

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

## 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**

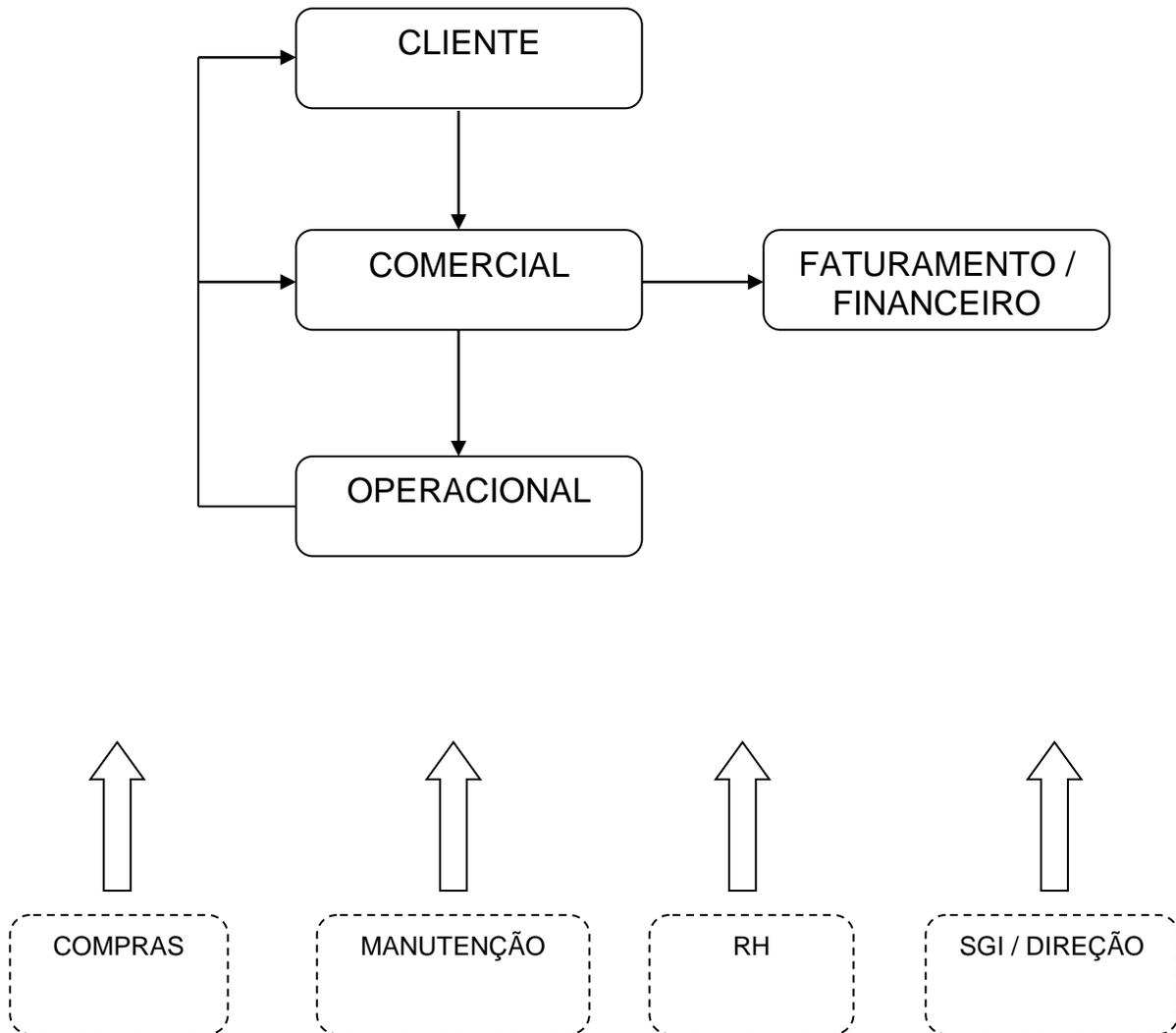
A MACEDO TRANSPORTES estabelece, implementa, mantém e melhora continuamente um sistema de gestão integrado, incluindo os processos necessários e suas interações MACRO FLUXO, de acordo com os requisitos das Norma NBR ISO 9001:2015 e NBR 45001:2018.

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 subseqüentes 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 subseqüente 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