

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

ISO9001:2015 - ISO39001:2015 - SASSMAQ

Rod. PR 317, Km 03, n. 4652 – Saída para Astorga CEP: 87035-510 Tel. (44) 3261-0010. Maringá – PR

SUMÁRIO

1. ESCOPO	5
1.1. APLICAÇÃO	7
2. REFERÊNCIA NORMATIVA E CONTROLE DO MANUAL	8
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	9
4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	10
4.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO	10
4.2. ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	
13	
4.3. DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA.....	16
4.4. SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA E SEUS PROCESSOS	17
5. LIDERANÇA.....	17
5.1. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	17
5.2. POLÍTICAS	19
5.3. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	20
6. PLANEJAMENTO	21
6.1. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES.....	21
6.2. OBJETIVOS DO SGI E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS.....	22
6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	22
6.4. FATORES DE DESEMPENHO DA SEGURANÇA VIÁRIA	23
7. APOIO	23
7.1. RECURSOS	23
7.2. COMPETÊNCIA	29
7.3. CONSCIENTIZAÇÃO.....	29
7.4. COMUNICAÇÃO	30
7.5. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA.....	31
8. OPERAÇÃO	31
8.1. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	31
8.2. REQUISITO PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	34
8.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS.....	35
8.4. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS	
EXTERNAMENTE	35
8.5. PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO.....	36
8.6. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	37
8.7. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	37
8.8. PRONTIDÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS.....	37
9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	38
9.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	38

9.2. AUDITORIA INTERNA	40
9.3. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO E REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO	40
9.4. ACIDENTES DE TRÂNSITO E OUTRAS INVESTIGAÇÕES SOBRE INCIDENTES DE TRÂNSITO	42
10. MELHORIA.....	42
10.1. GENERALIDADES.....	42
10.2. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	43
10.3. MELHORIA CONTÍNUA.....	43
11. PROCEDIMENTOS SISTÊMICOS – CORRELAÇÃO ENTRE AS NORMAS SASSMAQ 3ª EDIÇÃO, ISO9001:2015 e ISO39001:2015.....	44

APRESENTAÇÃO

A Transpanorama investe na qualificação dos colaboradores, porque faz a opção pela excelência na qualidade dos serviços prestados. Nossos profissionais participam de programas contínuos de treinamento, sendo preparados por uma equipe especializada.

A empresa também investe em sistemas de alta tecnologia para proporcionar o melhor acompanhamento dos bens transportados. Softwares modernos traçam as melhores rotas, calculam o trajeto, tudo isso tendo o objetivo de reduzir custos, tempo de viagem e garantir segurança máxima ao Transporte.

A Transpanorama possui uma estrutura de suporte do Grupo G10, como o centro de treinamento (CTQT – Centro de Treinamento e Qualificação no Transporte) fundado em 2005, com o objetivo de aperfeiçoar, qualificar e profissionalizar motoristas existentes no mercado de trabalho.

Nossos Valores:

- Valorizamos nossos Colaboradores e reconhecemos suas contribuições significativas
- Somos Éticos e Profissionais na nossa maneira de atuar
- Trabalhamos observando as regras de “*Compliance*” e com responsabilidade Socioambiental
- Honramos os Compromissos com Clientes e Parceiros
- Somos comprometidos com Metas e Resultados
- Queremos Excelência em tudo que fazemos
- Segurança é um valor em todas as nossas práticas
- Valorizamos a Honestidade, Humildade e o Trabalho em equipe

Nossa Visão é: Fornecedor preferencial em soluções de logística.

Nossa Missão é: Transportar riquezas atendendo as necessidades dos clientes.

Para fazer face às expectativas e necessidades de seus clientes a Transpanorama Transportes decidiu em 2010 implementar o Sistema para Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SASSMAQ) e a NBR ISO 9001:2008, sob a coordenação da empresa KEY Associados. No ano de 2018 decidiu implementar a NBR ISO 39001:2015 para ir além das exigências dos clientes, buscando também ser referência e influenciadora nos aspectos relacionados à Segurança Viária.

Hoje, a Transpanorama Transportes adota o SASSMAQ - 3ª Edição, a NBR ISO 9001:2015 e a ISO 39001:2015, a fim de:

- Demonstrar sua capacidade em fornecer prestação de serviços de forma consistente, com segurança, tanto das cargas quanto das vias, atendendo aos requisitos de seus clientes e partes interessadas, além das políticas, regulamentações e normas aplicáveis;

- Aumentar a satisfação de seus clientes e partes interessadas através da aplicação do sistema de gestão integrada, incluindo a melhoria contínua dos processos, serviços e atendimentos;
- Assegurar que a qualidade, identidade, integridade e a segurança dos produtos e das vias sejam mantidas durante todos os transportes e processos da operação e da gestão;
- Determinação de preservar o meio ambiente, a saúde, a segurança ocupacional, patrimonial e viária em todas as suas atividades.

1. ESCOPO

Este manual descreve o Sistema de Gestão Integrada para o Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade (SASSMAQ – 3ª Edição), NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 39001:2015, estabelecido e mantido pela Transpanorama Transportes SA, bem como as diretrizes para a execução dos serviços prestados, com foco no cliente e buscando sempre a melhoria contínua.

Dessa forma, o escopo da NBR ISO 9001:2015 e NBR ISO 39001:2015 na Transpanorama Transportes fica assim definido:

- *Transportes rodoviários de produtos perigosos e não perigosos de carga granel, líquida, sólida e carga embalada. Aplicado nas instalações de Maringá-PR.*

E o escopo para o SASSMAQ – 3ª Edição, fica assim definido:

- *Transportes rodoviários de produtos perigosos de carga a granel líquida e embalada (industrializada). Elemento Central e Específico, aplicado nas instalações de Maringá-PR.*

A Transpanorama Transportes estabelece, documenta, implementa, mantém e melhora continuamente a eficácia de seu Sistema de Gestão, de acordo com as exigências e requisitos do SASSMAQ, NBR ISO 9001:2015 e da NBR ISO 39001:2015 sendo também denominado de SGI (Sistema de Gestão Integrada).

A estrutura do Sistema de Gestão Integrada está definida da seguinte forma:

- Manual do Sistema de Gestão Integrada;
- Política de Gestão Integrada;
- Política de Segurança Viária, Política de Segurança Patrimonial, Política de Álcool e Drogas, Política de Uso de Uniformes, Política de Concessão de Prêmio Assiduidade e Política de Cargos e Salários e Políticas Disciplinares;
- Sequência e Interação dos Processos do Sistema de Gestão Integrada;
- Mapas dos Processos;
- Fluxogramas de Atividades;
- Procedimentos, Documentos, Formulários, Instruções de Trabalho;
- Documentos Legais, Normativos, Regulamentares;

- Reuniões de Análises Críticas e Desempenho dos Processos;
- Reuniões Mensais de Resultados dos Indicadores da Empresa;
- Documentos Informativos de Apoio à Operação;
- Informações Documentadas e Retidas conforme Requisitos do SGI.

