	MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO		Nº: MT-MG-01 Página: 1 de 16 Revisão: 00
			Elaborado por: Data: Verificado/Aprovado por: Data:
Luciene	01/04/2024	Cassiano	19/04/2024

1.0 ABERTURA DO MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO

Este Manual descreve o Sistema de Gestão da Qualidade e saúde e segurança ocupacional implementado na MACEDO TRANSPORTES com a finalidade de gerenciar a qualidade dos serviços fornecidos aos seus clientes e manter a saúde e segurança da sua equipe e serviços executados.

Este Manual é de propriedade da MACEDO TRANSPORTES, pode ser divulgado a entidades externas, desde que aprovado pela Diretoria e não deve ser utilizado ou reproduzido sem autorização prévia.

2.0 APRESENTAÇÃO DO MANUAL

A Gestão do Sistema integrado são aspectos fundamentais para o gerenciamento eficaz das empresas. Este manual representa o objetivo da MACEDO TRANSPORTES em gerir estes aspectos da qualidade de suas atividades de uma forma mais efetiva e perigos e danos a saúde e segurança ocupacional dos colaboradores, sendo elaborado para atender aos requisitos referidos na NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade e na NBR ISO 45001:2018 - Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional.

3.0 REVISÕES E CONTROLE DO MANUAL

- Todas as revisões deste Manual são aprovadas pela Diretoria e executadas pela Qualidade / Segurança, conforme item específico deste manual.
- As revisões realizadas são numeradas e registradas no último item deste Manual.
- A cada revisão, a nova emissão deve substituir cada documento existente e as cópias obsoletas serão destruídas.
- Cópias controladas são identificadas com carimbo de "CÓPIA CONTROLADA".

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Entendendo a organização e seu contexto

A MACEDO TRANSPORTES determina questões externas e internas que sejam pertinentes para o seu propósito e para seu direcionamento estratégico e que afetem sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos de seu sistema de gestão da qualidade e saúde e segurança ocupacional.

A MACEDO TRANSPORTES monitora e analisa criticamente informação sobre essas questões externas e internas, através da análise de SWOT realizada anualmente.

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas

A MACEDO TRANSPORTES determina:

- a) as partes interessadas, além dos trabalhadores, que sejam pertinentes para o sistema de gestão integrado;
- b) os requisitos dessas partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão integrado.

A MACEDO TRANSPORTES monitora e analisa criticamente informação sobre essas partes interessadas e seus requisitos pertinentes, conforme planilha de necessidade e expectativa das partes interessadas, sua atualização é de acordo com as necessidades estabelecidas pelas partes.

4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão Integrado

A MACEDO TRANSPORTES atua a nível Nacional, conforme o escopo abaixo.

4.3.1 Escopo

Este manual aplica-se ao escopo de:

“Prestação de Serviços de Transporte de Máquinas e Equipamentos, Remoções e Içamentos de Cargas em Geral”.

Razão Social: MACEDO Transportes Pesados Ltda
C.N.P.J.: 45.069.283/0001-66
Inscrição Estadual: 109.220.653.117
Endereço: Rua Manuel Bento da Cruz, 67 – Vila Clarice
Cep. 05.177-270 - São Paulo - Estado de São Paulo

4.3.2 Exclusões

→ NBR ISO 9001:2015 - 8.3 - Projeto e desenvolvimento – A MACEDO TRANSPORTES não projeta ou desenvolve novos serviços, limitando-se a prestar serviço de transporte conforme especificação do cliente, portanto não se aplica o item em questão.

