
	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 1 de 16

MANUAL DA QUALIDADE

ARS Transporte e Logística

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 2 de 15

1. INTRODUÇÃO

1.1. OBJETIVO

Definir a estrutura do Sistema de Gestão Integrado da **ARS Transporte e Logística Ltda.**

1.2. APLICAÇÃO E ABRANGÊNCIA

O Manual é aplicável a **ARS Transporte e Logística**, que define como abrangência do seu Sistema de Gestão Integrado, “**Transporte rodoviário de carga para importação e exportação**” considerando os processos da Administração e Operação.

1.3. APRESENTAÇÃO

Este Manual da Qualidade é o documento do Sistema de Gestão Integrado da **ARS Transporte e Logística** que contém os Requisitos da Qualidade, a Política da Qualidade e seus objetivos. tendo sido elaborado segundo as exigências da norma RDC 16/2014.


1.4. CONTROLE

1.4.1. Controle de Revisão

O Responsável técnico revisa o Manual do Sistema de Gestão da Qualidade a cada ano anos no mínimo, com a participação da Diretoria, havendo ou não modificações a serem introduzidas. As revisões serão numeradas e identificadas apenas quando houver alteração do texto no procedimento.

1.4.2. Controle de Distribuição

Todos os setores recebem uma cópia controlada do Manual do Sistema de Gestão Integrada e o Responsável técnico é o responsável pela sua manutenção.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 3 de 15

1.5 COMPROMETIMENTO

Ciente das nossas responsabilidades frente ao transporte dos produtos de interesse à saúde em relação a manutenção da integridade e identidade das mercadorias, bem como da padronização de seus procedimentos foi criado o manual da qualidade.


O cumprimento de todos os itens deste manual irá garantir a satisfação dos clientes internos e externo da empresa.

A sinergia entre os esforços de todos e das ferramentas utilizadas para a manutenção da qualidade serão fatores preponderantes para a busca da melhoria contínua em nossos processos.

2. FORMALIZAÇÃO DE APROVAÇÃO E COMPROMISSO

Este Manual da Qualidade retrata de modo simples e objetivo as diretrizes e a operação do Sistema de Gestão Integrada da **ARS Transporte e Logística Ltda**

A Direção, com base na Política da Qualidade adotada se compromete em apoiar, acompanhar e participar na implementação, manutenção e aperfeiçoamento do Sistema de Gestão Integrada da empresa.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 4 de 15

3. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

3.1. Requisitos Gerais

A **ARS Transporte e Logística**, para assegurar a prestação de serviços de transporte do produto de interesse à saúde, adota um Sistema de Gestão da Qualidade que garante a conformidade com os requisitos especificados em procedimentos e requisitos da Norma RDC 16/2014.

O referido sistema é composto por, Procedimentos, Instruções de Trabalho, Manual, Documentos de Apoio e Registros que estabelecem como o mesmo é implementado, mantido e melhorado continuamente através de criação de novos e revisões dos já existentes.

A eficácia do Sistema de Gestão Integrado é verificada periodicamente através das Auditorias Internas da Qualidade, Auditorias Externas e Análise Crítica pela Alta Direção.

No processo de avaliação do nível de cumprimento aos objetivos e metas do Sistema de Gestão Integrado, são verificados os níveis de atendimento aos requisitos do cliente e tomadas ações necessárias, de forma a considerá-los como razão de ser da sobrevivência da empresa.

3.2. Requisitos de documentação

3.2.1 Generalidades

O Sistema de Gestão Integrado é composto por uma estrutura hierarquizada de documentos como meio de assegurar que sejam cumpridas as diretrizes estabelecidas pelo mesmo.

Estes documentos são distribuídos em níveis distintos, representados a seguir:

a) MQ - Manual da Qualidade

O Manual da Qualidade declara a política da Qualidade da empresa e tem como objetivo informar e orientar sobre o Sistema de Gestão da Qualidade para utilização interna e de clientes.

b) Manual de boas práticas


O manual de boas práticas estabelece toda a sistemática de trabalho na empresa especificamente com relação ao transporte do produto de interesse à saúde.

c) PR – Procedimento

Define a sistemática de atuação, funcionamento e responsabilidade / autoridade interfuncionais dos requisito do manual da qualidade.

d) IT – Instrução de Trabalho

Documento que fornece informações detalhadas, descritas de maneira simples e adequadas ao método utilizado na execução de atividades operacionais.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 5 de 15

e) DA - Documentos de Apoio ao Sistema

Trata-se de documentos, que influem no Sistema de Gestão e que não podem ser definidos como um procedimento.

f) Documentos Externos

São documentos que influem no Sistema de Gestão da Qualidade e que são emitidos por alguma organização externa.

g) Registro da Qualidade

Fornece evidências objetivas sobre a extensão do atendimento dos requisitos para a qualidade ou a eficácia de funcionamento de um elemento do Sistema da Qualidade.