1.1. APLICAÇÃO

QUADRO DE EXCLUSÕES PARA O SASSMAQ		
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	JUSTIFICATIVA
1.2.3.4.bm	Regulamentações rodoviárias internacionais	A Transpanorama não faz Transportes internacional
1.3.1.1.h	Uso de RIE (Recibo de Intercâmbio de Equipamento)	A Transpanorama não utiliza RIE
1.4.1.1.d	Conhecimento dos idiomas apropriados, quando do transporte internacional	A política de Recrutamento da Transpanorama não requer o conhecimento de idiomas para motoristas
1.4.1.2	Política de seleção de funcionários temporários	A Transpanorama não seleciona funcionários temporários
2.2.1.1.b,d,f,i,j	Procedimentos e Instruções de Operação com Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
2.2.1.2.a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l	Programas de inspeção e manutenção preventiva para veículos subcontratados e Trabalho em bacia de contenção	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados e não realiza trabalhos em bacias de contenção
2.2.2.2	Equipamento de Proteção Individual – Frota Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
2.2.3.2 e 2.2.3.4	Estacionamento de veículos (Subcontratados)	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
2.2.5.1	Limpeza de veículos tanque (própria instalação)	A Transpanorama não realiza limpeza de veículos tanque em suas instalações
2.2.5.3	Limpeza de veículos tanque (frota terceiros)	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
2.3.5	Exames e Monitoramento Médicos – Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
2.4.2	Procedimentos Gerais – Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
3.1.1.4.b	Cavalo mecânico ou truck ou toco carga a granel (Subcontratados)	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
3.2.1.1.k	Manutenção em bombas	A Transpanorama não possui bombas para manutenção
3.2.1.1.n	Manutenção em travas de torção (twist locks)	A Transpanorama não possui travas de torção para manutenção
3.2.2	Inspeção e Manutenção Preventiva – Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
4.1.1.1.f	Cruzamento de fronteiras	A Transpanorama não se insere neste contexto
4.1.1.1.g	Transportes com temperatura controlada	Não se aplica às atividades da empresa
4.2.2	Instruções de Operações – Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
4.2.4.3	Procedimento para garantir que o peso máximo permitido em países diferentes não seja excedido	Não se aplica às atividades da empresa
4.2.6	Check List Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
4.2.8	Controle – Subcontratados	A Transpanorama não desenvolve operações com subcontratados
4.2.9.2	Planejamento de regulamentações internacionais	Não faz parte do escopo da empresa
6.1.13.a	Sistema de vapor	Não se aplica às atividades da empresa
6.1.13.c	Sistema de Ar Comprimido	Não se aplica às atividades da empresa
6.1.23	Bomba de água para combate à incêndios	Não se aplica às atividades da empresa
6.2	Tanques de armazenagem de combustível	Não existe tanque de combustível nas instalações da Transpanorama

E adota as seguintes exclusões para a NBR ISO 9001:2015:

QUADRO DE EXCLUSÕES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ISO9001:2015		
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	JUSTIFICATIVA
8.3	Projeto e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	Em função da Transpanorama Transportes não desenvolver projetos interna ou externamente
8.5.5	Validação pós entrega	Pois todas os veículos são rastreadas via sistema satélite informando em tempo real a localização do veículo

Não adota nenhuma exclusão para a NBR ISO 39001:2015.

2. REFERÊNCIA NORMATIVA E CONTROLE DO MANUAL

O Sistema de Gestão SASSMAQ da Transpanorama Transportes, está estruturado de acordo com as seguintes referências:

- SASSMAQ – 3. Edição, Revisada e Ampliada;
- Legislações e Regulamentações aplicáveis.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Transpanorama Transportes está estruturado de acordo com a:

- NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Vocabulário.

O Sistema de Gestão da Segurança Viária da Transpanorama Transportes está estruturado de acordo com a:

- NBR ISO 39001:2015 – Sistemas de Gestão da Segurança Viária (SV) – Requisitos com Orientações Para Uso.

Este Manual de Gestão deve ser controlado da seguinte forma:

- **Aprovação:** diretoria (ou representante da direção), através de aprovação formalizada;
- **Paginação:** paginação sequencial, ex: pág 6 de 39;
- **Revisão:** qualquer revisão no Manual deve ser analisada criticamente e aprovada pela Diretoria (ou representante da direção), devendo a natureza da revisão ser indicada no controle de revisões.
- **Distribuição:** cópias deste manual podem ser distribuídas para conhecimento de quaisquer partes interessadas (por exemplo: fornecedores, clientes, órgãos públicos etc.). Estas cópias podem ser distribuídas por meio eletrônico ou físico.

O departamento de Gestão da Qualidade deve garantir que cópias deste manual estarão disponíveis através de meio eletrônico e, se necessário, por meio físico para todos os setores da empresa. Além disso, a Gestão da Qualidade deve assegurar que em qualquer hipótese de revisão do documento, as cópias serão substituídas pelo novo documento aprovado.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos de SASSMAQ, NBR ISO9001:2015 e NBR ISO39001:2015 adotam-se os seguintes termos e definições:

- **Políticas:** intenções e direcionamento de uma organização formalmente expressos;
- **Risco:** efeito da incerteza;
- **Inspeção:** ato caracterizado pela verificação de uma carga em relação à sua integridade e adequação às especificações;
- **Terminal:** local de saída e/ou chegada; estação de transferência de cargas de uma modalidade de Transportes para outra ou de um veículo para outro; instalação para guarda provisória de cargas, de forma a não caracterizar atividade de armazenagem;
- **Auditoria:** processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria são atendidos;
- **Requisito:** necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória;
- **Requisito da qualidade:** requisito relacionado a Qualidade;
- **Requisito estatutário:** requisito obrigatório especificado por um órgão legislativo;
- **Requisito regulamentar:** requisito obrigatório especificado por uma autoridade com mandato de órgão legislativo;
- **Não conformidade:** não atendimento de um requisito;
- **Análise crítica:** determinação da pertinência, adequação ou eficácia de um objeto para alcançar os objetivos estabelecidos;
- **Evidência objetiva:** dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa;
- **Informação documentada:** informação que se requer que seja controlada e mantida por uma organização e o meio no qual ela está contida;
- **Parte interessada:** Pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada, ou perceber-se de ser afetada por uma decisão ou atividade;
- **Segurança viária:** condições e fatores relacionados a acidentes de trânsito e outros incidentes de trânsito que tem um impacto, ou tem o potencial de ter um impacto, sobre a morte ou lesão grave de usuários na via.
- **Sistema de gestão:** conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização para estabelecer políticas, objetivos e processos para alcançar esses objetivos.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