4.4 Sistema de gestão integrado e seus processos

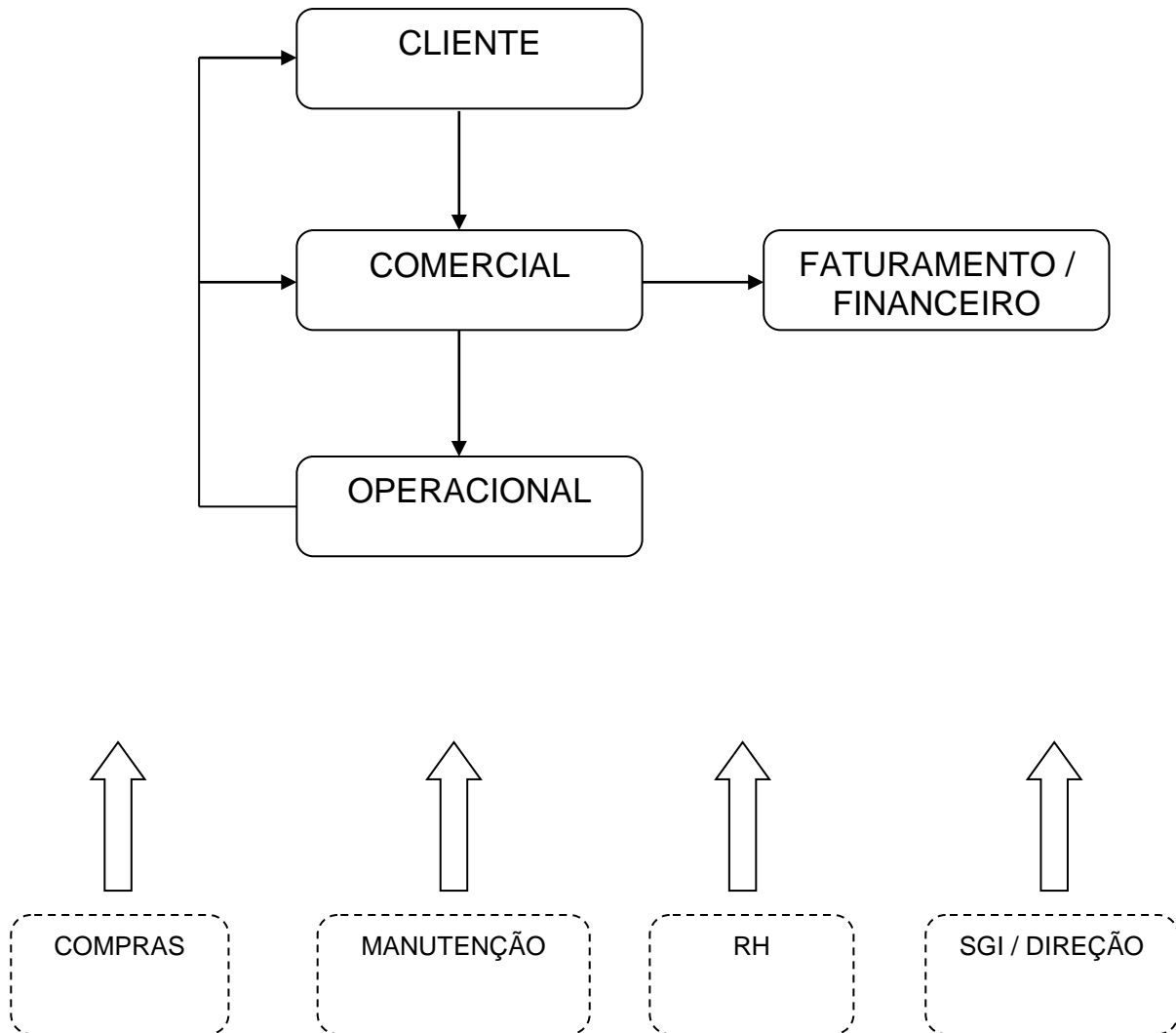
A MACEDO TRANSPORTES estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um sistema de gestão integrado, incluindo os processos necessários e suas interações MACRO FLUXO, de acordo com os requisitos das Norma NBR ISO 9001:2015 e NBR 45001:2018.

A MACEDO TRANSPORTES:

- a) determina as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos - Controle dos processos – Entradas e saídas;
- b) determina a sequência e a interação desses processos - MACRO FLUXO;
- c) determina e aplica os critérios e métodos (incluindo monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados) necessários para assegurar a operação e o controle eficazes desses processos.
- d) determina os recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade - Controle dos processos;
- e) atribui as responsabilidades e autoridades para esses processos – conforme procedimentos;

- f) aborda os riscos e oportunidades conforme determinados de acordo com os requisitos de 6.1 – Planilha de Riscos e Oportunidades
- g) avalia esses processos e implementar quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos;
- h) melhora os processos e o sistema de gestão integrado.

Esses processos devem ser gerenciados pela organização de acordo com os requisitos desta Norma.



