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

	Nome	Função	Data
Elaborador	Maria José Fernandes da Silva	Encarregada de Processos de Transporte	27/07/2023
Aprovador	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;
- Implantar 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

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: PR.QLD.006	Página 2 de 3
	MELHORIA CONTÍNUA	Revisão: 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.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: PR.QLD.006	Página 3 de 3
	MELHORIA CONTÍNUA	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.