negócio

4.3. Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO – ISO 9001:2015	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA SECA PARA IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO
ESCOPO GEOGRÁFICO	Avenida Marginal 572, Jardim São Domingos, CEP 13054-000, Campinas, São Paulo
ÁREA DE ATUAÇÃO	Nacional
REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS	
REQUISITOS DA CLÁUSULA	JUSTIFICATIVAS
8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	Os requisitos da cláusula 8.3 não são aplicáveis ao escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da RODO IMPORT . A empresa não projeta ou desenvolve novos serviços com base nos requisitos da cláusula 8.3 da norma. Planeja suas atividades de acordo com as necessidades e requisitos específicos de cada serviço, acordados com o Cliente no processo de vendas realizado, portanto sendo mais adequada a aplicabilidade do item 8.1 da norma.

4.4. Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos

4.4.1. O macro-fluxo abaixo determina a sequência e interação dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade:




Processos principais	Processos de gestão	Processos de apoio
Vendas	Gestão da Qualidade	Gestão de Pessoas
Operacional	Direção	Manutenção
		Compras

4.4.1.1. A aplicação dos processos na RODO IMPORT, bem como suas entradas requeridas, saídas esperadas, critérios e métodos necessários para assegurar a operação e controles eficazes, recursos necessários, responsabilidades e autoridades estão determinados no Anexo 2 – Processos do Sistema de Gestão da Qualidade.

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e comprometimento

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 6 de 14

Responsabilidades da Alta Direção	
Com relação ao Sistema de Gestão da Qualidade	<ul style="list-style-type: none"> • prestar contas pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; • assegurar que a Política e os Objetivos da Qualidade sejam estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica; • assegurar a integração dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade nos processos de negócio; • promover o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco; • assegurar que os recursos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade estejam disponíveis; • comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade; • assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade alcance seus resultados pretendidos; • engajar, dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; • promover a melhoria e • apoiar outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.
Com relação ao foco no Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • assegurar que os requisitos do cliente e os requisitos legais e regulamentares pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente; • assegurar que os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do Cliente sejam determinados e abordados e • assegurar que o foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido

5.2. Política da Qualidade

5.2.1. A **Política da Qualidade** estabelecida, implementada e mantida é a seguinte:

“A RODO IMPORT busca prestar serviço em transporte de carga seca com qualidade e credibilidade visando satisfazer as expectativas do cliente, através de melhoria contínua dos processos e a capacitação de seus colaboradores “

5.2.2. A **Política da Qualidade** deve ser comunicada para todos os colaboradores e estar disponível para as partes interessadas por meio de divulgação:

- nos quadros de avisos da empresa;
- em treinamentos realizados, quando aplicável e
- nos documentos do **Sistema de Gestão da Qualidade**, quando aplicável.

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

5.3.1. Todas as responsabilidades e autoridades sobre os processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** estão definidas:

- no **Anexo 3 – Organograma**;

- nos procedimentos e instruções de trabalho do **Sistema de Gestão da Qualidade** e
- nas **Descrições de Cargos**.

5.3.1.1. Todos os colaboradores que ocupam cargos de liderança são responsáveis por:

- assegurar que o **Sistema de Gestão da Qualidade** esteja conforme com os requisitos planejados;
- assegurar que os processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** entreguem suas saídas pretendidas;
- relatar o desempenho do **Sistema de Gestão da Qualidade** e as oportunidades para melhoria, em particular para a **Direção**;
- assegurar a promoção do foco no Cliente e
- assegurar que a integridade do **Sistema de Gestão da Qualidade** seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no **Sistema de Gestão da Qualidade**.

6. PLANEJAMENTO


6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar riscos e oportunidades que precisam ser abordados	Diretor Operacional Diretor Comercial Gestor da Qualidade	Anexo 4 - Abordagem de riscos e oportunidades
Planejar, integrar e implementar nos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, ações sobre os riscos e oportunidades que precisam ser abordados ⁽¹⁾	Responsáveis de áreas	Anexo 4 - Abordagem de riscos e oportunidades e Programa de Gestão de Qualidade, quando aplicável
Avaliar a eficácia das ações implementadas sobre os riscos e oportunidades que precisam ser abordados	Responsáveis de áreas	Ata de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade e Programa de Gestão de Qualidade, quando aplicável

⁽¹⁾ Os critérios para integração e implementação das ações para abordar riscos e oportunidades estão definidos no **Anexo 4 – Abordagem de riscos e oportunidades**.