4.1.1. HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

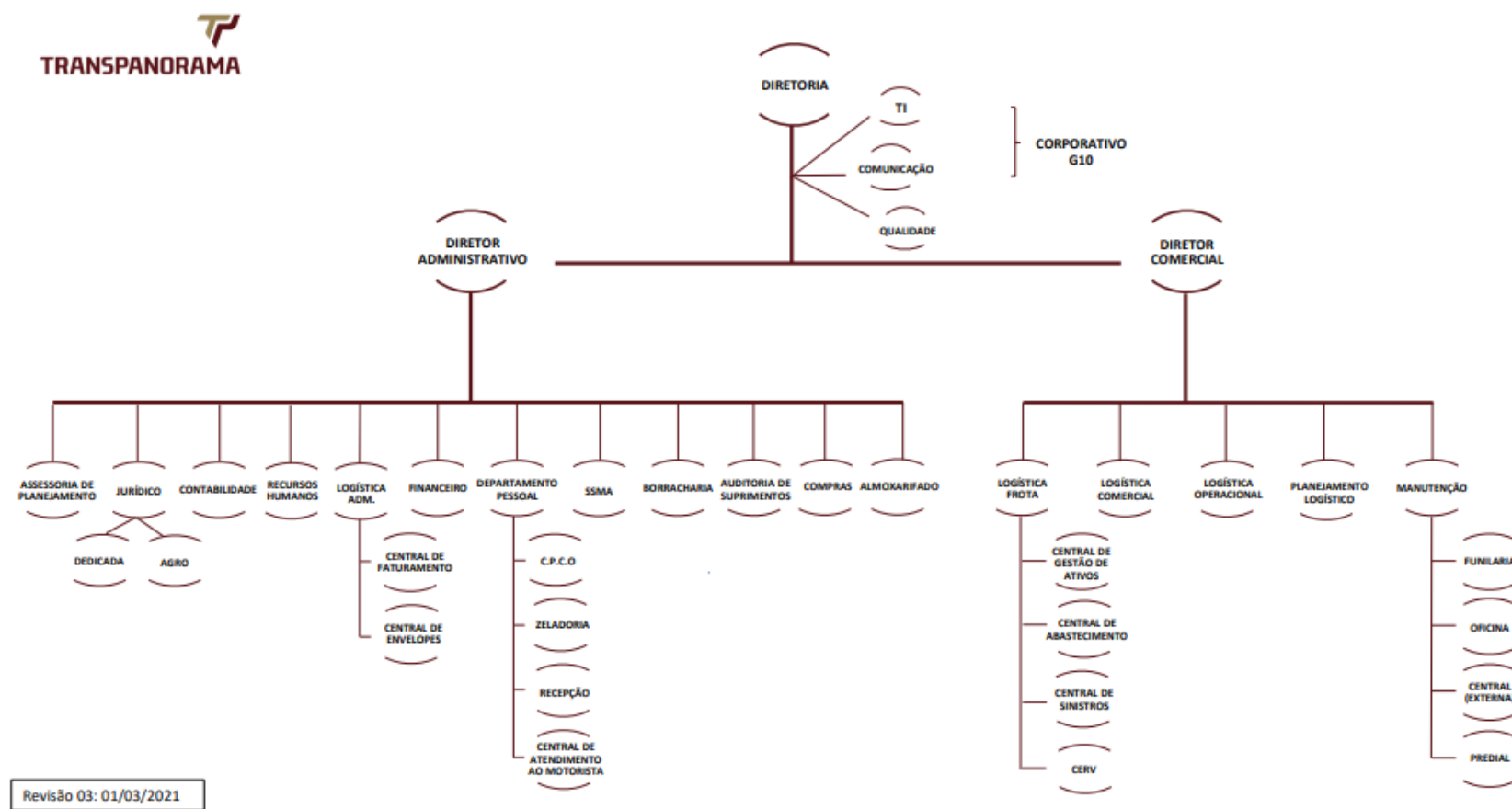
A Transpanorama inicia suas atividades em 1979, com os empresários Cláudio e Valdecir Adamuccio, na companhia do pai Alfredo Adamuccio.

Nos dez anos que se seguiram, atuaram no transporte de produtos hortifrutigranjeiros e madeiras no estado do Mato Grosso. E em 1996, já em Maringá, iniciaram no Transporte especializado de grãos. Em 2000, com o objetivo de vencer os obstáculos que surgiram para a atividade do Transporte em todo o Brasil, empresários da região se uniram e formaram o Grupo G10.

O G10 nasceu no ano de 2000, na união de empresários independentes que tinham em comum o objetivo de vencer barreiras que surgiam para a atividade do Transporte em todo o Brasil. O modelo de gestão criado por estes empresários resultou na mudança do perfil do Transporte regional, com avanços significativos na prestação de serviços e produtos para o setor. Esse novo conceito trouxe para o segmento do transporte agilidade e competência, sendo o diferencial para o crescimento do grupo.

4.1.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O organograma representado abaixo destaca a estrutura organizacional da Transpanorama Transportes e apresenta a hierarquia das áreas que administram e operacionalizam os processos.



Revisão 03: 01/03/2021

4.1.3. CONTEXTO EXTERNO

O processo de tomada de decisão é cercado de dúvidas e incertezas, que se reduzem diante de estratégias e políticas bem formuladas. Políticas devem ser elaboradas visando ao longo prazo, mas, ao mesmo tempo, devem ser flexíveis para se adaptarem às condições de mercado e às novas configurações organizacionais. E, uma dessas novas configurações, diz respeito às questões relevantes à Segurança Viária que afetam diretamente a forma de gerenciamento de todo o negócio da empresa.

É neste sentido que se torna importante que cada colaborador compreenda o macroambiente no qual se desenvolvem as ações da Transpanorama. Afinal, o que acontece em nossa volta também tem impacto sobre nossas ações. Do mesmo modo, o que fazemos causa impacto no ambiente que nos cerca.

Para definição da estratégia da organização é necessário ter conhecimento do negócio e analisar o seu cenário. Reconhecer as ameaças e oportunidades que estão relacionadas ao nosso negócio é primordial, ainda mais por se tratar de um segmento tão dinâmico.

