

# **POLÍTICA DA QUALIDADE**

## **NBR ISO 9001:2015**


**TRANSPORTADORA RODO IMPORT LTDA.**



<b>DATA</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>RESUMO DE ALTERAÇÕES</b>
25/03/2018	00	Elaboração inicial para adequação aos requisitos da NBR ISO 9001:2015
10/01/2024	01	Revisão do SGQ para atender correção de Não conformidade

ÍNDICE	
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

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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 4 de 14

### SEÇÃO 3 – TERMOS E DEFINIÇÕES

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

### 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

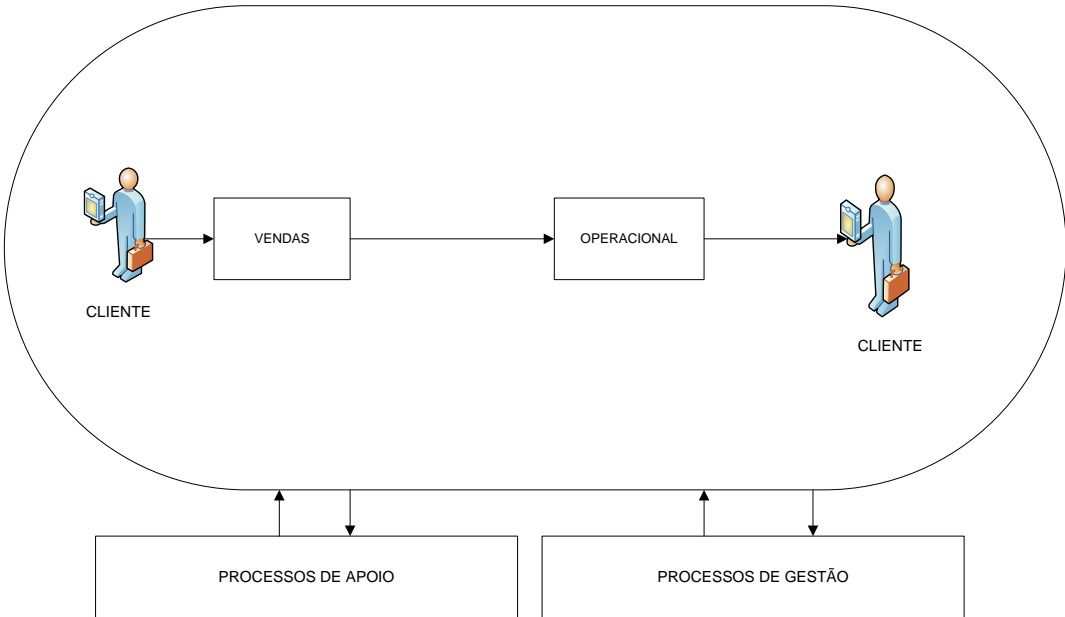
#### 4.3. Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

<b>ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO – ISO 9001:2015</b>	TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE CARGA SECA PARA IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO
<b>ESCOPO GEOGRÁFICO</b>	Avenida Marginal 572, Jardim São Domingos, CEP 13054-000, Campinas, São Paulo
<b>ÁREA DE ATUAÇÃO</b>	Nacional
<b>REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS</b>	
<b>REQUISITOS DA CLÁUSULA</b>	<b>JUSTIFICATIVAS</b>
<b>8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços</b>	Os requisitos da cláusula 8.3 não são aplicáveis ao escopo do <b>Sistema de Gestão da Qualidade</b> 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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 6 de 14

## 5.1. Liderança e comprometimento

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

## 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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 7 de 14

**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 <sup>(1)</sup>	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

<sup>(1)</sup> 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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 8 de 14

**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**.

### **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:

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 9 de 14

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

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

## 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**.

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 10 de 14

### 7.1.6. Conhecimento Organizacional

**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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 11 de 14

**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**.

## **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**

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 12 de 14

**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**.

### **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

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 13 de 14

- elogios.

**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"> <li>• situação de ações provenientes de análise críticas anteriores;</li> <li>• mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema de Gestão da Qualidade;</li> <li>• informações sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• satisfação do Cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;</li> <li>• extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados e necessidades de atualização;</li> <li>• desempenho de processo e conformidade dos serviços;</li> <li>• não conformidades e ações corretivas;</li> <li>• resultados de monitoramento e medição;</li> <li>• resultados de auditoria e</li> <li>• desempenho de provedores externos.</li> </ul> </li> <li>• suficiência de recursos;</li> <li>• eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;</li> <li>• lições aprendidas de falhas e/ou ações bem-sucedidas; resultados de melhorias em processos e serviços;</li> <li>• oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas;</li> <li>• oportunidades para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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);</li> <li>• oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas;</li> <li>• necessidades de mudança no Sistema de Gestão da Qualidade ou em seus processos e</li> <li>• necessidade de recursos.</li> </ul>

	<b>MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>	<b>MSGQ</b>	
		Revisão: 00	Página 14 de 14

(correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização).	
<b>Informação documentada</b>	Ata de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

## 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**.