6.2. Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los

6.2.1. Os objetivos da qualidade estabelecidos, os respectivos métodos de medição, monitoramento, comunicação e atualização e o planejamento para alcançar estes objetivos estão definidos no **Anexo 5 – Objetivos da Qualidade**.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 8 de 14

6.3. Planejamento de mudanças

6.3.1. Quando for identificada a necessidade de mudanças significativas no **Sistema de Gestão da Qualidade** ou na prestação dos serviços, estas devem ser realizadas de maneira planejada e sistemática, considerando:

- o propósito das mudanças e seus potenciais consequências;
- os responsáveis que autorizam a mudança;
- a integridade do sistema de gestão da qualidade;
- a disponibilidade de recursos;
- a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades;
- a análise crítica das consequências de mudanças não intencionais
- como adquirir e/ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas e
- as ações resultantes da análise crítica da mudança necessária.

7. APOIO

7.1. Recursos


7.1.1. Generalidades

7.1.1.1. Os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do **Sistema de Gestão da Qualidade**, estão definidos no **Anexo 2 – Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**.

7.1.1.2. É responsabilidade da **Alta Direção**, assegurar que os recursos necessários para o **Sistema de Gestão da Qualidade** estejam disponíveis. As necessidades de recursos são periodicamente analisadas nas reuniões de análise crítica do **Sistema de Gestão da Qualidade**.

7.1.1.3. Os principais recursos internos existentes e os recursos obtidos de provedores externos em razão das restrições internas estão definidos abaixo:

Principais recursos internos existentes

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 9 de 14

<ul style="list-style-type: none"> • Software de Gerenciamento (TMS) 	<ul style="list-style-type: none"> • Veículos e equipamentos de transporte de cargas
<ul style="list-style-type: none"> • Pátio de estacionamento de veículos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de comunicação (interna e externa)
<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos de rastreamento de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Escritórios administrativos e mobiliário
<ul style="list-style-type: none"> • Ferramentas e materiais de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de TI
<ul style="list-style-type: none"> • Competências específicas de mão de obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Web site

Processos, produtos e serviços críticos obtidos de provedores externos	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de riscos 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de veículos e equipamentos
<ul style="list-style-type: none"> • Suporte técnico de TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção das instalações
<ul style="list-style-type: none"> • Seguro de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção e atualização de softwares
<ul style="list-style-type: none"> • Recapagem de pneus 	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos utilizados no transporte de cargas
<ul style="list-style-type: none"> • Veículos, equipamentos de transportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de recursos de TI e de comunicação

7.1.2. Pessoas

7.1.2.1. A estrutura organizacional necessária para a implementação eficaz do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para operação e controle dos seus processos, estão definidas no **Anexo 3 - Organograma**.

7.1.3. Infraestrutura

7.1.3.1. A infraestrutura necessária para a operação dos processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para alcançar a conformidade dos serviços, está definida no **Anexo 2 – Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**.

7.1.3.2. O procedimento para manutenção da infraestrutura necessária para a operação dos processos e para alcançar a conformidade dos serviços está definido no **PR 008 – Manutenção**.


7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

7.1.4.1. O ambiente necessário para a operação dos processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para alcançar a conformidade dos serviços e as principais práticas para sua manutenção, estão definidos no **Manual de Integração, no Manual d Motorista** e no **PR 008 – Manutenção**.

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

7.1.5.1. O procedimento para controle e calibração e/ou aferição periódica dos cronotacógrafos instalados nos veículos de transporte de cargas está definido no **PR 008 Manutenção**.