A análise do contexto externo está documentada no **Planejamento Estratégico da Transpanorama Transportes – Business Plan**, elaborado e monitorado pelo setor de Planejamento & Controladoria.

4.1.4. CONTEXTO INTERNO

Para melhor entendimento do negócio também é necessário realizar uma análise do cenário interno da empresa. Reconhecer os pontos fortes e pontos fracos que temos e que estão relacionadas ao negócio, é extremamente importante para que possamos nos aperfeiçoar continuamente.

Nesse sentido há de se destacar o comprometimento e empenho da empresa em realizar suas atividades buscando melhorias por meio de uma prestação de serviços cada vez mais segura, atendendo fortemente os requisitos da segurança viária, das partes interessadas e de todos os aspectos inerentes as normas que compõe o SGI.

A análise detalhada do contexto interno também está documentada no **Planejamento Estratégico da Transpanorama Transportes – Business Plan**.

4.1.5. A TRANSPANORAMA E SEU PAPEL NO SISTEMA VIÁRIO

A Transpanorama entende que seu papel no sistema viário diz respeito aos seus esforços significativos para desenvolver processos e melhorar continuamente suas ações que promovam a segurança viária, buscando sempre a eliminação de incidentes e acidentes de trânsito. E, como uma empresa de transporte rodoviário de cargas, tem a responsabilidade de segurança viária com seus empregados, terceiros, sociedade, e demais partes interessadas, assegurando aos clientes que suas cargas chegarão de forma segura.

4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

A Transpanorama Transportes realiza anualmente análises sobre as necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas. A partir dessas análises, apresentamos abaixo as principais partes interessadas em nosso negócio:

PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES, EXPECTATIVAS E REQUISITOS	AÇÕES COM AS PARTES INTERESSADAS
Alta Direção (Sócios)	Rentabilidade, clareza na comunicação, crescimento da empresa, alcance das metas, atividades realizadas com segurança por todos os colaboradores, sejam elas segurança ocupacional, patrimonial e viária.	Reunião de gestão participativa, reunião de análise crítica, reunião do Business Plan, presença nos eventos mensais da empresa.
ANTT	Cumprimento das regulamentações do órgão, certificado de registro nacional de transportadores rodoviários de cargas, certificado de responsável técnico.	Contato via sindicato para inclusão das placas e registro na ANTT, contato para esclarecimento de dúvidas, sempre que necessário.
ANVISA	Cumprimento das regulamentações para o Transporte de Medicamentos e cosméticos.	Monitoramento constante sobre possíveis alterações na legislação.
Cliente do Contratante	Satisfação com serviços prestados, agilidade e segurança na entrega das cargas, cordialidade, segurança nas vias durante o transporte.	Feedback do cliente, abordagem do tema durante reuniões de análise de desempenho, treinamento com motoristas sobre o tema.
Clientes	Satisfação com serviços prestados, preço competitivo, agilidade, segurança na entrega das cargas, segurança nas vias durante o transporte.	Aplicação de pesquisas de satisfação, reuniões de análise de desempenho, envio das políticas da empresa por e-mail, revista institucional.
Colaboradores	Condições seguras para a realização do trabalho, condições seguras de trajeto casa-trabalho, cumprimento das leis trabalhistas, remuneração, benefícios e oportunidades para crescimento.	Eventos promovidos pela empresa como Sou + Junto, SIPAT, CIPA, treinamentos de segurança ocupacional, EPIs, segurança viária.
Colaboradores Motoristas	Condições seguras para a realização do trabalho, condições seguras de seu veículo, com a manutenção em dia, cumprimento das leis trabalhistas, recebimento de EPIs e EPCs corretos, remuneração, benefícios e oportunidades para crescimento na operação e na empresa.	Monitoramento 24 horas da frota durante todo o trajeto, possíveis violações do veículo e do motorista, disponibilização de todos os EPIs e EPCs adequados à operação, aplicativos destinados ao uso do motorista, proporcionando monitoramento de toda sua jornada e rotinas da empresa.
Colaboradores Motoristas Subcontratados	Condições seguras para a realização do seu trabalho, contratos de trabalho com o devido cumprimento de suas cláusulas, suporte às condições de segurança de seu trajeto, benefícios e oportunidades para melhores oportunidades contratuais com a empresa.	Monitoramento 24 horas da frota durante todo o trajeto, possíveis violações do veículo e do motorista, aplicativos destinados ao uso do motorista, proporcionando monitoramento de toda sua jornada e rotinas da empresa.

Coletores e Destinadores Finais de Resíduos	Remoção, acondicionamento e destinação final dos resíduos coletados em acordo com todas as exigências ambientais aplicáveis ao tipo de resíduo coletado.	Alinhamentos anuais quanto ao andamento do serviço, renegociação de questões contratuais.
CONAMA	Conhecimento e cumprimento das normas e critérios estabelecidos pelo Conselho.	Acompanhamento das atualizações de normas e dos critérios para licenciamentos ambiental, como também para consulta de padrões de controle de poluição ambiental e demais resoluções que forem de interesse.
Concessionárias de Rodovias e de Veículos	Trafegar dentro das especificações da rodovia, sem exceder os limites de carga por eixo, e atendendo a outras limitações aplicáveis, responsabilidade com a segurança e conservação das vias.	Tratativas em situações de sinistros.
Concorrentes	Bom relacionamento, possíveis parcerias para projetos, proporcionar a empresa direcionamento de investimentos na qualidade do serviço frente às exigências do mercado.	Ações de Benchmarking para troca de experiências e boas práticas do mercado.
Corpo de Bombeiros	CVE - Certificado de vistoria em estabelecimento e brigada de incêndio.	Acompanhamento das vistorias na empresa e convite para participação no simulado anual de acidentes com produtos perigosos.
Defesa Civil	Atendimento a situações emergenciais em áreas urbanas, que possam acarretar risco à população.	Relacionamento durante os eventos do PAM (Plano de Atendimento Mútuo).
DETRAN, CONTRAN, DNIT, DER, CETRAN	Cumprimento das regulamentações dos órgãos.	Ações junto aos órgãos são feitas por intermédio de despachantes, contatos para esclarecimento de dúvidas, além de parcerias e apoio em ações que envolverem a segurança viária.
DPVAT	Pagamento em dia do seguro dos veículos da frota. Atendimento ao assegurado em caso de sinistros.	DDS aplicados em motoristas com vídeos do DPVAT.
Embaixadas	Bom relacionamento, oferecimento aos colaboradores estrangeiros do setor de serviços direcionados à liberação de documentos, com o intuito de buscar o desenvolvimento sustentável por meio da cooperação entre países.	Liberação de documentos para a contratação de colaboradores estrangeiros.
Exército	Bom relacionamento, certificado de registro para transporte de produtos químicos.	Contato para renovação da licença.
Famílias dos Motoristas e Demais Colaboradores	Que seus familiares trabalhem e voltem para suas casas em segurança, condições seguras do trajeto casa-trabalho, crescimento da empresa e remuneração.	Eventos dia dos pais, dia das mães, envio de mensagens via aplicativos.