5 LIDERANÇA

5.1 Liderança e comprometimento

5.1.1 Generalidades

A Alta Direção conduz e é comprometida com a implantação, manutenção e melhoria contínua do SGI. A comprovação de tal comprometimento é evidenciada através:

- a) da comunicação e da conscientização a todos os membros e níveis da organização sobre a importância em atender aos requisitos dos clientes, regulamentares e estatutários;
- b) Assumir a responsabilidade geral e a responsabilização pela prevenção de lesões e problemas de saúde, relacionados ao trabalho, bem como pelo fornecimento de locais de trabalho e atividades seguras e saudáveis;
- c) do estabelecimento de uma Política Integrada documentada, que estabelece os objetivos a serem alcançados pela organização;
- d) do estabelecimento dos Objetivos;
- e) do da definição dos processos e dos riscos levantados;
- f) da liderança das áreas que estão sob sua responsabilidade;
- g) proteger os trabalhadores das represálias ao relatar incidentes, perigos, riscos e oportunidades;
- h) Apoiar o estabelecimento e o funcionamento dos comitês de saúde e segurança;
- i) da condução de reuniões Análise Crítica pela Direção, que visam a ininterrupta e periódica análise do desempenho e da eficácia do SGI, promovendo sua melhoria contínua, e;
- j) da disponibilidade dos recursos necessários para a implantação e manutenção do SGI, bem como dos recursos identificados como necessários para a melhoria contínua de sua eficácia.

5.1.2 Foco no cliente

A Alta Direção assegura que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente, através da Análise Crítica consistente com os requisitos relacionados aos serviços, avaliações da satisfação com base em atributos que compõem os serviços prestados, monitoramento dos serviços e Planos de Ação definidos pelos responsáveis, voltados para a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

5.2 Política

5.2.1 Desenvolvendo a política Integrada

Nossa Política é buscar a excelência:

- no atendimento a seus clientes através da qualidade nos serviços prestados,
- proporcionar condições de trabalho seguras e saudáveis para prevenção de lesões e problemas de saúde relacionados ao trabalho,
- eliminar perigos e reduzir os riscos de SSO,
- melhorar continuamente o SGI,
- capacitar e aprimorar dos colaboradores com ética, segurança e respeito ambiental, seguindo assim todos os requisitos aplicáveis do Sistema de Gestão Integrado,
- Consultar e participar os trabalhadores e/ou representantes nas questões de SSO.

5.2.2. Comunicando a política

A divulgação da Política é feita através de:

- Quadro da Política;

- Na fase de integração de novos funcionários;
- Palestras ou Treinamentos;
- No site institucional da MACEDO TRANSPORTES para qualquer parte interessada

5.3 Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Alta Direção assegura que as responsabilidades e autoridades foram definidas e comunicadas por toda a MACEDO TRANSPORTES. As responsabilidades foram definidas por meio dos documentos. Já as autoridades genéricas, foram definidas por meio de Organograma, e as específicas estão previstas nos documentos pertinentes.

5.4 Consulta e participação dos trabalhadores

A Alta Direção assegura que a participação dos trabalhadores e/ou representantes no desenvolvimento, planejamento, implementação, avaliação de desempenho, e ações de melhoria do SSO.

6 PLANEJAMENTO

6.1.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

Para Qualidade A MACEDO TRANSPORTES desenvolveu uma planilha de SWOT para levantamento das ameaças, oportunidades, forças e fraquezas, bem como levou em consideração os requisitos das partes interessadas para definir os riscos e oportunidades da organização.

Para acompanhamento das ações dos riscos e oportunidades acompanhar através da planilha de riscos e oportunidades a implementação das ações e a análise da eficácia.

Para SSO a MACEDO TRANSPORTES estuda os Perigos inseridos na **LPDO**, e identifica os riscos e oportunidades desta forma planeja as ações e o andamento dos projetos de melhoria estejam alinhados com a Política da Empresa, reavaliando anualmente.

6.1.2 Identificação de perigos e avaliação de riscos e oportunidades

A MACEDO TRANSPORTES determina seus Perigos de acordo com suas atividades e identifica os possíveis danos, considerando os perigos que podem ser controlados e influenciados.

Os métodos para o Levantamento e avaliação dos Perigos e danos ocupacionais (**LPDO**) estão definidos na Planilha LPDO.

6.1.3 Requisitos legais e outros requisitos

A MACEDO TRANSPORTES tem contrato com empresa especializada para levantamento e atualização dos requisitos legais / normativos em sua área de atuação.

6.1.4 Planejamento de ações

As ações são planejadas nas próprias planilhas de Riscos e oportunidades, bem como na planilha de levantamento de Perigos e Danos ocupacionais.

