

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES
15/01/2026	00	Emissão inicial

2. OBJETIVO

Definir procedimento para:

- assegurar que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conforme os requisitos, incluindo a determinação e aplicação de controles e
- determinar e aplicar critérios para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos.

3. APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os processos, produtos e servidos providos externamente que afetam a capacidade de prestar serviços conformes aos Clientes.

Os provedores considerados que influenciam na qualidade dos serviços prestados pela empresa, denominados por críticos, devem ser qualificados para verificação da sua capacidade de atendimento e da qualidade dos produtos e serviços providos.

Estamos considerando os seguintes itens críticos:

- Sistema de rastreamento
- Concessionarias (manutenção de veículos)
- Manutenção de carrocerias
- Manutenção de molas
- Manutenção de suspensão
- Serviço de pesquisa do motorista
- Pneus
- Controle de Pragas


Nota 1: Para controle do Sistema de Gestão da Qualidade e em função do escopo de certificação pretendido, a obrigatoriedade de cumprimento deste procedimento fica limitada aos itens e serviços listados acima. Para os demais processos de aquisição, este procedimento é uma boa prática de trabalho recomendada, mas não obrigatória.

4. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos.
- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade

5. DEFINIÇÕES

Elaboração – Coordenador Administrativo	Aprovação – Gerente Operacional
Luiz Fabiano	Felipe Passos

	PROCEDIMENTO	PR 004	
	PROCESSO DE COMPRAS	Revisão: 02	Página 2 de 5

5.1. Provedor: organização que provê um produto ou serviço.

5.2. Inspeção de recebimento: técnicas e atividades para verificação e controle dos requisitos da qualidade de um produto ou serviço adquirido.

6. DESCRIÇÃO

6.1. Qualificação de provedores externos

6.1.1. A qualificação dos provedores externos deve ser realizada de acordo com os critérios definidos abaixo:

a) Provedor de produtos e/ou serviços

- Pesquisar no mercado os possíveis provedores dos produtos e/ou serviços desejados.
- Qualificar os provedores selecionados.

b) Lista de provedores qualificados

Os provedores qualificados serão relacionados na lista de Provedores Qualificados onde deve demonstrar qual os serviços prestados.


Nota: Essa lista deve ser distribuída para o Gerente de Operações e Supervisor de Operações.

6. 1.2. Avaliação de desempenho dos provedores.

O monitoramento do desempenho dos provedores externos deve ser realizado de acordo com os critérios definidos abaixo:

O que faz?	Quem faz?	Quando faz?	Informação documentada
Monitoramento do desempenho de provedores externos	Gestão da Qualidade	Trimestralmente	Indicador de desempenho de provedores externos
Avaliação e reavaliação do desempenho de provedores externos	Responsáveis das áreas usuárias do processo, produto e/ou serviço provido externamente	Semestralmente	Avaliação / Reavaliação de Provedores Externos

Critérios de avaliação e reavaliação de provedores externos		
Quantidade de RNCs emitidos	Período de avaliação	Ações a serem estabelecidas
Até 4% dos pedidos de compra	Semestre	Manter provedor externo na Relação de Provedores Externos Homologados
Em 5% ou acima dos pedidos de compra	Semestre	Suspender o fornecimento até a apresentação de Plano de Ação pelo provedor externo.

	PROCEDIMENTO	PR 004	
	PROCESSO DE COMPRAS	Revisão: 02	Página 3 de 5

O resultado da avaliação deve ser apresentado para Diretoria na reunião de Análise Crítica, através do indicador de não conformidade

Nota: A cada homologação de novos provedores externos, a Lista de Provedores Qualificados deve ser atualizada.

7. Processo de compras

Uma vez identificada a necessidade de compras de produtos ou serviços, o responsável pelo setor deve:

a) Solicitar ao(s) provedores(es) uma cotação de preço, prazo e encaminhar para o Gerente de Operacional ou Supervisor de Operações.

Nota: O orçamento do provedor pode ser recebido através de e-mails ou whatsapp.

b) Verificar se o item solicitado esta compatível ou não com o da cotação recebida

c) De posse desta cotação, o Gerente de Logística ou Supervisor de frota analisa a mesma e aprovada ou não a cotação. A aprovação é evidenciada por e-mail ou em grupo de whatsapp.

d) o responsável pelo setor deve comunicar o fornecedor do aceite da cotação (via fone, e-mail, whatapp ou pessoalmente).

8.1 Compras de materiais de escritório e limpeza

Uma vez identificada a necessidade de compras de materiais de escritório ou produtos de limpeza, o responsável pelo setor administrativo deve:

a) Elaborar necessidade de compras, devendo descrever todos os itens que deverão ser comprados.

b) Solicitar junto aos provedores o orçamento.


c) Encaminhar o orçamento para aprovação da diretoria.

Nota: Aprovação deve ser confirmada com o carimbo de Liberado ou por e-mail.

d) O responsável pelo setor deve comunicar ao provedor do aceite da cotação (via faz, fone ou pessoalmente).

e) Para os casos em que os provedores fazem a entrega do material deve ser feito contato telefônico solicitando a entrega.

9. Inspeção de recebimento

	PROCEDIMENTO	PR 004	
	PROCESSO DE COMPRAS	Revisão: 02	Página 4 de 5

9.1 Serviços de manutenção nos veículos

Após receber o veículo com a realização do serviço, o Gerente de Logística ou o Supervisor de Frota ou até colaborador por eles indicado deve confrontar os serviços registrados na nota fiscal com os serviços orçados. Caso haja qualquer divergência de não atendimento ou de custo, registrar na cotação e solucionar junto ao provedor.

9.2 Materiais (Pneus e bateria)

9.3 Pneus Novos

- a) Conferir a quantidade e preço entre físico, NF e orçamento.
- b) Inspeccionar visualmente.

9.4 Baterias

- c) Conferir a quantidade e preço entre físico, NF e orçamento.
- d) Inspeccionar visualmente quanto embalagem, quebra, vazamento e oxidação nas polaridades.

9.5 Pneus Recauchutados

- e) Conferir a quantidade e preço entre físico, NF e orçamento.
- f) Inspeccionar visualmente a qualidade do serviço de recauchutagem.

Nota: Caso haja qualquer divergência de quantidade, qualidade, custo e ausência da gravação, registrar na cotação e solucionar junto ao provedor.

Nota: Caso haja qualquer divergência de quantidade e custo, registrar na cotação e solucionar junto ao provedor.

9.6 Comprovação do recebimento


Após a conferência, comprovar o recebimento.

10. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA COMPLEMENTAR

- PR 005 Informação documentada
- PR 007 Não conformidade e ação corretiva

11. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA NO PROCESSO

- Cotação de Compras
- Contratos de Prestação de Serviço
- Avaliação de Provedores

	PROCEDIMENTO	PR 004	
	PROCESSO DE COMPRAS	Revisão: 02	Página 5 de 5

- Qualificação de Provedores
- Lista de Provedores Qualificados