FETRANSPAR - Programa Despoluir	Atendimento dos padrões de emissão de fumaça dos CTs da Transpanorama	Realização das amostragens, emissão de laudos e eventos anuais de premiação das empresas responsáveis.
Fornecedores	Parceria, atendimento aos procedimentos internos da Transpanorama, preço competitivo, qualidade do produto e prazo de entrega.	Processo de seleção, homologação e avaliação de fornecedores, além de visitas presenciais aos mesmos.
Governo e Órgãos Públicos (Prefeituras, Receita Federal, Receita Estadual etc.)	Bom relacionamento, cumprimento das exigências legais e trabalhistas, manter a documentação em dia (alvarás, licenças etc.), prestar contas, pagar impostos, vagas de emprego, formação de motoristas, cuidados com as vias de trânsito, compromisso com a redução de acidentes e incidentes de trânsito.	Audiências trabalhistas, eventos governamentais com presença dos Diretores da empresa, compromisso e participação em orientações sobre a segurança viária para toda a empresa.
IAP, FEPAM, ADAGRO, IMASUL, SEMA, MMA, CNRH, ANA	Atendimento às legislações ambientais vigentes e licenças ambientais de operação.	Contatos para renovação das licenças, esclarecimento de dúvidas e fiscalizações às instalações da Transpanorama.
IBAMA	Autorização interestadual, certificado de regularidade e relatório anual.	Eventuais vistorias e fiscalizações a veículos que realizam o transporte interestadual de produtos perigosos.
Mídias	Imagem da empresa e repercussão de notícias e eventos promovidos e com a participação de representantes da empresa.	Entrevistas, release em mídias específicas do segmento de transporte, revista institucional, participação em eventos.
Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos	Relacionamento e apoio para questões relacionadas aos direitos humanos.	Apoio no projeto Missão Acolhida. Visita da ministra Damare Alves a Maringá para recepção das famílias venezuelanas.
ONU	Ação humanitária com o intuito de buscar o desenvolvimento sustentável por meio da cooperação entre países	Recrutamento e Seleção de motoristas venezuelanos, além da interiorização e adaptação à cultura brasileira.
Órgãos certificadores: ABIQUIM, ABNT, TECPAR	Atendimento aos requisitos contratuais, pagamento em dia das parcelas pela prestação dos serviços, atendimento às normas e legislação, agir com compromisso e influência quanto a importância de ser uma empresa certificada.	Contatos frequências para orçamentos, esclarecimento de dúvidas, planejamento das auditorias de certificação, manutenção e recertificação.
Órgãos Ocupacionais (Sindicatos, MTE, OIT, MPT, TST)	Cumprimento das leis trabalhistas e Pagamento da contribuição sindical.	Participação em reuniões e negociações, pagamento das contribuições sindicais.
Polícia Rodoviária, Militar, Civil e Federal	Bom relacionamento, atendimento das leis de trânsito, licença da polícia civil, certificado de registro cadastral e certificado de licença de funcionamento da polícia federal, MAPAS, responsabilidade e comprometimento com a segurança das vias.	Contatos para a renovação das licenças, esclarecimento de dúvidas, preenchimento de relatórios e convites para participação no simulado anual de acidentes com produto perigoso.

Prefeitura e órgãos ligados a prefeitura (SEMA, Vigilância Sanitária, Setrans)	Cumprimento das exigências legais como pagamento de impostos, autorizações, alvará de localização, elaboração do PGRS da empresa, receber inspeções de focos da dengue, licença sanitária, e atuação protagonistas perante o compromisso com a segurança viária.	Curso de formação de motoristas, contato para elaboração e envio de relatório PGRS, acompanhamento das inspeções realizadas na empresa e comparecimento aos órgãos para renovações das documentações exigidas, participação no simulado anual de acidentes com produtos perigosos.
Prestadores de Serviços	Parceria, remuneração justa pela prestação de serviços, atendimento à normas e legislação e qualificação técnica.	Treinamento de integração realizado pelo SESMT para prestadores de serviço e análise da documentação dos prestadores.
Seguradoras	Veículos e cargas assegurados conforme necessidades da empresa e dos clientes, atuar como parceiro do negócio, atendimento pleno da apólice, cobrindo os riscos aos quais os produtos e veículos estão expostos.	Negociações periódicas com as seguradoras, a fim de entender quais os sinistros que mais afetam os transportes e a gestão de risco das operações.
SEST/SENAT	Bom relacionamento, oferecimento aos colaboradores do setor serviços direcionados à saúde, qualidade de vida e desenvolvimento profissional. Treinamentos e estrutura para a capacitação dos funcionários, promoção e visibilidade da parceria	Efetivação quanto ao aproveitamento dos colaboradores para treinamentos e serviços oferecidos. Curso de formação de motoristas, participação em eventos promovidas pela empresa e pelo SEST/SENAT.
Sociedade, Comunidade e Entorno	Responsabilidade social, auxílio financeiro, educação, aprendizado na prática e vagas de emprego.	Florescer, jovens aprendizes, campanhas beneficentes para entidades sociais carentes e curso de formação de motoristas.
Suatrans	Atendimento emergencial em acidentes com vazamento de mercadoria, minimização dos impactos em caso de sinistros envolvendo produtos que possam oferecer qualquer risco ao meio ambiente.	Simulado anual de acidentes com produto perigoso, contato para pesquisas de satisfação e esclarecimento de dúvidas.
Usuários das Vias (pedestres, ciclistas, condutores de veículos motorizados)	Responsabilidade com os usuários das vias, exercer influência positiva no trânsito, condutores conscientes e responsáveis.	Semana Nacional de Trânsito, maio Amarelo, Blitz de Trânsito e campanhas educacionais.

4.3 DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

A Transpanorama Transportes desenvolveu seu Sistema de Gestão Integrada de acordo com sua Política de Gestão Integrada que está adequada à realidade específica da empresa e em conformidade com a NBR ISO 9001:2015 e SASSMAQ. Para a norma ISO 39001:2015 foi desenvolvido uma política específica.