6.2 Objetivos e planejamento para alcançá-los

Com base no planejamento estratégico e na Política, os objetivos foram definidos e formalizados na empresa, de forma que os mesmos possibilitem a geração e mensuração de indicadores, e a partir do gerenciamento destes indicadores, os riscos positivos sejam aperfeiçoados e os riscos negativos sejam eliminados.

A Alta Direção assegura que os objetivos são instituídos nas funções e níveis pertinentes da Organização. Os objetivos são mensuráveis e consistentes com a Política, na medida em que são definidos pelos envolvidos nos processos. Os Objetivos para o SGI são os seguintes:

- Atender as necessidades dos clientes.
- Melhoria dos processos
- Satisfação do cliente
- Dar condições de trabalho seguras e saudáveis
- Eliminar perigos e reduzir riscos

Os objetivos para o Sistema de Gestão Integrado foram definidos na Tabela de Objetivos.

Os objetivos dos processos compõem os objetivos do SGI, de forma que o atendimento geral dos objetivos dos processos demonstra o atendimento dos objetivos do SGI.

Os recursos necessários para atingir os objetivos são planejados e revisados anualmente através de reuniões das análises críticas dos resultados alcançados.

Estas análises incluem a constatação dos resultados obtidos frente às metas do período anterior.

Com base nesta análise, são estabelecidas novas metas para o próximo período juntamente com as ações de melhorias necessários para o alcance das metas.

6.3 Planejamento / Gestão de mudanças

Quando há mudanças significativas na organização da empresa (grandes mudanças no organograma, mudanças de lay out, força de trabalho, condições de trabalho, transferências de pessoal-chave entre setores, etc), estas mudanças devem ser planejadas.

Durante a Análise Crítica ou em momentos específicos é verificada a necessidade de alterações no SGQ.

7. APOIO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Estão disponíveis recursos adequados para gestão do Sistema Integrado:

- Pessoas capacitadas, treinadas e em quantidade necessária para execução das atividades de gestão e verificação, incluindo EPIs e EPCs adequados, a fim de melhorar continuamente sua eficácia, aumentando a satisfação do cliente e minimizar possíveis perigos;
- Equipamentos e instrumentos adequados e na quantidade necessária.
- Definição de produtos e serviços a serem adquiridos de provedores externos

7.1.2 Pessoas

A MACEDO TRANSPORTES recruta as pessoas conforme determinado nas competências, bem como alterações de pessoas (troca, quantidade e capacidade) são definidas pela direção.

7.1.3 Infraestrutura

A infra-estrutura da MACEDO TRANSPORTES é composta de: Oficina de manutenção, Pátio, escritório comercial, equipamento para atendimento ao cliente (Caminhões, Empilhadeiras, Guindastes,...) equipamentos de reparo, equipamentos de comunicação: Telefone e Rádios, e computadores necessários para alcançar a conformidade do serviço são adequadas considerando a capacidade para desenvolvimento dos processos de uma forma apropriada à implementação do Sistema de Gestão Integrado.

7.1.4 Ambiente para a operação dos processos

As condições do ambiente de trabalho quanto à organização e limpeza para atingir a conformidade do serviço são preservadas e mantidas.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição

A MACEDO TRANSPORTES monitora seus equipamentos de medição (Tacógrafos) através de verificações bianuais conforme portaria, em locais aprovados pelo INMETRO.

7.1.6 Conhecimento organizacional

A MACEDO TRANSPORTES determina os conhecimentos necessários (Conhecimento específico / experiência) para cada cargo da organização, nos documentos do SGI.

7.2 Competência

As necessidades de treinamento são identificadas, sendo atualizado o Planejamento Anual de Treinamento. Todas as funções são treinadas quando da sua admissão, ou quando da revisão de documentos, para os envolvidos dos processos.

A MACEDO TRANSPORTES:

- determinou as competências necessárias para as pessoas que executam trabalhos que afetam o seu escopo;

- onde aplicável, provê treinamento ou toma outras ações para atingir a competência necessária, e avalia a eficácia destes treinamentos após a realização destes;
- assegura que o seu pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como seu pessoal contribui para a consecução dos objetivos, através de treinamentos sobre a Política, e
- mantém registros de educação, treinamento e/ou experiência.

7.3 Conscientização

Por meio de treinamentos, palestras e reuniões os colaboradores são conscientizados quanto à pertinência e importância de suas atividades para conformidade do serviço, incidentes e resultados de investigação, riscos, oportunidades, perigos, da política, da eficácia do sistema de gestão Integrado e de como elas contribuem para atingir os objetivos.

