



Medição e monitoramento do Sistema de Gestão da Qualidade

O que monitorar e medir?	Como monitorar e medir (métodos)?	Quando monitorar e medir?	Como avaliar e analisar (métodos)?	Quando avaliar e analisar?
Conformidade de serviços	Monitoramento <ul style="list-style-type: none"> • Comunicação com os Motoristas • Rastreamento da carga • Recebimento de comprovantes de entrega das cargas • Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos • Inspeção de veículos • Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 002 • Conforme PR 008 • Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar não conformidades comunicadas • Analisar não conformidades identificadas • Analisar não conformidades identificadas na entrega das cargas • Analisar não conformidades identificadas na coleta e/ou entrega de cargas • Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Realização do serviço de transporte • Realização do serviço de transporte • Após o recebimento do comprovante de entregas • Realização do serviço de transporte • Após a realização do Check List de Veículos e Documentos • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações de Clientes • Furtos e roubos de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensalmente • Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Grau de satisfação de Clientes	Monitoramento <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa da Satisfação de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 001 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar pontos insatisfatórios identificados pelos Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Encerramento da Pesquisa de Satisfação de Clientes
	Medição <ul style="list-style-type: none"> • Satisfação de Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado geral da pesquisa e quesitos com pior desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

Elaboração –	Gestor da Qualidade	Aprovação –	Gerente Operacional	Data de Emissão
	Sandro Lisboa		Felipe Passos	15/01/2026

Desempenho e eficácia do processo comercial	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Cotações fechadas 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo operacional	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação com os Motoristas Rastreamento da carga Recebimento de comprovantes de entrega das cargas Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos Inspeção de veículos Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 002 Conforme PR 008 Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades comunicadas Analisar não conformidades identificadas Analisar não conformidades identificadas na entrega das cargas Analisar não conformidades identificadas na coleta e/ou entrega de cargas Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Realização do serviço de transporte Realização do serviço de transporte Após o recebimento do comprovante de entregas Realização do serviço de transporte Após a realização do Check List de Transporte Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Reclamações de Clientes Furtos e roubos de cargas Operações no prazo 	<ul style="list-style-type: none"> Mensalmente Mensalmente Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de compras	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Verificação de produtos e serviços providos externamente Monitoramento do desempenho dos provedores externos Registro de ocorrências e não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 004 Conforme PR 004 Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar não conformidades identificadas em produtos e serviços providos externamente Analisar baixo desempenho de provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> Recebimento de produtos ou ao término da prestação dos serviços e/ou no fechamento de períodos de faturamento Avaliação de desempenho de provedores externos Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 11

Avaliação de Desempenho

Revisão: 00

Página 3 de 7

				<ul style="list-style-type: none"> • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho de Provedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> • Semestral 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade • Avaliação de desempenho de provedores externos
Desempenho e eficácia do processo de gestão de pessoas	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento do desempenho de Colaboradores • Verificação de eficácia de ações para atingir competências necessárias • Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 003 • Conforme PR 003 • Conforme PR 008 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar baixo desempenho de colaboradores • Analisar ações ineficazes • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Semestralmente e ao término do período de experiência • Avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de desempenho de colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Anual 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de manutenção	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> • Check List de Veículos e Documentos • Não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme PR 008 • Conforme PR 008 • Conforme PR 007 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar não conformidades identificadas na infraestrutura predial • Analisar não conformidades identificadas nos veículos e equipamentos • Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> • Após a realização do Check list de Veículo e documentos • Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Consumo de óleo diesel 	<ul style="list-style-type: none"> Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de gestão da qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme POP 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> PGQs no prazo 	<ul style="list-style-type: none"> Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do processo de Diretoria	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Registro de não conformidades do processo 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme POP 007 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
Desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Verificação da eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Anualmente Anualmente 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar ações para abordar riscos e oportunidades ineficazes Analisar pontos ineficazes do Sistema de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de indicadores de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme Anexo 11 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade



MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ANEXO 11

Avaliação de Desempenho

Revisão: 00

Página 5 de 7

Eficácia da implementação do planejamento	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditoria Interna 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 006 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades identificadas nas auditorias internas 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Encerramento das auditorias internas
Eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Verificação da eficácia de ações para abordar riscos e oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar ações para abordar riscos e oportunidades ineficazes 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade No encerramento dos PGQs
Desempenho de provedores externos	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento do desempenho dos provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 004 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar baixo desempenho de provedores externos 	<ul style="list-style-type: none"> No ato do recebimento de produtos ou ao término da prestação dos serviços e/ou no fechamento de períodos de faturamento Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Desempenho de Provedores Externos 	<ul style="list-style-type: none"> Semestralmente 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Avaliação de desempenho de provedores externos
Necessidades de melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento das necessidades de melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade Resultados da análise de não conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Anual 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar oportunidades de melhoria identificadas 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade No encerramento dos RNCs



Alcance dos Objetivos da Qualidade	Monitoramento	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditoria Interna Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade Não conformidades dos processos Monitoramento dos Programas de Gestão da Qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme PR 006 Anualmente Conforme PR 007 Mensalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar não conformidades identificadas nas auditorias internas Analisar pontos ineficazes do Sistema de Gestão da Qualidade Analisar tendências e tratamento de não conformidades e ocorrências Analisar PGQs ineficazes 	<ul style="list-style-type: none"> Encerramento das auditorias internas Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
	Medição	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de indicadores de desempenho 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme Anexo 11 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar tendências dos resultados dos indicadores 	<ul style="list-style-type: none"> Análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade



Detalhamento dos métodos de medição – Indicadores de Desempenho

Como medir (indicador de desempenho)?		Meta de desempenho			Processos envolvidos	Objetivo da Qualidade mensurado
PGQs no prazo	Quantidade de PGQs no prazo / Quantidade de PGQs vigentes	90	↑	%	Gestão da Qualidade	Fomentar a “Mentalidade de Risco” na gestão, execução, controle e monitoramento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade e na gestão do negócio.
Reclamações de Clientes	Quantidade de reclamações recebidas / Quantidade de Cte emitidas X 100	2	↓	%	Comercial e Operacional	Prover serviços de transporte de cargas que atendam aos requisitos dos Clientes e legais
Operações no prazo	Quantidade de operações no prazo / CT'e X100	70	↑	%	Operacional	
Faturamento	Não inferior ao anterior	1	↑	%	Comercial	Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos
Furtos e roubos de cargas	Quantidade de furtos, tentativas de invasão criminosa e roubos	0	↓	Unidades	Operacional	
Consumo de combustível	Média de consumo de combustível da frota	(1)	↓	Km / litro	Manutenção	
Desempenho de provedores externos	Quantidade de RNCs emitidos para provedores externos	2	↓	%	Compras	
Satisfação de Clientes	Média em percentual das pesquisas	85	↑	%	Comercial	Aumentar a satisfação dos Clientes.
Avaliação de desempenho de colaboradores	Média em percentual das avaliações	70	↑	%	Gestão de Pessoas	Desenvolver e assegurar a competência profissional dos colaboradores

(1) Utilitários: 12, km/l; Caminhões ¾: 6 km/l; Toco: 4, km/l; I e Cavallo Mecânico: 2,7 km/l