

	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	N° 01/24
		Data: 19/06/2024
		Página 1/6

1 - Data da Auditoria: 19 de junho de 2024

2 - Escopo da Auditoria: Transporte rodoviário de carga seca para importação e exportação

3 - Documentos Aplicáveis

NBR ISO 9001:2015 – Requisitos

Manuais, procedimentos, instruções de trabalho e documentos complementares do Sistema de Gestão da Qualidade

Legislação e regulamentos aplicáveis ao setor de transporte.

4 - Áreas Auditadas: Conforme Plano de Auditoria Interna – N° 01/24

5 - Equipe de Auditoria

Auditor Líder: Ronaldo Ramos

Auditor : Rodrigues dos Santos

6 - Resultado da auditoria

O grau de implementação e de eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da **RODO IMPORT** auditado nesta oportunidade foi considerado pela equipe de auditoria, como satisfatório.

7- Resumo Gerencial

Processo auditado	Comercial
Entrevistados	Luiz Sarrassini
Documentos verificados	
PR 001 Processo Comercial – revisão 01 – 10/01/2024 IT 004 Satisfação de Clientes – revisão 02 – 10/01/2024	
Evidências	
Captação e comunicação com Clientes realizada por telefone, e-mail e indicações, Tabela de Fretes e Cotações de Fretes Resultado da Pesquisa de Satisfação de Clientes Janeiro a dezembro/2024: 97,8% de satisfação e respectivos planos de ações para os resultados. Análise crítica referente aos resultados da Pesquisa de satisfação de Clientes de Janeiro a dezembro /2024 Reclamação de clientes	
Não Conformidades registradas nºs	00

Auditor: Ronaldo Ramos	Auditor: Rodrigues dos Santos	Gestor do SGQ: Ronaldo Ramos	Alta Direção: Alexandre Raffa Filho
Data: 19/06/2024	Data: 19/06/2024	Data: 19/06/2024	Data: 19/06/2024

Processo auditado	Gestão da Qualidade
Entrevistados	Ronaldo Ramos
Documentos verificados	
<p>Organograma – Revisão 04 – 10/01/2024 PR 005 – Informação Documentada – Revisão 01 – 10/01/2024 Anexo 8 - Controle de Informação Documentada - Interna – Revisão 06 – 10/01/2024 PR 006 – Auditoria Interna – Revisão 01 – 10/01/2024 PR 007 – Não Conformidade e Ação Corretiva – Revisão 01 – 10/01/2024 Anexo 1 -Contexto de Negócio – revisão 06 – 10/01/2024 Anexo 4 - Abordagem de riscos e oportunidades – revisão 05 – 10/01/2024 Anexo 5 - Objetivos da Qualidade – revisão 02 – 10/01/2024 Anexo 6 - Matriz de Comunicação Interna – revisão 01 – 10/01/2024 Anexo 7 - Matriz de Comunicação Externa – revisão 01 – 10/01/2024 Anexo 10 - Controle de Informação Documentada retida – revisão 07 – 10/01/2024 Anexo 11 - Avaliação de desempenho – revisão 04 – 10/01/2024 Política da Qualidade – revisão 03 – 10/10/2022</p>	
Evidências	
<p>Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade definido no Contexto de Negócio Questões internas e externas pertinentes ao SGQ e requisitos de partes interessadas, definidos no Contexto de Negócio Requisitos da NBR ISO 9001 não aplicáveis definidos no Contexto do Negócio do Sistema de Gestão da Qualidade Conhecimento organizacional mantido nos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade, nas atas de reunião de análise crítica pela Diretoria e na manutenção de pessoas. Processos e suas entradas, saídas, métodos, recursos, responsabilidades, autoridades, riscos e oportunidades definidos no Anexo 2 Macrofluxo de sequência e interação dos processos, descrito no Anexo 2 Processos do Sistema de Gestão da Qualidade, defino como parte do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Controle de distribuição dos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade realizado no Anexo 8 Registros de qualificação do auditor interno Ronaldo Ramos: comprovante de educação requerida, comprovante de experiência requerida, certificado de participação em curso de formação de auditor interno e de interpretação da NBR ISO 9001:2015. Quadros de aviso para comunicações sobre o Sistema de Gestão da Qualidade. Política da Qualidade divulgada no quadro de avisos e na rede interna Gráficos com resultado dos Indicadores de Desempenho: Reclamações de Clientes, Multas, Ocorrências Operacionais, Vendas, Consumo de Óleo Diesel, Manutenção Corretiva e Furtos atualizados até maio / 2024. Ata de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Programa de Auditoria Interna 2024 Plano de Auditoria Interna 01/24 Relatório de Não Conformidade 01/24 Back-up diário de dados e informações eletrônicas realizado</p>	
Não Conformidades registradas nºs	- 00