3.2.2 Manual da Qualidade

A **ARS Transporte e Logística** estabelece e controla o Manual da Qualidade, que inclui o escopo do Sistema de Gestão da Qualidade, padrões documentados ou referência aos mesmos e mapeamentos dos processos, bem como e a descrição da seqüência e a interação entre eles.

3.2.3 Controle de Documentos

A **ARS Transporte e Logística** mantêm um sistema para controle de todos os documentos necessários para o cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade.

Este controle refere-se a elaboração, aprovação, distribuição e revisão de todas as normas e instruções essenciais referentes aos processos da administração e produção.

A responsabilidade pelo Controle de Documentos referentes ao Sistema de Gestão é do Responsável técnico.


Aprovação e emissão de documentos.

Os documentos referentes ao Sistema são analisados criticamente e aprovados pela Diretoria e pelo Gestor da Qualidade, quanto à sua adequação, para tal, antes de sua emissão. Inclui-se também nesta disposição a documentação externa.

Estes documentos são controlados de modo a assegurar que:

- ✓ Estão disponíveis em todos os locais apropriados para a execução das operações, garantindo o funcionamento eficaz do Sistema;
- ✓ Os documentos obsoletos são prontamente removidos de todos os locais de uso e destruídos;

Todos os procedimentos e instruções de trabalho possuem identificação alfanumérica específica e data de emissão e data de revisão, os registros da qualidade são identificados com o nome do formulário.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 6 de 15

Revisão e alterações dos documentos

Todos os documentos normativos do Sistema de Gestão da Integrado são analisados anualmente, não havendo necessidade de revisão o documento continua sem alteração.

Caso haja alguma alteração do documento neste período, o mesmo deve ser analisado e aprovado pela Diretoria ou Gestor da Qualidade.

Documentos externos

Todos os documentos externos necessários para o planejamento e operação da **ARS Transporte e Logística** foram identificados e estão sendo controlados.

3.2.4 Registro da Qualidade

A **ARS Transporte e Logística** mantém um controle dos documentos que registram e comprovam o resultado das atividades.

Os registros são claramente identificáveis quanto ao, serviço ou atividade do Sistema da Qualidade, são legíveis e quando necessário, são datados e rubricados ou assinados pelo responsável da atividade documentada.

Cada setor envolvido no Sistema é responsável pela guarda e controle dos registros e os mesmos podem ser mantidos em forma de cópia física e/ou eletrônica, conforme disposição da área.

4. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO


4.1. Comprometimento da Direção

A Alta Direção, está comprometidos a desenvolver e implementar o Sistema de Gestão Integrado, buscando a Melhoria Contínua dos seus processos.

Os Objetivos e a Política da Qualidade são avaliados através de reuniões periódicas, sendo os recursos necessários analisados e disponibilizados para que o Sistema de Gestão Integrado seja implementado e mantido em toda a Organização.

4.2. Foco no cliente

A **ARS Transporte e Logística** busca identificar as necessidades e expectativas dos clientes através de visitas, reclamações e qualidade no atendimento.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 7 de 15

4.3. POLÍTICA DA QUALIDADE

A ARS Transportes e Logística é uma empresa especializada na execução de operações de transporte e movimentação de cargas secas, embaladas e a granel.

Nosso propósito é prestar serviços de transporte e distribuição de cargas com qualidade, pontualidade, agilidade e segurança.

Nosso compromisso: buscar a melhoria contínua dos nossos processos de trabalho e da competência profissional de todos os nossos colaboradores diretos, visando a satisfação de nossos clientes, a cada serviço prestado.