7.4 Comunicação

A Alta Direção assegura que são estabelecidos na MACEDO TRANSPORTES os processos de comunicação apropriados e que seja realizada comunicação relativa à eficácia do Sistema de Gestão Integrado, por meio de reuniões, quadros de avisos e/ou correspondência eletrônica em seus locais de trabalho.

As principais comunicações do SGI são:

- Política
- Objetivos
- Resultado análise crítica da direção
- Requisitos de serviço
- Perigos e Danos
- Revisão de informação documentada
- Resultado da pesquisa de satisfação

7.5 Informação documentada

7.5.1 Generalidades

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) da MACEDO TRANSPORTES é estabelecido, documentado, implementado e mantido através:

- a) da declaração documentada da Política;
- b) do Manual;
- c) dos procedimentos documentados requeridos pela norma de referência e necessários ao bom desempenho do SGI;
- d) outros documentos necessários ao adequado desempenho do SGI, e;
- e) registros necessários para comprovação de execução de determinadas tarefas.

7.5.2 Criando e atualizando

Os documentos necessários ao pleno desempenho das funções / atividades do Sistema de Gestão Integrado são adequadamente controlados quanto à elaboração, revisão, aprovação (análise crítica), alteração (quando necessário) e substituição.

7.5.3 Controle de informação documentada

Os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão Integrado são controlados conforme procedimento **Controle de Informação documentada**

A MACEDO TRANSPORTES mantém **Lista Mestra de Documentos da Internos**, onde constam os documentos do Sistema de Gestão Integrado e sua situação de revisão e data. A MACEDO TRANSPORTES mantém ainda uma **Lista Mestra de Documentos Externos**, com a finalidade de garantir o uso destes documentos na revisão vigente. A responsabilidade pela distribuição dos documentos internos; o controle de dados (planilhas, tabelas, listas, etc.).

Registros são instituídos para prover evidências da conformidade com requisitos especificados e da operação eficaz do Sistema de Gestão Integrado da MACEDO TRANSPORTES.

As cópias controladas de Documentos Normativos são identificadas por um carimbo com os dizeres **"CÓPIA CONTROLADA"** e carimbado em todas as folhas do documento.

Os documentos **"obsoletos"** devem ser descartados, caso ocorra alguma eventual necessidade de guardar devem ser identificados com carimbo obsoleto.

A MACEDO TRANSPORTES mantém o procedimento **Controle de Informação Documentada**, instituído para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e disposição dos registros. Registros oriundos de subcontratados são considerados como parte destes dados. Registros são mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Os registros são armazenados e mantidos (com tempo de disposição) de tal forma que sejam preservados, prontamente recuperáveis e disponibilizados conforme tabela descrita em cada procedimento/instrução.

8. OPERAÇÃO

8.1 Planejamento e controles operacionais

A MACEDO TRANSPORTES planeja e desenvolve os processos necessários para a realização dos produtos e saúde e segurança ocupacionais com base nos procedimentos específicos. O planejamento da realização do serviço é consistente com os requisitos de outros processos do Sistema de Gestão Integrado, ao determinar:

- objetivos e requisitos para o serviço;
- adaptar o trabalho dos trabalhadores;
- Eliminar perigos e reduzir riscos de SSO;
- a necessidade para instituir processos e documentos e prover recursos específicos;
- a verificação, validação, monitoramento, medição, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o serviço, bem como os critérios para a aceitação;
- registros necessários para fornecer evidência de que o processo de realização e o produto resultante atendem aos requisitos.

A saída do planejamento é coerente com o método de realização, ou seja, os resultados são monitorados para verificação da conformidade do serviço.

8.2 Requisitos para produtos e serviços

8.2.1 Comunicação com o cliente

A MACEDO TRANSPORTES possui um número telefônico e endereço de e-mail disponibilizado para seus clientes, a fim de concedê-los como meio de comunicação, para:

a) realimentação do cliente, incluindo pesquisas de satisfação e atendimento a reclamações e/ou sugestões.

8.2.2 Determinação de requisitos relativos ao serviço

Na determinação dos requisitos relacionados ao serviço são considerados:

- os requisitos especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para execução e para atividades de pós-entrega;
- os requisitos não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou para uso pretendido conhecido;
- requisitos normativos relacionados ao serviço, se aplicável, e
- qualquer requisito adicional determinado pela MACEDO TRANSPORTES.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos

A MACEDO TRANSPORTES analisa criticamente os requisitos relacionados à solicitação do cliente. Esta análise crítica é realizada antes da MACEDO TRANSPORTES assumir o compromisso de aceitar a solicitação do cliente, assegurando que:

- os requisitos do produto estão definidos;
- os requisitos da solicitação ou pedido que difiram daqueles previamente manifestados, estão resolvidos, e;
- a MACEDO TRANSPORTES tem a capacidade para atender aos requisitos definidos.

São mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes dessa análise. Quando alguma solicitação do cliente for efetuada por meios verbais, estas informações devem ser registradas da mesma forma.

Quando os requisitos solicitados são alterados, a MACEDO TRANSPORTES analisa da mesma forma, e notifica aos envolvidos.

Para análise destes requisitos a MACEDO TRANSPORTES mantém um procedimento específico.

8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos

Quando os requisitos de serviços solicitados são alterados, a MACEDO TRANSPORTES analisa da mesma forma, e notifica aos envolvidos.

8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Elemento não aplicável ao SGQ, conforme item 4.3 deste manual.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1 Generalidades

A MACEDO TRANSPORTES assegura que o produto ou serviço adquirido está conforme os requisitos especificados de aquisição com base no processo de Compra.

8.4.2 Tipo e extensão do controle

A MACEDO TRANSPORTES assegura que o produto ou serviço adquirido está conforme os requisitos especificados de aquisição com base no processo de Compra. O tipo e extensão do

controle aplicado ao fornecedor e ao produto ou serviço adquirido são executados em função do efeito do produto ou serviço adquirido na realização subsequente do produto.

A MACEDO TRANSPORTES seleciona e avalia fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos ou serviços de acordo com seus requisitos. Critérios para seleção, avaliação, monitoramento e reavaliação foram definidos. São mantidos registros dos resultados das avaliações e de quaisquer ações necessárias, oriundas da avaliação, conforme procedimento.

Contratados devem executar os serviços com segurança necessária para que não impacte na segurança e saúde dos trabalhadores.

Terceirizados devem ser controlados nas mesmas condições e controles exercidos pela MACEDOS TRANSPORTES.

8.4.3 Informação para provedores externos

Toda aquisição relacionada aos produtos e que tem impacto direto no desempenho do mesmo ou saúde e segurança do trabalhador é feita através pedido de compra com a devida especificação ou aprovação.

8.5 Produção

8.5.1 Controle de produção

A MACEDO TRANSPORTES planeja e realiza a execução e o fornecimento do seu produto sob condições controladas. Condições controladas incluem, quando aplicável:

- a) a disponibilidade de informações que descrevam as características do produto – Instruções operacionais, e documentos associados;
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho – informações incluídas nos procedimentos operacionais;
- c) o uso de infra estrutura adequada;
- d) determinação de um ambiente adequado;
- e) levantamento de riscos e oportunidades relacionados (Erro humano é determinado como um risco permanente na planilha de riscos);
- f) a implementação de monitoramento e medição, e
- g) a implementação da liberação, entrega e atividades pós-entrega do produto.

8.5.2 Identificação e rastreabilidade

A MACEDO TRANSPORTES identifica e rastreia os seus serviços através de identificação de cada serviço, que permitem ao longo de suas etapas, quando requerida e na abrangência definida por instrumentos contratuais pertinentes, a reconstituição da história, aplicação ou localização de um item ou atividade. Os registros são mantidos e controlados.

A situação das inspeções é mantida para assegurar que somente os registros aprovados ou liberados sejam utilizados no processo e expedidos.

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos

A MACEDO TRANSPORTES tem o devido cuidado com a propriedade do cliente ou provedor externo em casos de extravio, dano ou inadequação (produtos, documentos ou dados), deve ser notificado através de e-mail, carta ou telefone e conseqüente registro.

8.5.4 Preservação

A MACEDO TRANSPORTES preserva seu serviço mantendo o devido arquivamento dos registros e efetuando o Back Up das informações prestadas. Todos os serviços são devidamente identificados, protegidos e embalados (quando aplicável).

8.5.5 Atividades pós-entrega

A MACEDO TRANSPORTES determina em negociação com clientes as atividades de pós-entrega, visando atender, os estatutários e regulamentares relacionados ao produto ou qualquer outro determinado pela própria organização.

8.5.6 Controle de mudanças

A MACEDO TRANSPORTES controla qualquer emenda / mudança que envolva um produto, bem como, providencia que seja registrada e transferida corretamente às áreas envolvidas da empresa.

