



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**Anexo 6**

**MATRIZ DE COMUNICAÇÃO INTERNA**

Revisão: 00

Página 1 de 2

O Que Comunicar?	A Quem?	Responsável	Quando?	Como?
<b>Política, Objetivos e Metas do Sistema de Gestão da Qualidade</b>	A todos os Colaboradores	Diretoria	Integração de novos colaboradores e motoristas contratados  Houver alteração da Política, Objetivos e Metas estabelecidas	Quadros de aviso Distribuição controlada do Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Atividades e ações de treinamento
<b>Informação documentada do Sistema de Gestão</b>	A todos os Colaboradores	Gestor do SGQ	Na emissão inicial e sempre que ocorrer uma revisão.  Quando ocorrerem desvios significativos na execução das atividades e/ou processos	Distribuição controlada da informação documentada Atividades e ações de treinamento
<b>Requisitos Legais e outros subscritos</b>	Diretoria e responsáveis de áreas	Gestor do SGQ  Diretoria	Sempre que houver requisitos legais e outros subscritos relevantes ao serviço prestado	Emissão de RNC para as não conformidades legais identificadas. Atividades e ações de treinamento
<b>Programa de Treinamento</b>	A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor de RH	Na emissão inicial do Programa de Treinamentos e sempre que ocorrer uma revisão.	Quadros de aviso Disponibilidade do Programa de Treinamento
<b>Matriz de Comunicação</b>	A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor do SGQ	Na emissão inicial e sempre que ocorrer uma revisão.	Distribuição controlada do Matriz de Comunicação
<b>Programa de Gestão de Qualidade</b>	A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor do SGQ	Na emissão inicial e sempre que ocorrer uma revisão.	Disponibilização dos Programas de Gestão de Qualidade
<b>Resultados de indicadores de desempenho estabelecidos</b>	Diretoria e responsáveis de áreas  A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor do SGQ	Periodicamente, conforme definido no Manual do Sistema de Gestão da Qualidade  Reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Divulgação dos gráficos com resultados dos indicadores nos quadros de aviso Atas de reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>Resultados de auditorias no Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Diretoria e responsáveis de áreas	Gestor do SGQ	Após a realização de cada auditoria  Reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Relatório de Auditoria Atas de reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade

**Elaboração – Gestor da Qualidade**

**Aprovação – Gerencia Operacional**

**Data de Emissão**

Sandro Lisboa

Felipe Passos

**15/01/2026**



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**Anexo 6**

**MATRIZ DE COMUNICAÇÃO INTERNA**

Revisão: 00

Página 2 de 2

O Que Comunicar?	A Quem?	Responsável	Quando?	Como?
	A todos os Colaboradores envolvidos			Emissão de RNC para as não conformidades identificadas.
<b>Não conformidade identificada</b>	A todos os Colaboradores diretamente envolvidos na causa e/ou solução	Gestor do SGQ Responsáveis das áreas	Após a identificação da não conformidade  Reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade	Emissão de RNC para as não conformidades identificadas  Atas de reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>Resultado das reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Diretoria e responsáveis de áreas	Gestor do SGQ	Periodicamente, conforme definido no Manual do Sistema de Gestão da Qualidade	Atas de reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade  RNCs resultantes da análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>Riscos e Oportunidades de Melhoria</b>	A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor do SGQ	Na emissão inicial e sempre que ocorrer uma revisão.	Distribuição controlada da Abordagem de Riscos e Oportunidades
<b>Mudanças que podem impactar no Sistema de Gestão da Qualidade</b>	A todos os Colaboradores envolvidos	Gestor do SGQ	Quando ocorrerem mudanças que impactem no Sistema de Gestão da Qualidade	Email informativo Atas de reuniões específicas Emissão de RNC Atas de reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade
<b>Manual de Integração</b>	A todos os colaboradores	Gestor de RH	Na integração de novos colaboradores	Atividades e ações de treinamento