NOSSOS OBJETIVOS:


- Cumprir todos os requisitos do cliente, legais e regulamentares aplicáveis ao nosso negócio e serviços;
- Atuar de maneira preventiva, visando minimizar ou se possível eliminar a ocorrência de não conformidades e situações indesejáveis, que possam por em risco a segurança de cada operação, a qualidade de nossos serviços; o patrimônio da empresa ou de Clientes, sob nossa responsabilidade;
- Manter ativo e aprimorar o Sistema de Gestão da Qualidade estabelecido, como parte fundamental de nossa estratégia de negócio e de atuação de Mercado;
- Manter a confiança e se possível aumentar a satisfação de nossos Clientes para com a qualidade de nossos serviços
- Treinar, formar e desenvolver nossos colaboradores internos e externos para que possam, cada vez mais e melhor, desempenhar suas funções na organização;
- Motivar e encorajar todos os nossos colaboradores diretos para que se comprometam de fato com boas práticas de trabalho, nas suas respectivas áreas de atuação, visando garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Assegurar condições adequadas de segurança do patrimônio da empresa e dos Clientes, sob nossa responsabilidade, bem como a integridade física das pessoas, em nossas instalações.

4.4. PLANEJAMENTO

4.4.1 Objetivos da Qualidade

Os objetivos da Qualidade são estabelecidos para todos processos relevantes e reavaliados anualmente na reunião de análise crítica, atendendo os objetivos da Política da Qualidade e as expectativas das partes interessadas, ou seja, clientes, colaboradores e acionistas.

4.4.2 Planejamento do Sistema de Gestão Integralmente.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 8 de 15

A **ARS Transporte e Logística** estabelece em seu planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade o seguinte ciclo:

- ✓ Estabelecer procedimentos normativos (procedimentos de sistema, instruções de trabalho e documentos de apoio).
- ✓ Avaliar conformidade com procedimentos normativos definidos.
- ✓ Planejar a fim de aprimorar os procedimentos normativos.

4.5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO.

4.5.1 Responsabilidade e Autoridade

A Responsabilidade e Autoridade dentro da Organização são definidas com base em níveis funcionais, bem como nos Procedimentos (PR) e Instruções de Trabalho (IT) referentes ao Sistema de Gestão da Qualidade. Estas responsabilidades encontram-se descritas nos PRs e ITs.

4.5.2 Responsável técnico


Para assegurar o pleno funcionamento e adequação do Sistema de Gestão da Qualidade à Norma RDC 16/2014, a Alta Direção designa o seu Responsável técnico, que poderá ser colaborador da empresa ou contratado, que independentemente de outras responsabilidades tem responsabilidade e autoridade para:

- ✓ Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão da Integridade sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- ✓ Informar a Alta Direção o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e de necessidades de melhoria;
- ✓ Assegurar que os requisitos do cliente sejam compreendidos em toda a Organização.

4.5.3 Comunicação Interna

A **ARS Transporte e Logística** tem a preocupação de informar a todos os níveis, sobre o Sistema de Gestão Integrado e sua eficácia, a avaliação de conformidades, o atendimento das expectativas dos clientes através de quadros de aviso e reuniões realizadas com os responsáveis dos setores.

4.6 Análise Crítica pela Direção

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 9 de 15

Para garantir a conformidade dos seus serviços e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, a Alta Direção realiza a anualmente ou quando se fizer necessário a Análise Crítica e disponibiliza os recursos necessários para ações de manutenção e melhoria do Sistema.

Durante a Análise Crítica pela Alta Direção são discutidas as situações atuais do Sistema de Gestão da Qualidade através das auditorias internas e externas, situação das ações corretivas, propostas de ações preventivas e ações de melhorias.

Cabe ao Responsável técnico, coordenar a coleta e consolidação dos dados necessários para proporcionar a Alta Direção o exame e conclusões sobre os objetivos da qualidade, bem como manter registros dessas análises.


4.6.1 Entradas e Saídas da Análise Crítica pela Direção

Dados de Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados das Auditorias Internas e Externas; ✓ Manifestações dos Clientes; ✓ Situação das Ações Corretivas; ✓ Ações de acompanhamento das Análises Críticas pela Alta Direção; ✓ Mudanças que poderiam afetar o Sistema de Gestão da Qualidade. ✓ Recomendações para melhoria
Análise Crítica	Reunião
Dados de Saída	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e seus processos; ✓ Melhoria do serviço em relação aos requisitos do cliente; ✓ Necessidade de recursos.

5. GESTÃO DE RECURSOS

5.1. Provisão de recursos

Os recursos necessários para manter e melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado e aumentar a satisfação do cliente e dos colaboradores, são discutidos durante a reunião de análise crítica e disponibilizados quando necessário.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 10 de 15

5.2 Recursos Humanos

5.2.1 Generalidades

Todos as pessoas que executam atividades que influenciam na qualidade possuem competência para o desempenho de seus cargos/funções

5.3 Infraestrutura

A **ARS Transporte e Logística** estabelece uma infraestrutura adequada contando com frota própria devidamente regularizada. Com um veículos adequados para a atividade, contanto com veículo refrigerado, sistema de segurança via satélite e sistema de comunicação celular para garantir a conformidade dos seus serviços prestados. Na sede são disponibilizadas ferramentas adequadas, tais como, “Hardware”, “Softwares”, máquinas e equipamentos para que a gestão seja gerenciada com eficácia que garanta a satisfação do cliente.

