

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 1 de 16

**Processo**

Comercial

**Autoridade sob o Processo**

Gerente Comercial

**Entradas**

Necessidades de serviços de transporte de cargas

Informações de Mercado (mídias eletrônicas, concorrentes)

Requisitos específicos do Cliente

Requisitos legais e outros subscritos

Contexto de negócio

Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo

PGQs aplicáveis ao processo

Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes

Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas

Saídas de análise crítica do SGQ

Resultados de indicadores de desempenho

**Atividades**

Identificação e prospecção de novos Clientes

Identificação e análise crítica das necessidades dos Clientes

Elaboração de Cotação de Fretes e/ou Tabelas de Fretes

Planejamento de novos serviços

Controles de Cotação e/ou Tabelas de Fretes

Comunicação com o Cliente

Manutenção de Clientes

**Saídas**

Cotação e/ou Tabelas de Fretes

Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo

Contratos de prestação de serviço, quando aplicável

Informações para a área operacional

Entradas para análise crítica do SGQ

Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade

Resultados de indicadores de desempenho

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



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 2 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p>Recursos de comunicação (interna e externa)</p> <p>Infraestrutura adequada (salas administrativas e mobiliário)</p> <p>Competências específicas de mão de obra</p> <p>Recursos de TI</p> <p>Site ativo</p>	<p>Cliente</p> <p>Direção</p> <p>Gestão da Qualidade</p>	<p>Auditoria Interna</p> <p>Relatórios de Não Conformidades</p>	<p>Clientes novos</p> <p>Pesquisa de Satisfação de Clientes</p>	<p>Operacional</p> <p>Diretoria</p> <p>Gestão da Qualidade</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Cultural e social	Alteração no consumo de produtos transportados por influência social ou cultural	Concorrentes	Concorrentes com preços menores Concorrentes com melhor infraestrutura e recursos tecnológicos
Desempenhos dos serviços e processos	Falhas na análise crítica das necessidades de Clientes	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços Alteração de carga tributária dos serviços realizados	Inovação tecnológica	Falta de atualização da tecnologia utilizada pelo segmento de transporte de cargas
Requisitos de Clientes e de Mercado	Falta de licenças requeridas pelo Mercado	Fluxo de informações	Falta de informação ao Cliente sobre serviços e pedidos Falta de informações e/ou dificuldades de acesso dos requisitos contratuais para os processos subsequentes

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 3 de 16

			Falta de informação e/ou informação incorreta no cadastramento da Tabela de Fretes e/ou na elaboração da Cotação
Objetivos e estratégias internas	Equipe Comercial com fraca atuação externa Atendimento em um único segmento (aduaneiro)	Político	Instabilidade política e econômica no país Falta de investimentos na infraestrutura do país (rodovias e aeroportos)

<b>Aspectos</b>	<b>Oportunidades de Melhorias</b>	<b>Aspectos</b>	<b>Oportunidades de Melhorias</b>
Concorrentes	Localização mais favorável que a concorrência	Objetivos e estratégias internas	Aproveitamento de oportunidades de negócio nos Clientes ativos



# MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## ANEXO 2

### Processos do Sistema de Gestão da Qualidade

Revisão: 00

Página 4 de 16

**Processo**

Operacional

**Autoridade sob o Processo**

Gerente Operacional

#### Entradas

Requisitos específicos do Cliente  
Requisitos legais e outros subscritos  
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo  
PGQs aplicáveis ao processo  
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes  
Não conformidades e Ocorrências Operacionais identificadas  
Saídas de análise crítica do SGQ  
Resultados de indicadores de desempenho  
Tabela de Fretes e/ou Cotação  
Contratos de prestação de serviço, quando aplicável  
Informações oriundas do Processo Comercial  
Informações do sistema informatizado  
Solicitações de serviços de transporte de cargas

#### Atividades

Planejamento e controle de serviços de transporte de cargas  
Análise crítica das solicitações de serviços pelos Clientes  
Programação de veículos, equipamentos e motoristas  
Emissão de documentos para transporte de cargas  
Transporte e entrega de cargas  
Monitoramento de veículos

#### Saídas

Serviços de transporte de cargas realizados  
Comprovantes de entregas realizadas  
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo  
Entradas para análise crítica do SGQ  
Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade  
Resultados de indicadores de desempenho