8.6 Liberação de produtos

A MACEDO TRANSPORTES verifica o produto ou serviço adquirido, para identificação do atendimento aos requisitos de aquisição especificados, segundo procedimento específico.

Se a MACEDO TRANSPORTES ou seu cliente, pretender realizar verificação nas instalações do fornecedor, o método utilizado para a mesma e os critérios de aceitação / liberação do produto serão definidos em documento de aquisição ou outro.

A evidência de conformidade com os critérios de aceitação é mantida. Os registros previstos e controlados indicam a (s) pessoa (s) autorizada (s) a liberar o produto.

A liberação do produto, e conseqüentemente sua entrega não são efetuadas até que todas as providências tenham sido satisfatoriamente concluídas. Quaisquer ações subsequentes ao monitoramento e medição são registradas e tomadas às devidas providências.

8.7 Controle de saídas não conformes

A MACEDO TRANSPORTES assegura que produtos que não estejam conformes com os requisitos especificados são identificados e controlados para evitar seu uso não intencional ou entrega. Os controles e as responsabilidades e autoridades relacionadas para lidar com serviços não-conformes são definidas em um procedimento específico para controle de produto não-conforme.

A MACEDO TRANSPORTES trata produtos não-conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- tomada de ações para eliminar a não-conformidade detectada (retrabalho);
- autorização do seu uso, liberação ou aceitação sob concessão (com ou sem reparo) por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;
- tomada de ação para impedir a intenção original de seu uso ou aplicação.

São mantidos registros sobre a natureza das não-conformidades e qualquer ação subsequente tomada, incluindo concessões obtidas.

Quando o serviço não-conforme é corrigido, ele é reverificado para demonstrar a conformidade com os requisitos, e são mantidos registros desta reverificação.

Quando a não-conformidade do produto / serviço for detectada após a entrega e/ou início de seu uso, a MACEDO TRANSPORTES mantém sistemática (tratamento de reclamações de clientes) para tomar as ações apropriadas em relação aos efeitos ou potenciais efeitos.

8.8 Preparação e resposta de emergência

A MACEDO TRANSPORTES possui Plano de Emergência e é avaliado anualmente. Os colaboradores são treinados em relação ao estabelecido. Os recém-admitidos ou terceiros também são informados sobre as ações mínimas necessárias para o atendimento às emergências.

Todas as ações são registradas em Atas da Brigada e suas orientações são informadas aos colaboradores e fixada no Quadro de Avisos da empresa.

9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1 Generalidades

A MACEDO TRANSPORTES planeja e implementa os processos necessários de monitoramento, medição, análise e avaliação para:

- a) Controlar o que precisa ser monitorado,
- b) Quando deve ser monitorado realizados, analisados e avaliados,
- c) Métodos de monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.2 Satisfação do cliente

Como uma das medições do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade, a MACEDO TRANSPORTES monitora informações relativas à percepção dos clientes sobre se consegue atender aos seus requisitos dos clientes. Para tal são praticadas pesquisas de satisfação do cliente em relação aos serviços fornecidos. A avaliação da satisfação de clientes é efetuada numa periodicidade anual.

9.1.3 Análise e avaliação

A MACEDO TRANSPORTES monitora, e quando aplicável mede os processos do Sistema de Gestão Integrado, com base nos objetivos definidos para cada processo. Este monitoramento demonstra a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não são alcançados, são tomadas ações para assegurar a sua conformidade. Os processos são analisados em relação às suas metas.

A análise e avaliação fornece informações relativas a:

- a} conformidade de produtos e serviços e dos requisitos legais;
- b} o grau de satisfação de cliente;
- c} o desempenho e a eficácia do sistema de gestão Integrado;
- d} se o planejamento foi implementado eficazmente;
- e} a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
- f} o desempenho de provedores externos;
- g} a necessidade de melhorias no sistema de gestão Integrado.

9.2 Auditoria interna

A MACEDO TRANSPORTES executa auditorias internas a intervalos anuais para determinar se o Sistema de Gestão Integrado:

- está conforme com as disposições planejadas, com os requisitos desta Norma e com os requisitos do Sistema de Gestão Integrado instituídos pela MACEDO TRANSPORTES, e
- está mantido e implementado eficazmente.

A MACEDO TRANSPORTES mantém procedimento específico, definindo um planejamento de auditoria, levando em consideração a situação e a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como, os resultados de auditorias anteriores. Os critérios da auditoria, escopo, frequência e métodos são definidos também neste procedimento. A seleção dos auditores e a execução das auditorias asseguram objetividade, requisitos de competência e imparcialidade do processo de auditoria.