5.4 Ambiente do trabalho

A **ARS Transporte e Logística** assegura que o ambiente de trabalho seja um apoio a realização da política e objetivos organizacionais através de:

- **Método**

Através dos procedimentos de sistema e instruções de trabalho são detalhadas todas as rotinas necessárias para atingir a conformidade do serviço prestado.

- **Condições de trabalho**

Através da sua infraestrutura elaborada e comprovada pelo PGR e PCMSO a **ARS Transporte e Logística** mantém as condições de trabalho em perfeita harmonia com seu ambiente.

6 REALIZAÇÃO DO PRODUTO


6.1 Planejamento da Realização do Produto

Através das informações recebidas do setor Comercial ou do próprio cliente, o setor operacional elabora a programação de serviços e o quadro de informações de forma a garantir a realização do serviço solicitado.

6.1.2 Limpeza de veículos para transporte

É realizado a limpeza dos veículos periodicamente zelando pela higiene em todos os processos de transporte do produto de interesse à saúde.

6.1.3 Controle de pragas

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 11 de 15

Para que haja um controle e prevenção da proliferação de pragas nos veículos e dependências da empresa é realizado periodicamente o devido tratamento com empresa qualificada e devidamente licenciada pelos órgãos sanitários competentes.

6.1.4 Controle de temperatura

O veículo dedicado ao transporte de interesse à saúde termossensível possui sistemática para o controle de temperatura.

6.2 Processos relacionados ao cliente

6.3 Reclamação de clientes

A **ARS Transporte e Logística** busca criar uma parceria comercial com seus clientes, identificando suas necessidades e atuando de forma a atingir a excelência no fornecimento dos serviços de transporte.

Durante a realização do trabalho é possível que apareçam necessidades de ajustes e estes são devidamente tratados bem como as reclamações são devidamente tratadas.

6.3.1 Plano de contingência

O planejamento responsável para o controle de temperatura para as cargas da cadeia do frio exige um plano de emergência e diante disto a empresa elaborou um plano de contingência em caso de possível falha.

6.3.2 Análise Crítica dos Requisitos do Produto


A fim de assegurar o atendimento aos requisitos determinados pelo cliente, a **ARS Transporte e Logística** analisam se as necessidades dos clientes estão claramente definidas e se têm condições de cumpri-los.

No caso de haver alteração no atendimento dos requisitos do cliente durante a negociação, o setor Comercial comunica aos setores envolvidos (Administração e Operação) a alteração da proposta.

6.3.3 Comunicação com o Cliente

Quaisquer informações sobre as necessidades do cliente ou serviços prestados que geram mudanças no contrato original são acordadas com o cliente e registradas. Essa comunicação é realizada através de canais entre a setor Comercial, Operacional e o cliente.

7.4 Aquisição

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 12 de 15

7.4.1 Processo de Aquisição

Para assegurar a qualidade dos serviços prestados, a **ARS Transporte e Logística** mantém um processo de aquisição e controle para serviços que impactam diretamente na qualidade do seu processo de transporte.

Estamos considerando como críticos os seguintes itens:

- ✓ Sistema de rastreamento e gerenciamento de risco
- ✓ Serviço de comunicação
- ✓ Segurança Patrimonial
- ✓ Terceirização de frota
- ✓ Serviço de pesquisa do motorista
- ✓ Controle de Pragas

Todos os fornecedores críticos passam por um processo de qualificação antes de iniciar o fornecimento.

O desempenho desses fornecedores é monitorado a cada três meses visando acompanhar a performance da qualidade do serviço e pontualidade da entrega. O resultado é analisado na reunião de Análise Crítica pela Direção e considerado como registro da qualidade.

7.4.2 Informação de Compra


Uma vez identificada a necessidade de compras de produtos ou serviços, o responsável pelo setor deve solicitar ao(s) fornecedor (es) uma cotação de preço, prazo e encaminhar para aprovação pela Diretoria. De posse da cotação a Diretoria analisa, e se aprovada, a compra é realizada.