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 5 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p><b>Próprios:</b>                      Recursos para comunicação                      Salas administrativas e mobiliário                      Veículos e equipamentos para transporte de cargas                      Competências específicas de mão de obra                      Recursos de TI                      Recursos Financeiros                      Insumos para as atividades de transporte de cargas</p> <p><b>Terceirizados:</b>                      Oficinas de manutenção                      Provedores de serviços de laudos veiculares (calibração de cronotacógrafos)                      Borracharias                      Postos de abastecimento                      Lavadores de veículos e equipamentos                      Despachante                      Gerenciadora de riscos                      Seguradora                      Rastreamento</p>	<p>Comercial</p> <p>Cliente</p> <p>Direção</p> <p>Gestão da Qualidade</p> <p>Manutenção</p> <p>Provedores externos</p>	<p>Comunicação com motoristas</p> <p>Rastreamento da carga</p> <p>Recebimento de comprovantes de entrega das cargas</p> <p>Acompanhamento do carregamento e descarregamento dos veículos</p> <p>Check List de veículos</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Pesquisa de Satisfação de Clientes</p> <p>Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Reclamações de Clientes</p> <p>Multas e autuações</p> <p>Furtos e roubos de cargas</p>	<p>Cliente</p> <p>Diretoria</p> <p>Gestão da Qualidade</p> <p>Manutenção</p>



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 6 de 16

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços	Fluxo de informações	Falta de informações dos requisitos contratuais oriundas do processo Comercial Falta de informação ao Cliente sobre serviços e pedidos
Financeiros e econômicos	Falta de capital para realizar os serviços	Requisitos de Clientes e de Mercado	Demanda irregular de solicitações de Clientes
Conhecimento organizacional	Perda de colaboradores qualificados	Desempenhos dos serviços e processos	Emissão de documento para o transporte de cargas incorreto Falhas na análise crítica das necessidades dos Clientes Esquecer de processar solicitação dos Clientes Falhas no atendimento às solicitações de Clientes Planejamento inadequado dos serviços Motoristas e/ou veículos e/ou equipamentos em desacordo com a legislação e/ou requisitos de Clientes Veículos em mau estado de conservação Recebimento de cargas com divergências de quantidade ou qualidade Avarias nas cargas em trânsito Roubo e/ou furto de cargas em trânsito Atraso de coletas e/ou entregas Quebra de veículo e/ou equipamento em serviço Perda de comprovantes de entrega de cargas Falhas no rastreamento de veículos Emissão de faturamento incorreto Falhas no cumprimento das regras dos Programas de Gerenciamento de Riscos Falhas no controle de temperatura de cargas transportadas Entrega em local errado Coleta e/ou entrega de carga em local errado Falhas no encerramento de DTAs
Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Deixar de realizar atendimento de solicitações de Clientes em razão de indisponibilidade de veículos e/ou equipamentos e/ou motoristas Dificuldades na comunicação com motorista		

Aspectos	Oportunidades de melhoria
Infraestrutura e recursos internos	Aumentar a utilização dos recursos do sistema informatizado

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 7 de 16

<b>Processo</b>	<b>Compras</b>
<b>Autoridade sob o Processo</b>	Supervisor de Frota

<b>Entradas</b>
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades e Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Necessidades de processos, produtos e serviços providos externamente
Relação de Provedores Externos Homologados
Resultados de seleção e avaliação de provedores externos

<b>Atividades</b>
Homologação de Provedores Externos
Controle de compras realizadas
Administração de contratos de fornecimento
Avaliação, reavaliação e monitoramento do desempenho de Provedores Externos
Recebimento de produtos e serviços providos externamente

<b>Saídas</b>
Processos, produtos e serviços providos externamente
Resultados de inspeção de recebimento produtos e serviços providos externamente
Resultados de avaliação e monitoramento de provedores externos
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 8 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<b>Próprios:</b> Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos Provedores externos	Verificação de produtos e serviços providos externamente Avaliação, Reavaliação e monitoramento do desempenho de Provedores externos Auditoria interna e externa Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade	Desempenho de Provedores Externos	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Financeiros e econômicos Desempenho dos serviços e dos processos	Inadimplência de Clientes Falta de crédito junto aos provedores externos Falhas no fornecimento de produtos e/ou serviços providos externamente Falhas na definição dos requisitos de aquisição de produtos e serviços Falhas na homologação e/ou avaliação de desempenho de provedores externos	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado

Aspectos	Oportunidades de melhoria
Desempenho dos serviços e dos processos	Fidelização de provedores externos



<b>Processo</b>	Gestão de Pessoas
<b>Autoridade sob o Processo</b>	Gerente Administrativo

<b>Entradas</b>
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades e Ocorrências Operacionais identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Descrições de Cargos
Necessidades de ações para atingir competências necessárias
Resultados de avaliação de desempenho de colaboradores
Necessidades de mão de obra

<b>Atividades</b>
Recrutamento e seleção de colaboradores
Integração de novos colaboradores
Avaliação de desempenho de colaboradores
Avaliação de eficácia de ações necessárias para atingir competências
Controle e administração de pessoal e de documentação legal (benefícios, processos trabalhistas, contratos)
Controle de folha de pagamento de colaboradores

<b>Saídas</b>
Mão de Obra que atenda os requisitos de competência
Prontuários de colaboradores
Folha de pagamento de colaboradores
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Resultados de avaliação de desempenho de colaboradores
Resultados de avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho
Resultados para sindicatos e órgãos públicos de fiscalização e controle



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 10 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p><b>Próprios:</b></p> <p>Recursos para comunicação</p> <p>Salas administrativas e mobiliário</p> <p>Competências específicas de mão de obra</p> <p>Recursos Financeiros</p> <p>Recursos de TI</p> <p><b>Terceirizados:</b></p> <p>Assessoria contábil</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Sindicatos e órgãos públicos de fiscalização e controle</p> <p>Assessoria Contábil</p>	<p>Avaliação de desempenho de Colaboradores</p> <p>Avaliação de eficácia de ações para atingir competências necessárias</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Avaliação de desempenho de colaboradores</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Sindicatos e órgãos de fiscalização e controle</p> <p>Assessoria contábil</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Conhecimento organizacional	Dificuldades na divulgação do conhecimento organizacional Perda de colaboradores qualificados	Requisitos de partes interessadas	Indisponibilidade de candidatos para ocupar cargos na empresa
Desempenho dos serviços e dos processos	Desmotivação de colaboradores Pagamento incorreto de colaboradores Falhas na identificação das necessidades de contratação de colaboradores Falhas na avaliação de eficácia de treinamentos	Requisitos legais e regulamentares	Alterações na legislação trabalhista aplicável aos serviços
Competência profissional	Colaboradores que não atingem o nível de desempenho esperado pela empresa	Infraestrutura e recursos internos	Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia Falta de energia elétrica Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Dimensionamento inadequado da estrutura organizacional
Fluxo de informações	Repasse de informações erradas para colaboradores		

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 11 de 16

Valores e culturas internas	Falhas em razão de resistência a mudanças de colaboradores antigos		
-----------------------------	--	--	--

<b>Processo</b>	Manutenção
<b>Autoridade sob o Processo</b>	Supervisor de Frota

<b>Entradas</b>
Requisitos legais e outros subscritos
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Não conformidades
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de indicadores de desempenho
Necessidades de manutenção (veículos, equipamentos).

<b>Atividades</b>
Controle de manutenção de veículos, equipamentos

<b>Saídas</b>
Manutenções preventivas e corretivas realizadas (veículos e equipamentos)
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 12 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<p><b>Próprios:</b>                      Recursos para comunicação                      Salas administrativas e mobiliário                      Competências específicas de mão de obra                      Recursos Financeiros                      Recursos de TI                      Oficina e equipamentos para manutenção</p> <p><b>Terceirizados:</b>                      Oficinas de manutenção                      Provedores de serviços de laudos veiculares (calibração de cronotacógrafos)                      Borracharias                      Lavadores de veículos e equipamentos</p>	<p>Todos os processos</p> <p>Provedores externos</p>	<p>Inspeção Predial</p> <p>Check List de Veículos</p> <p>Auditoria interna e externa</p> <p>Relatório de Não Conformidade</p>	<p>Manutenção Corretiva</p> <p>Consumo de óleo diesel</p>	<p>Todos os processos</p>

