

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	<b>Número:</b> PR.QLD.006	<b>Página</b> 1 de 3
	<b>MELHORIA CONTÍNUA</b>	<b>Revisão:</b> 00	

	<b>Nome</b>	<b>Função</b>	<b>Data</b>
<b>Elaborador</b>	Maria José Fernandes da Silva	Encarregada de Processos de Transporte	27/07/2023
<b>Aprovador</b>	Fernanda Ferreira	Gerente Geral	27/07/2023

## 1. OBJETIVOS

Descrever como a organização planeja e implementa a melhoria contínua nos processos, produtos e no sistema de gestão da qualidade em relação ao SASSMAQ

## 2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os funcionários da Sigma Transportes e Logística

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1. Gerência geral

- Fornecer os recursos necessários e adequados para realização das atividades;
- Garantir o cumprimento deste procedimento;
- Garantir a aplicação de medidas administrativas quando do descumprimento das recomendações contidas neste procedimento;
- Disponibilizar este procedimento para as pessoas envolvidas nas atividades

### 3.2. Coordenação e Supervisão

- Solicitar os recursos necessários e adequados para que a realização das atividades para que sejam realizadas conforme padrões de segurança e qualidade requeridos;
- Registrar e comunicar a gerência as não conformidades encontradas durante as atividades;
- Corrigir imediatamente as irregularidades encontradas durante as atividades;
- Realizar o acompanhamento do status e progresso da Não Conformidades, dos Planos de Ação;
- Implementar medidas para melhoria contínua dos processos e serviços

## 4. PROCEDIMENTO

### 4.1. A melhoria contínua é implementada constantemente em todos os níveis e processos da empresa

A política da SGI, os resultados das auditorias internas e externas, a análise dos dados, as ações corretivas e as preventivas e a análise crítica pela direção são meios utilizados pela empresa para implementar a melhoria contínua

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	<b>Número:</b> PR.QLD.006	<b>Página</b> 2 de 3
	<b>MELHORIA CONTÍNUA</b>	<b>Revisão:</b> 00	

**4.2.** A empresa utiliza o sistema corporativo RODOPAR para registrar, investigar e tratar as ações que venham ocorrer. Os planos de ação são lançados no sistema e acompanhados pelo Gestor até seu encerramento, observando houve a mitigação do problema

Temos ações:

**Ações corretivas:** providenciadas para tratar a causa de uma não-conformidade que já ocorreu

A ação corretiva é tomada quando não-conformidades de mesma natureza ocorrem de forma repetitiva, caracterizando-se como crônicas e que se não forem adotadas ações corretivas, estas voltarão a ocorrer;

**Ações preventivas:** providenciadas para evitar que uma não-conformidade em potencial venha a ocorrer;

**Ações de melhorias:** quando não há não-conformidade, nem a possibilidade de acontecer, mas em busca de melhoria

**4.3.** Eventuais desvios no Sistema de Gestão da Qualidade podem ser detectados a qualquer momento, principalmente através de:

- Não-conformidades detectadas em auditorias;
- Não-conformidades detectadas na medição e monitoramento dos serviços e processos;
- Reclamações de clientes;
- Resultados de pesquisas junto ao cliente;
- Resultados da análise dos dados incluindo as análises críticas pela direção;
- Problemas detectados durante a execução dos serviços

**4.4.** Ao detectar que um desvio tem uma alta incidência de ocorrência ou conforme a sua gravidade, os Diretores, Gerentes e Gestores da empresa abrem uma RNC no sistema RODOPAR. Descrevem detalhadamente o problema ou do aspecto a ser corrigido/melhorado, incluem em quais serviços está ocorrendo a não-conformidade, realizam estudo detalhado e investigam as causas da não-conformidade, ou melhor, o que efetivamente colaborou ou causou diretamente a não-conformidade. Estudam as implicações da mudança e as expectativas de resultados. E descrevem detalhadamente as ações e quais os passos para implementar a ação definida, definem o responsável para cada passo, o prazo até quando cada passo deve ser executado e o prazo para a avaliação da eficácia, ou seja, a perspectiva de quando o problema será eliminado. Caso a ação não venha demonstrar eficácia necessária todo o processo é reiniciado abrindo-se uma nova RNC

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Número: PR.QLD.006	Página 3 de 3
	<b>MELHORIA CONTÍNUA</b>	Revisão: 00	

amparada pela anterior para reestudar o assunto. Caso as ações foram eficazes é realizado o reporte para a Alta Direção e demais envolvidos no comitê SASSMAQ.

## 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Vigência	Nº da Solicitação de Revisão e/ou Descrição da alteração
00	27/07/2023	Elaboração, aprovação e divulgação.