7.5 Produção e Prestação de serviço

7.5.1 Controle dos Serviços prestados

A **ARS Transporte e Logística** desenvolve seu processo e estabelece meios para manter as condições para o desenvolvimento deste processo, nestas etapas:

- ✓ Solicitação de Coleta: Etapa em que o cliente estabelece contato com a **ARS Transporte e Logística** para solicitar um serviço.

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 13 de 15

- ✓ Coleta: Etapa onde as mercadorias são coletadas nos clientes e / portos ou terminais de carga em geral.
- ✓ Transporte: Quando uma mercadoria é coletada, esta etapa é para que a mercadoria seja transportada.
- ✓ Carregamento: Etapa onde as mercadorias são carregadas nos veículos para serem feitas as entregas delas para o destinatário.
- ✓ Descarregamento: Etapa onde a carga transportada é descarregada no destino acordado com cliente.

7.5.2 Identificação e Rastreabilidade

A identificação e rastreabilidade da documentação gerada durante a prestação de serviço de transporte, visam garantir que os mesmos foram executados mediante a uma solicitação do cliente ou uma determinação prevista em procedimento.

Toda essa documentação é controlada e estão disponíveis para qualquer rastreabilidade, caso seja necessário.

7.5.3 Propriedade do Cliente


7.5.4. Avaria, extravio e devolução

Em conformidade com o requisito, o Sistema de Qualidade **ARS Transporte e Logística** elabora procedimentos para garantir que todos os produtos fornecidos pelos clientes são avaliados em todo o processo assegurando assim que em qualquer etapa caso ocorra alguma não conformidade com este produto, ele é devidamente identificado e a ele é dado o tratamento adequado.

7.5.4.1 Sinistro de cargas

Para tratar dos casos em que haja sinistro de cargas foi elaborado instrução de trabalho para sistematizar todas as providencias cabíveis.

7.5.5 Preservação do Produto

	MANUAL DA QUALIDADE	No. MQ-001
		Data da Emissão: 20/05/2020
		Data da Revisão: 10/05/2025
		Página 14 de 15

- ✓ Manuseio: A **ARS Transporte e Logística** faz o manuseio manual das cargas em todas as etapas de carregamento, e descarregamento. Quando a carga necessita de equipamento para ser manuseada ela é realizada pelo solicitante ou pelo recebedor.
- ✓ Armazenamento: Toda carga é armazenada no veículo, respeitando as condições adequadas de preservação e acondicionamento.
- ✓ Entrega: Durante o processo de entrega a **ARS Transporte e Logística** se preocupa com as condições de preservação das mercadorias enquanto estiverem sob sua responsabilidade.

8. Auditoria Interna

A **ARS Transporte e Logística** mantém um Sistema de Auditoria Interna da Qualidade, coordenado pelo Gestor da Qualidade, com objetivo de avaliar a eficácia e verificar a efetiva execução das atividades do Sistema de Gestão Integrado conforme o planejado.

As auditorias internas da Qualidade são planejadas através do “Plano de Auditoria Interna” e seus resultados divulgados aos responsáveis dos setores, para que eles possam em tempo hábil, tomar as devidas ações corretivas e ações de melhorias. O Gestor da Qualidade é responsável pelo planejamento e acompanhamento da eficácia das ações propostas.

8.1 Controle de produto não conforme

A **ARS Transporte e Logística** mantém uma sistemática documentada para controle de todas as não conformidades detectadas no seu processo de transporte e serviços Administrativos.

Esta sistemática compreende:

- ✓ Identificação;
- ✓ Documentação;
- ✓ Análise Crítica;
- ✓ e a disposição.

O serviço não conforme é analisado criticamente pelo responsável do setor, que define a disposição (ação imediata) para solucionar o problema e monitorada pelo representante da direção.

O documento utilizado para registrar as não conformidades é o relatório de Não Conformidade (RNC).

8.2 Ação Corretiva

Tem como objetivo eliminar as causas da Não Conformidade relacionada aos serviços de transporte, reclamações de clientes, processos Administrativos e sistema da gestão da qualidade, de forma a prevenir sua reincidência, são implementadas Ações Corretivas com base na metodologia do PDCA.



**MANUAL
DA
QUALIDADE**

No. MQ-001

Data da Emissão: 20/05/2020

Data da Revisão: 10/05/2025

Página 15 de 15

9. Índice das Revisões

Revisão	Data	Assunto
00	20/05/2020	Emissão Inicial
01	02/01/2025	Revisão para ampliação de classe
02	10/05/2025	Revisão para integração do sistema