7.1.6. Conhecimento Organizacional

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 10 de 14

7.1.6.1. O conhecimento necessário para a operação dos processos e para alcançar a conformidade dos serviços está determinado e é mantido pelos seguintes métodos:

- Manutenção de pessoas com experiência profissional vivenciada na execução de processos de transporte rodoviário de carga, incluindo transporte aduaneiro;
- Lições aprendidas de falhas e de ações bem sucedidas e resultado de melhorias em processos e serviços, vivenciados:
 - nas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade;
 - na análise crítica e estabelecimento dos Programas de Gestão de Qualidade;
 - na abordagem de riscos e oportunidades de melhoria;
 - na análise crítica e estabelecimento de ações corretivas sobre não-conformidades e
- Disponibilidade de normas técnicas atualizadas aplicáveis ao negócio e aos processos.
- Reuniões de trabalho internas e/ou com Cliente e/ou com provedores externos.
- Disponibilidade da informação documentada do **Sistema de Gestão da Qualidade**.
- Disponibilidade das informações do sistema informatizado .

7.2. Competência

7.2.1. O procedimento para determinar e assegurar a manutenção da competência necessária dos colaboradores que realizam atividades que afetam o desempenho e a eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**, está documentado no **PR 003 Gestão de Pessoas**.

7.3. Conscientização

7.3.1. A conscientização dos colaboradores sobre:

- a **Política da Qualidade**;
- os objetivos da qualidade pertinentes;
- a sua contribuição para a eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**, incluindo os benefícios de desempenho melhorado e
- as implicações de não estar conforme com os requisitos do **Sistema de Gestão da Qualidade**,


é assegurada com a execução dos treinamentos previstos no **Programa de Treinamento**.

7.4. Comunicação

7.4.1. Os métodos de comunicações internas e externas pertinentes ao **Sistema de Gestão da Qualidade** estão definidos no **Anexo 6 – Matriz de Comunicação Interna** e no **Anexo 7 – Matriz de Comunicação Externa**.

7.5. Informação documentada

7.5.1. O procedimento para controle, elaboração, atualização da informação documentada necessária para a eficácia do **Sistema Integrado de Gestão**, está definido no **PR 005 Informação Documentada**.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 11 de 14

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e controle operacionais

8.1.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação de serviços está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.1.2. Para implementação das ações resultantes da abordagem de riscos e oportunidades considerados como de significância “Alta” ou “Média” de acordo com os critérios estabelecidos devem ser estabelecidos **Programas de Gestão de Qualidade**, definindo as ações, prazos e responsáveis pela implementação.

8.1.3. Mudanças no planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação dos serviços devem ser controladas. As consequências de mudanças não intencionais devem ser criticamente analisadas e estabelecidas ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

8.2. Requisitos para serviços

8.2.1. Comunicação com o Cliente

8.2.1.1. O procedimento para determinar os meios de comunicação com os Clientes, está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.2.2. Determinação de requisitos relativos aos serviços

8.2.2.1. O procedimento para assegurar que os requisitos para prestação dos serviços estão definidos e que é possível atender as necessidades dos Clientes está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos aos serviços

8.2.3.1. O procedimento para analisar criticamente os requisitos para prestação dos serviços antes de se comprometer a prestar serviços aos Clientes, incluindo as alterações ocorridas no processo de vendas, está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.3. Projeto e desenvolvimento de serviços

8.3.1. Requisito não aplicável ao **Sistema de Gestão da Qualidade** conforme justificativa definida no item 4.3.

8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1. O procedimento para assegurar que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conforme os requisitos, incluindo a determinação e aplicação de controles está definido no **PR 005 Processo de Compras**.

8.4.2. O procedimento para determinar e aplicar critérios para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos está definido no **PR 004 Processo de Compras**.


8.5. Provisão de serviços

8.5.1. Controle da provisão de serviços

8.5.1.1. O procedimento para controle da prestação de serviços está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.2. Identificação e rastreabilidade

8.5.2.1. Os controles aplicados para identificação da situação das saídas de processos com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da realização dos serviços e para assegurar a conformidade dos serviços estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 12 de 14

8.5.3. Propriedade pertencente a Clientes ou provedores externos

8.5.3.1. Os controles aplicados para identificação, verificação, proteção e salvaguarda da propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos enquanto estiver sob o controle da **RODO IMPORT**, estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.3.2. O procedimento para comunicação de não conformidades identificadas com a propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos, enquanto estiver sob responsabilidade da **RODO IMPORT**, está definida no **PR 007 Não conformidade e ação corretiva**.