As responsabilidades e os requisitos para planejamento e para execução de auditorias e para relatar os resultados e manutenção dos registros são definidos no procedimento específico.

Cada responsável pela área auditada assegura que as ações para eliminar não-conformidades e suas causas sejam tomadas sem demora indevida. As atividades de acompanhamento incluem a verificação das ações tomadas e o relato dos resultados de verificação, conforme procedimento específico.

9.3 Análise crítica pela direção

9.3.1 Generalidades

A Alta Direção juntamente com os Gestores e quem mais se julgar necessário, analisa criticamente o Sistema de Gestão Integrado da MACEDO TRANSPORTES, anualmente, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia. Essa análise crítica inclui a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidades de mudança no Sistema de Gestão Integrado, incluindo a Política e os Objetivos. São mantidos registros das análises críticas pela Alta Direção em Atas de Reunião.

9.3.2 Entradas de análise crítica pela direção

Nesta reunião, será apresentado aos participantes as seguintes informações:

- a) a situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;
- b) mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o sistema de gestão Integrado;
- c) informação sobre o desempenho e a eficácia do sistema de gestão integrado, incluindo tendências relativas a:
 - 1) satisfação do cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes;
 - 2) extensão na qual a política e os objetivos foram alcançados;
 - 3) desempenho de processo e conformidade de produtos e serviços;
 - 4) incidentes, não conformidades e ações corretivas;
 - 5) resultados de monitoramento e medição;
 - 6) resultados de auditoria;
 - 7) desempenho de provedores externos;
 - 8) Requisitos legais e outros requisitos;
 - 9) Consulta e participação dos trabalhadores;
- d) a suficiência de recursos;

- e) a eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades (ver 6.1);
- f) oportunidades para melhoria.

9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção

Através dos dados de entrada verificados acima, os participantes analisam os assuntos tratados, opinam e entram em acordo sobre as sugestões e as resoluções tomadas, bem como as ações corretivas e responsáveis.

As saídas de ACD proporcionam a melhoria da eficácia do SGQ, assim como a melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente e necessidade de recursos.

As entradas e saídas de ACD são registradas em Ata de Reunião, que é comunicada a todos os participantes, que se encarregam de divulgá-la aos seus subordinados.

10. MELHORIA

10.1 Generalidades

A MACEDO TRANSPORTES mantém processos para planejar e controlar as medições, monitoramento e estabelecer planos de ações de melhorias para os processos relacionados aos serviços e para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

10.2 Incidente, Não conformidade e ação corretiva

A MACEDO TRANSPORTES executa ações corretivas para eliminar as causas de não-conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas são apropriadas aos efeitos das não-conformidades encontradas.

Um procedimento define requisitos para:

- a) análise crítica do incidente ou da não-conformidades (incluindo reclamações de clientes),
- b) determinação das causas de incidente ou não-conformidades,
- c) avaliação da necessidade de ações para assegurar que aquelas não-conformidades não ocorrerão novamente,
- d) determinação e implementação de ações necessárias,
- e) atualizar dos riscos e oportunidades determinados durante o planejamento, se necessário;
- f) realizar mudanças no sistema de gestão Integrado, se necessário.
- g) registro dos resultados de ações executadas, e
- h) análise crítica da eficácia de ações corretivas executadas.

10.3 Melhoria contínua

A MACEDO TRANSPORTES está comprometida em melhorar continuamente a adequação, suficiência e eficácia do sistema de gestão Integrado e considera os resultados de análise e avaliação e as saídas de análise crítica pela direção para determinar se existem necessidades ou oportunidades que devem ser abordadas como parte de melhoria contínua.

11.0 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades pela gestão deste manual estão descritas passo a passo neste manual.

12.0 REGISTROS

IDENTIFICAÇÃO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	ARMAZENAGEM	TEMPO DE RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
ATA análise crítica direção	Data	Caixa Box	Armário Financeiro	5 anos	Destruir
Pesquisa de satisfação	Cliente	Sistema	Backup	Indeterminado	**
Planejamento mudanças	Data	Caixa Box	Armário Financeiro	5 anos	Destruir

13.0 NATUREZA DAS MODIFICAÇÕES

REV 00 - Emissão inicial do documento.

REV 01 - Adequação a norma NBR ISO 45001:2018