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
<p>Infraestrutura e recursos internos</p>	<p>Paralisação do sistema de internet                      Paralisação do sistema de telefonia                      Má qualidade dos serviços de provedores externos                      Falta de energia elétrica                      Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado                      Incêndio nas instalações</p>	<p>Desempenho dos serviços e dos processos</p>	<p>Veículos em mau estado de conservação                      Quebra de veículos e/ou equipamentos em trânsito                      Falha e/ou quebra do rastreador de veículos                      Falhas no controle de documentos legais de veículos e/ou equipamentos                      Infraestrutura de TI em mau estado de conservação                      Perda de informações em meio eletrônico                      Paralisação de equipamentos e/ou infraestrutura de TI, comunicação e softwares                      Falha ou não execução do Check List de veículos</p>

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 13 de 16

<b>Processo</b>	Gestão da Qualidade
<b>Autoridade sob o Processo</b>	Gestor da Qualidade

<b>Entradas</b>	<b>Atividades</b>	<b>Saídas</b>
Requisitos específicos do Cliente Requisitos legais e outros subscritos Contexto de negócio Política da Qualidade Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo PGQs aplicáveis ao processo Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas Saídas de análise crítica do SGQ Resultados de auditorias internas Resultados de indicadores de desempenho	Controle de informação documentada Auditorias internas Monitoramento e medição de processos e serviços Controle e tratamento de não conformidades Comunicação e conscientização sobre o Sistema de Gestão da Qualidade Controle de documentos legais	Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo Entradas para análise crítica do SGQ Relatório de Não Conformidade Resultados de indicadores de desempenho



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ANEXO 2**

**Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 14 de 16

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
<b>Próprios:</b> Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos	Controle de não conformidades  Realização de pesquisas de satisfação de Clientes  Auditoria interna e externa	-	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Infraestrutura e recursos internos	Paralisação e/ou lentidão do sistema informatizado Paralisação do sistema de internet Paralisação do sistema de telefonia	Desempenho dos processos e serviços	Falhas na manutenção de sistemáticas do Sistema Integrado de Gestão Falhas no controle da informação documentada



<b>Processo</b>	<b>Direção</b>
<b>Autoridade sob o Processo</b>	<b>Diretor Operacional</b>

<b>Entradas</b>
Requisitos específicos do Cliente
Requisitos legais e outros subscritos
Requisitos de partes interessadas
Contexto de negócio
Política da Qualidade
Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade
Abordagem de riscos e oportunidades de melhoria do processo
PGQs aplicáveis ao processo
Resultados de Pesquisas de Satisfação de Clientes
Não conformidades e Reclamações de Clientes identificadas
Saídas de análise crítica do SGQ
Resultados de auditorias internas

<b>Atividades</b>
Estabelecimento e análise de objetivos
Análise de contexto
Abordagem de processos
Avaliação de riscos e oportunidades
Estabelecimento da Política da Qualidade
Análise crítica do Sistema de Gestão de Qualidade
Liderança e comprometimento com o Sistema de Gestão da Qualidade e com o foco no Cliente
Definição de escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

<b>Saídas</b>
Identificação de riscos e oportunidades de melhoria para o processo
Entradas para análise crítica do SGQ
Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade
Resultados de indicadores de desempenho

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 2****Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**

Revisão: 00

Página 16 de 16

Resultados de indicadores de desempenho

Recursos Específicos	Processos Fornecedores	Pontos de Monitoramento	Pontos de Medição e Indicadores de Desempenho	Processos Clientes
Recursos para comunicação Salas administrativas e mobiliário Competências específicas de mão de obra Recursos Financeiros Recursos de TI	Todos os processos	Auditoria interna e externa  Ocorrência Operacional e Relatório de Não Conformidade	-	Todos os processos

Aspectos	Riscos	Aspectos	Riscos
Requisitos legais e regulamentares	Alteração de legislações aplicáveis aos serviços Alteração de carga tributária dos serviços realizados	Desempenho dos processos e serviços	Falta de comprometimento e conscientização dos envolvidos
Financeiros e econômicos	Inadimplência de Clientes Falta de capital para realizar os serviços	Requisitos de Clientes e de Mercado	Alteração nas tendências do segmento de transportes
Tomada de decisões	Decisões gerenciais centralizadas no Diretor Geral	Objetivos e estratégias internas	Equipe Comercial com fraca atuação Atuação conservadora da Direção com relação a investimentos e grades aquisições Atendimento regional e em um único segmento (aduaneiro)
Político	Instabilidade política e econômica no país	Concorrentes	Concorrentes com preços menores Concorrentes com melhor infraestrutura e recursos tecnológicos
Competência profissional	Falhas no desenvolvimento de lideranças		