8.5.4. Preservação

8.5.4.1. Os controles aplicados para preservação das saídas de processos durante a prestação dos serviços estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.5. Atividades pós-entrega

8.5.5.1. Os controles aplicados para atendimento aos requisitos de atividades pós-entrega associados aos serviços de transporte de cargas estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.6. Controle de mudanças

8.5.6.1. O procedimento para análise crítica e controle de mudanças na prestação dos serviços de transporte de cargas para assegurar continuamente a conformidade com os requisitos está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.6. Liberação de serviços

8.6.1. Os controles aplicados para verificar se os requisitos dos serviços foram atendidos e para assegurar que a liberação de serviços para os Clientes não ocorra se estes requisitos não forem satisfatoriamente concluídos estão definidos **PR 002 Processo Operacional**.

8.7. Controle de serviços não conformes

O procedimento para identificar e controlar serviços não conformes está documentado no **PR 007 Não conformidade e ação corretiva**.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO


9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1. Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos para o **Sistema de Gestão da Qualidade** e seus processos, bem como a frequência de monitoramento e medição e de análise e avaliação dos resultados estão definidos no **Anexo 11 – Avaliação de Desempenho**.

9.1.2. Satisfação do Cliente

9.1.2.1. Os principais instrumentos de medição e monitoramento de informações de percepção da qualidade e satisfação dos Clientes para com os serviços realizados são:

- pesquisas de satisfação de Clientes;
- registros de reclamações de Clientes e
- elogios.

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 13 de 14

9.1.2.2. Os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente o grau de satisfação dos Clientes estão definidos no **PR 001 Processo Comercial**.

9.1.3. Análise e avaliação

9.1.3.1. Os métodos análise e avaliação dos dados e informações provenientes de monitoramento e medição estão definidos no **Anexo 11 – Avaliação de Desempenho**.

9.2. Auditoria interna


9.2.1. O procedimento para planejamento, realização, definição de responsabilidades e registros das auditorias internas, bem como os critérios de seleção de auditores estão definidos no **PR 006 Auditorias Internas**.

9.3. Análise crítica pela direção

9.3.1. A **Alta Direção** deve analisar criticamente, o **Sistema de Gestão da Qualidade**, anualmente, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico.

9.3.2. A análise crítica do **Sistema de Gestão da Qualidade** deve ser planejada e realizada considerando as entradas e incluir decisões e ações com as saídas, ambas relacionadas abaixo:

Entradas de análise crítica	Saídas de análise crítica
<ul style="list-style-type: none"> • situação de ações provenientes de análise críticas anteriores; • mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade; • informações sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • 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 • desempenho de provedores externos. • suficiência de recursos; • eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades; • lições aprendidas de falhas e/ou ações bem-sucedidas; resultados de melhorias em processos e serviços; • oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas; • 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). 	<ul style="list-style-type: none"> • 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); • oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas; • necessidades de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade ou em seus processos e • necessidade de recursos.
Informação documentada	Ata de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

 TRANSPORTADORA RODO IMPORT LTDA.	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	MSGQ	
		Revisão: 00	Página 14 de 14

10. MELHORIA

10.1. Generalidades

10.1.1. A identificação de oportunidades para melhoria e a implementação de ações necessárias para atender aos requisitos dos Clientes e aumentar a satisfação dos Clientes está definida no **Anexo 4 – Abordagem de Riscos e Oportunidades**.

10.2. Não conformidade e ação corretiva

10.2.1. O procedimento para identificação, registro e análise crítica de não conformidades e estabelecimento de ações corretivas, está documentado no **PR 007 Não Conformidade e Ação Corretiva**.

10.3. Melhoria contínua

10.3.1. A adequação, suficiência e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade deve ser continuamente melhorada com implementação de ações sobre os resultados de análise e avaliação e sobre as saídas de análise crítica realizadas pela **Direção**.