A interpretação de cada item e requisito do Sistema de Gestão é definido neste Manual, em tópicos específicos, sendo o mesmo, elaborado na sequência do referencial normativo NBR ISO

9001:2015 e NBR ISO 39001:2015, a fim de facilitar as ações de verificação de adequação e conformidade entre a norma e o sistema, bem como entre o sistema e o serviço prestado aos nossos clientes.

Os limites e a aplicabilidade do Sistema de Gestão estão presentes neste documento, no tópico 1. Escopo.

4.4 SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA E SEUS PROCESSOS

Conforme estrutura exigida pela NBR ISO9001:2015, NBR ISO 39001:2015 e SASSMAQ, a Transpanorama determinou os processos por meio de mapeamentos, atendendo dessa forma aos seguintes requisitos:

- a) Determinar as entradas requeridas e as saídas esperadas dos processos;
- b) Determinar a sequência e a interação dos processos;
- c) Determinar e aplicar critérios e métodos (monitoramento, medições e indicadores de desempenho relacionados aos processos e indicadores exigidos pelas normas) necessários para assegurar a operação e o controle eficaz desses processos;
- d) Determinar os recursos necessários para esses processos e assegurar a sua disponibilidade;
- e) Atribuir as responsabilidades e autoridades para esses processos, bem como aquelas que podem ter um impacto na Segurança Viária;
- f) Abordar riscos e oportunidades conforme determinados nas NBR ISO9001:2015, NBR ISO 39001:2015 e SASSMAQ;
- g) Avaliar esses processos e implementar quaisquer mudanças necessárias para assegurar que esses processos alcancem seus resultados pretendidos;
- h) Melhorar os processos, o desempenho da Segurança Viária e do Sistema de Gestão Integrada com um todo.

A operação dos processos está documentada por meio de Procedimentos Operacionais Padrão, Documentos, Formulários, Instruções de Trabalho, Mapas, Matrizes e Manuais. As evidências para se ter confiança de que os processos sejam realizados conforme planejado são os registros utilizados em cada atividade, referenciados nos procedimentos e registros emitidos após as auditorias internas e externas.

5. LIDERANÇA

5.1. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

5.1.1 LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO PARA O SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA

O comprometimento da Direção com o desenvolvimento e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrada (ISO9001:2015, ISO39001:2015 e SASSMAQ), está evidenciado da seguinte forma:

- a) No acompanhamento da eficácia do sistema de gestão, por meio de reuniões de acompanhamento do Business Plan, reuniões de Gestão Participativa e Reuniões de Análise Crítica da Alta Direção;
- b) No estabelecimento e manutenção da Política do Sistema de Gestão Integrada e dos objetivos da Qualidade e Segurança Viária definidos no Planejamento Estratégico e de acordo com o contexto da organização;
- c) Adotando objetivos que visem a eliminação das mortes e lesões graves em acidentes de trânsito como o objetivo da Segurança Viária de longo prazo, bem como decidindo sobre os resultados da Segurança Viária a serem analisados durante as reuniões de Gestão Participativa e Reuniões de Acompanhamento do Business Plan;
- d) Na gestão por processos executados a fim de alcançar os resultados desejados pelo SGI;
- e) No gerenciamento de riscos e no compromisso com a melhoria contínua de sua eficiência;
- f) Na garantia do planejamento e da sistemática para avaliação de indicadores de processos, estratégicos, de segurança viária e os exigidos pela SASSMAQ;
- g) Na disponibilização de recursos para a implementação de todo SGI, via plano orçamentário, e os mecanismos criados para avaliação, análise crítica, ações corretivas e de melhoria;
- h) No apoio aos colaboradores, lideranças e as funções que impactam na Segurança Viária;
- i) Trabalhando em parceria e colaboração com as partes interessadas no desenvolvimento de contribuições para um SGI seguro, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos;
- j) Assegurando a compatibilidade do sistema de gestão da Segurança Viária com os processos estratégicos da direção e de negócios da organização, requerendo a adoção da eliminação de mortes e lesões graves como o objetivo de longo prazo e a implementação de atividades que resultem em melhorias da SV;
- k) Por meio de comunicações internas veiculadas em que se pode perceber que todos os colaboradores se pautam pela importância de atender os requisitos dos clientes, requisitos para uma segurança no trânsito, requisitos legais, regulamentares e estatutários, assim como os do próprio SGI como um todo.

5.1.2 FOCO NO CLIENTE

A Diretoria, por meio das análises do Planejamento Estratégico, determina quem são as partes interessadas e suas necessidades, expectativas, requisitos e ações entre elas, de acordo com a descrição do item 4.2 deste documento.

O Sistema de Gestão Integrada tem como foco os clientes, e busca gerenciar os processos de forma a cumprir os seus requisitos normativos, legais, estatutários, regulamentares, de segurança viária e os de contrato. Sempre a fim de minimizar os riscos e aproveitar as oportunidades.

Para aumentar a capacidade da Transpanorama em satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes, conforme item 9.1.2 Satisfação do Clientes deste manual, realiza-se pesquisas de satisfação que tem os seus resultados compilados, analisados e tratados, de acordo com o procedimento POP-QUA-0006 Monitoramento da Satisfação do Cliente, assim como disponibiliza em seu site oficial o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

5.2. POLÍTICAS

A Direção estabeleceu a seguinte Política de Gestão Integrada que aborda no geral, o comprometimento da empresa com seu SGI: **“A Transpanorama Transportes SA direciona seus serviços de logística integrada a diversos segmentos de mercado, aplicando em suas atividades, respeito, melhoria contínua e atendimento às legislações aplicáveis. Na Transpanorama todos os colaboradores e contratados são responsáveis pela preservação da saúde, segurança, meio ambiente e qualidade. A Transpanorama encoraja este envolvimento e comprometimento de seus colaboradores e contratados em suas operações, valorizando os profissionais envolvidos, mantendo um comportamento ético para atingir a satisfação e a confiança dos clientes”**. (DOC-QUA-0002).

5.2.1 DESENVOLVIMENTO DAS POLÍTICAS

A Política da Qualidade está contemplada na Política de Gestão Integrada e os objetivos do SGI foram estabelecidos a partir da análise de cenário do Planejamento Estratégico e da identidade da empresa: Missão, Visão e Valores. A partir da Política de Gestão Integrada, os objetivos do SGI, que estão contemplados nos Objetivos Estratégicos, são estabelecidos, e aos mesmos vinculados indicadores para a mensuração, análise crítica quanto ao atendimento ou não da meta e, por fim, são definidas ações de melhoria para alcance dos objetivos.