Processo auditado	Alta Direção
Entrevistados	Alexandre Luiz Raffi Filho
Documentos verificados	
Anexo 1 - Contexto de Negócio – revisão 06 – 10/01/2024 Anexo 5 - Objetivos da Qualidade – revisão 02 – 10/01/2024 Anexo 11 - Avaliação de desempenho – revisão 04 – 10/01/2024 Política da Qualidade – revisão 03 – 10/10/2022	
Evidências	
Gráficos com resultado dos Indicadores de Desempenho: Reclamações de Clientes, Multas, Satisfação de Clientes, Consumo de Óleo Diesel, Manutenção Corretiva e Furtos atualizados até maio / 2024. Ata de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	
Não Conformidades registradas nºs	- 00

Processo auditado	Gestão de Pessoas
Entrevistados	Andressa Raffi / Michele Cavalcante
Documentos verificados	
PR 003 – Gestão de Pessoas – revisão 04 – 12/05/2024 Descrição de Cargo para Motorista D – revisão 00 – 03/06/2024 * O setor reiniciou o número da versão com a mudança do Layout. Plano de Treinamento Anual 2024	
Evidências	
Descrição de cargo de Supervisor de Logística 19 /08/ 2022, registro de competência do colaborador Marcio Ramos de Lima Borge, constatando necessidade de obrigatório, Ensino Superior Completo, e verificado que o colaborador apresentou diploma de curso superior de Tecnólogo em Logística. Elaborado o Plano de treinamento anual de 2024 apontando a necessidade de treinamentos, incluindo o Reclamação de clientes e Gerenciamento de Risco Indicador atendendo a meta estipulada	
Não Conformidades registradas nºs	- 00

Processo auditado	Operacional
Entrevistados	Gustavo Rocha
Documentos verificados	
PR 002 Processo Operacional – revisão 04 – 13/05/2024	
Evidências	
<p>Ordem de coleta 4068, data do check list 06/05/2024, para o cliente Samsung Eletrônica da Amazônia saindo de Guarulhos para o site do cliente em Jordanesia. Motorista João Daniel Bueno, veículo placa FFW 5091, Nota Fiscal 13177.</p> <p>Ordem de coleta 4485, data do checklist 16/05/2024, para o cliente Dell Computadores do Brasil, do Aeroporto Brasil Viracopos para o site do cliente em Cajamar, Motorista Domingos Donizete da Cruz, veículo placa FUQ 5989, Nota Fiscal 2046</p> <p>Declaração de Seguros RCTR-C apólice 95400031746 e RCF-DC apólice 95501001732, vigentes até 31/03/2024 – ANTT vigente até 04/12/2025.</p> <p>Indicador de horas paradas atendendo a meta estipulada</p>	
Não Conformidades registradas nºs	00

Processo auditado	Gestão de Compras
Entrevistados	
Documentos verificados	
PR 004 – Processo de Compras – Revisão 10 – 30/04/2019	
Evidências°	
<p>Relação de Provedores Externos Qualificados</p> <p>Avaliação de Provedores Externos, referente ao 2° semestre de 2023 e 1° semestre / 2024.</p> <p>Solicitação por e-mail de orçamento e compra aprovada para o provedor Auto Jo Diesel referente a manutenção preventiva, Ordem de Serviço n° 484, nta fiscal de compra n° 14949.</p>	
Não Conformidades registradas nºs	00

Processo auditado	Gestão de Manutenção
Entrevistados	Alexandre Badim
Documentos verificados	
PR 008 – Manutenção – revisão 01 – 15/02/2021	
Evidências	
Verificação dos Certificados dos cronotacógrafos dos veículos Volkswagen modelo 13.190, ano 2013, placa FFW 5309 Certificado n° 0010593615 valido até 10/02/2026, e veículo Volkswagen modelo 13.190, ano 2013, placa FFW 5317, Certificado n° 0010277617, válidos até 28/11/2025. e veículo Atego 1419, placa FZH 7B51 com Certificado n° 0009517695 válido até 28/11/2025	
Não Conformidades registradas n°s	- 00

Processo auditado	Operacional Aduaneiro
Entrevistados	Marcelo Rosa Brasil
Documentos verificados	
IT 001 - Operação de Transportes executadas pela empresa – Revisão 00 – 05/05/2024	
Evidências	
<p>Verificada operação de DI com saída do Aeroporto Internacional de Guarulhos para o site do cliente Samsung na Avenida Antônio Candido Machado 3100, Jordanésia.</p> <p>Verificou-se que a operação contemplava dois processos de DI, sendo os processos com o documento fiscal 13177, 13180, 13186 e 13179 com o mesmo destino.</p> <p>Para o processo foi realizada solicitação de monitoramento n° 357872/2024.</p> <p>O veículo foi lacrado com o lacre n° 128286.</p> <p>Verificado planilha de lacre.</p> <p>Foi verificado registro de pontuação junto a receita federal</p>	
Não Conformidades registradas n°s	- 01

8- Total de não conformidades

Foi verificada 01 não conformidade

8 - Recomendações da Equipe Auditora

Recomendamos que a Direção em conjunto com o Gestor do Sistema de Gestão da Qualidade, realizem uma reunião para análise crítica do resultado desta auditoria analisando o resultado e as não conformidades apontadas e registradas nos RNC n° 03/24