Instituiu também a Política de Segurança Patrimonial, buscando proteger seus funcionários, suas operações, informações internas e de clientes e a sua propriedade em geral, bem como fornece aos líderes informações para auxiliar e adotar medidas de proteção adequadas, com base no risco que estão expostos, onde é previsto um Plano de Segurança que auxilia seus funcionários neste objetivo.

Política de Segurança Patrimonial: **“A Transpanorama Transportes S.A objetiva a garantia da integridade de seus colaboradores e prestadores de serviços, como também de seu patrimônio**

físico e de seus clientes, através de ações preventivas que evitem perdas provenientes de furtos ou roubos em conformidade com as normas legais em vigor”. (DOC-SSM-0007).

A Transpanorama implantou em 2018, uma Política de Segurança Viária, que demonstra o comprometimento da empresa em estabelecer uma estrutura para o alcance das metas e objetivos quando se trata de segurança viária, sendo:

“A Transpanorama Transportes S.A se compromete em realizar todas as suas atividades com empenho na Segurança Viária, através de ações que visem a eliminação dos incidentes e acidentes de trânsito, persistindo em ser uma empresa não apenas responsável pelas práticas e promoção da melhoria contínua em Segurança Viária, mas também, exercendo influências nas partes interessadas”. (DOC-SSM-0015).

5.2.2 COMUNICAÇÃO DAS POLÍTICAS

A Política de Gestão Integrada, bem como as demais políticas que compõe o SGI, assim como os Objetivos do SGI estão documentados no Planejamento Estratégico e nos documentos registrados e disponibilizados no sistema *Qualiex*, assim como neste Manual.

A divulgação é realizada entre os diversos meios de comunicação da Transpanorama Transportes, que é efetivada através de ações planejadas pelas Diretorias, Gerências e Coordenações. Estas ações incluem:

- a) Divulgação em Murais;
- b) Divulgação no Transpanorama Notícias;
- c) Disponibilização dos documentos de referência no sistema *Qualiex*, a todos os colaboradores;
- d) Divulgação no site da Transpanorama;
- e) Comunicada, explicada e entendida por meio de Treinamentos de Integração para novos colaboradores;
- f) Divulgação e disponibilização para as partes interessadas por meio do site Transpanorama, murais e revista institucional.

A Política de Gestão Integrada e as demais políticas que compõem o SGI são avaliadas em sua relevância, adequação e atualização por ocasião das análises críticas do SGI, ou sempre que necessário para manter sua coerência com as demais finalidades da empresa.

5.3. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

A estrutura organizacional apresentada neste Manual, bem como, as descrições de cargos, os procedimentos padrão, os mapas dos processos, a visão macro dos processos da sequência e interação dos processos do Sistema de Gestão Integrada e por meio da Carta de Divulgação - ISO9001, ISO39.001 e SASSMAQ - Atualização das Responsabilidades, estabelecem as inter-relações, responsabilidades e autoridades dos colaboradores da Transpanorama.

6. PLANEJAMENTO

6.1. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A Transpanorama Transporte, por meio de seu Planejamento Estratégico, compreende e analisa seus cenários externo e interno, tendo como referência a matriz de análise de SWOT, sendo que as oportunidades e os pontos fortes são descritos com uma ótica positiva e as ameaças e os pontos fracos descritos com uma perspectiva negativa.

Conforme descrito do item 5.2.1 deste manual, com base no Planejamento Estratégico e levando em consideração a Política de Gestão Integrada, os objetivos foram estabelecidos e formalizados aos setores/processos, de forma que os mesmos possibilitem a geração e mensuração de indicadores, e, a partir da gestão destes, as oportunidades sejam maximizadas e os riscos sejam minimizados.

Mensalmente, por meio da Reunião de Apresentação do Acompanhamento dos Indicadores do Business Plan, a Diretoria e a gerência de Planejamento & Controladoria apresentam aos demais gestores setoriais as informações, para que todos avaliem as diretrizes organizacionais com o intuito de checar o alcance das metas e objetivos e os riscos e as oportunidades de melhoria dos resultados de cada indicador.

Essas ações têm como objetivo:

- a) Assegurar que o SGI alcance seus resultados;
- b) Assegurar que o Sistema de Gestão de Segurança Viária possa alcançar os resultados pretendidos;
- c) Acompanhamento dos indicadores e de seus planos de ação;
- d) Aumentar os efeitos desejáveis;
- e) Prevenir ou reduzir efeitos indesejáveis;
- f) Alcançar e monitorar as melhorias pretendidas pela empresa.

Além disso, a Transpanorama estabeleceu uma metodologia específica para o gerenciamento de riscos e oportunidades dos seus processos, sendo estruturada uma **Matriz de Riscos e Oportunidades do Negócio e das Operações** a partir das estratégias da empresa, que permite:

- a) Identificar os riscos e oportunidades;
- b) Analisar e avaliar a gravidade (impactos) e a probabilidade (chance de ocorrer);
- c) Tratar os riscos (eliminando ou mitigando-os) e as oportunidades (aproveitando-as);
- d) Avaliar a eficácia das ações de tratamento.

A análise dos **Riscos Operacionais** correspondente a cada setor da empresa está contemplada nos documentos **Plano de Metas, Matrizes de Riscos e Oportunidades, Planejamento Estratégico do SSMA e Business Plan**, em que foram desenvolvidas metas de acordo com os principais riscos e oportunidades identificados para cada setor, alinhado com o planejamento estratégico.

6.2. OBJETIVOS DO SGI E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

Os objetivos do SGI, como dito anteriormente, estão contemplados dentro dos Objetivos Estratégicos, conforme descrito no item 5.2.1 e são comunicados conforme item 5.2.2. Dessa forma utilizaremos apenas a denominação de Objetivos Estratégicos, por esta nomenclatura ser mais abrangente.

A Transpanorama garante todos os esforços para o efetivo planejamento das ações para o alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos pela empresa.

O planejamento estratégico é revisado e atualizado anualmente, pela Gerência de Planejamento & Controladoria, de acordo com a análise dos cenários externos e internos, redirecionando os objetivos de forma a assegurar o alcance das expectativas das partes interessadas, levando em consideração a política e aspectos de segurança viária, e gerenciando os riscos envolvidos no planejamento.

Assim, a Transpanorama estabeleceu seus Objetivos Estratégicos e os disponibiliza em sua totalidade no documento **Business Plan** e aqueles mais pertinentes aos registros do SGI, via **DOC-QUA-0009 - Objetivos e Metas do SGI**. E, para acompanhar o alcance dos objetivos, a empresa monitora o andamento e conclusão dos planos de ação estabelecidos via Plano de Ação no formato 5W2H, assim como analisa os lançamentos das metas no Software de Gestão Estratégica e Orçamentário Stratec.

6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

Quando houver uma decisão que origine a introdução de fatores que possam afetar o Sistema de Gestão Integrada, deve-se realizar uma análise para avaliar os impactos e ações frente ao evento visando à minimização dos riscos para a manutenção do SGI.

Todas as decisões necessárias na Transpanorama que envolva processos que possam impactar na interação entre setores e no atendimento ao cliente externo, devem ser definidas e analisadas pelos gestores dos setores responsáveis que estiverem envolvidos.

Além disso, sempre que necessário serão realizadas análises para verificar a existência de novos riscos ou oportunidade que podem ser gerados a partir de mudanças.

O planejamento e o acompanhamento das mudanças ao SGI serão realizados por meio da planilha 5W2H, específica para o registro de mudanças, intitulada como FOR-QUA-0030 Gestão de Mudanças, assim como por meio das análises das não conformidades geradas internamente e registradas no sistema *Qualiex*, no módulo de Não Conformidades “Tracker”.

6.4. FATORES DE DESEMPENHO DA SEGURANÇA VIÁRIA

A Transpanorama identifica também os fatores de desempenho que impactam especificamente e diretamente à Segurança Viária, constando de forma detalhada no Planejamento Estratégico do SSMA alinhado ao Planejamento Estratégico da empresa.

7. APOIO

7.1. RECURSOS

7.1.1. GENERALIDADES

A Direção da Transpanorama está comprometida em garantir os recursos necessários para atingir os objetivos de satisfação dos clientes e atendimento dos requisitos do Sistema de Gestão Integrada.

Anualmente, durante o planejamento orçamentário da empresa, a Alta Direção em conjunto com a gerência de Planejamento & Controladoria e demais gestores, avaliam as necessidades identificadas pelos próprios setores que demandam o aporte de recursos. Esta avaliação abrange a identificação, controle e provimento de recursos adequados para: capacitação dos colaboradores, atividades operacionais, novas tecnologias, equipamentos, controle de processo, atividades de verificação, auditorias internas e externas, recursos para infraestrutura, investimentos no que tange a segurança viária e a do trabalho, manutenção da frota, entre tantos outros, visando à manutenção e melhoria contínua do SGI.

Evidências do gerenciamento e acompanhamento de tais recursos estão nos orçamentos aprovados pela diretoria e que, estão em sua totalidade, contidos no Business Plan.

7.1.2. PESSOAS

A Direção assegura o dimensionamento de mão de obra para as áreas da empresa. Quando existe a necessidade de aumento de quadro, esta é avaliada com a Direção e Gerências para a realização do processo de Recrutamento e Seleção.

O processo de Recrutamento e Seleção é relevante para toda a Transpanorama, pois, dependendo da assertividade de como este é realizado, pode trazer resultados positivos ou negativos. A fim de minimizar as chances de erro na hora da contratação formalizou-se as etapas previstas no **POP-RH-0001 Procedimento de Recrutamento & Seleção**.

A Transpanorama possui o **Plano de Cargos e Salários (PCS)**, que sob gestão do setor de Recursos Humanos, busca direcionar os funcionários sobre seu crescimento profissional e salarial dentro da empresa, proporcionando maior eficiência nas contratações e promoções dos colaboradores.

A empresa também conta com o programa de **Gestão de Pessoas por Competências (GPC)**, que é um programa voltado para avaliações de comportamentos, competências e valores (CCV)

dos colaboradores, alinhadas a visão estratégica da empresa, buscando desenvolvê-los para a obtenção dos resultados previstos na visão e missão da empresa.

As 8 competências definidas para o GPC são: Orientação para Resultados, Inovação, Comunicação, Visão Sistêmica, Liderança Transformadora, Foco do Cliente, Tomada de Decisão e Atuação com Visão Estratégica. E os valores do GPC contemplam a Transparência, Qualidade, Responsabilidade, Solidariedade, Trabalho em Equipe e Humildade.

7.1.2.1 COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA VIÁRIA

A Transpanorama possui um Gestor de Segurança Viária que é responsável por coordenar os níveis e funções relevantes da organização, incluindo o engajamento de todos os funcionários e as partes interessadas, a fim de realizar os benefícios potenciais de suas ações relativas à Segurança Viária.

Deve incentivar a organização a examinar o seu contexto interno e externo a fim de identificar os impactos da Segurança Viária e em todas as suas áreas de influência. Reconhecendo que o desempenho da SV depende das atividades de dentro da empresa e das múltiplas organizações e usuários na via.

Deve ainda assegurar que haja, sempre que necessário, consultas sobre a coordenação interna e externa de suas atividades designadas para o alcance dos objetivos e metas da Segurança Viária estabelecidos.

7.1.3. INFRAESTRUTURA

A Transpanorama dispõe de infraestrutura necessária e adequada para atender ao escopo do seu negócio em conformidade com os requisitos legais.

7.1.3.1. EDIFICAÇÕES E INSTALAÇÕES ASSOCIADAS

Para que as edificações e instalações da Transpanorama sejam mantidas e preservadas, são realizadas vistorias pelo SSMA, Manutenção Predial e pela CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes). Caso haja necessidade de correção, os serviços são realizados conforme planejamento dos responsáveis pela Manutenção Predial.

Deve-se ter atenção aos entornos e pátio da empresa, pois se tratando de Segurança Viária, as condições de pavimentação, sinalizações em bom estado e demais placas de avisos são fundamentações para o controle da Segurança Viária.

Além disso o setor de Segurança do Trabalho é responsável por garantir a validade das recargas e dos extintores de incêndio e verificar se eles estão em locais visíveis e identificados. São realizados treinamentos de brigada de incêndio para manter os colaboradores informados e capacitados sobre as condutas a serem tomadas em caso de princípio de incêndio nas instalações.

7.1.3.2. EQUIPAMENTOS, INCLUINDO HARDWARE E SOFTWARE

A Transpanorama possui uma particularidade em relação ao setor de Tecnologia da Informação (TI), pois este setor é corporativo e atende a todo Grupo G10. Para a Transpanorama o setor de TI gerencia todos os dados da empresa em um *Data Center in Cloud – Amazon*, nas instalações físicas estão os backups e redundâncias dos dados. Nesse contexto, visando garantir qualidade nos serviços hospedados, os principais serviços utilizados em suas operações são:

- a) Sistema de Monitoramento e Telemetria: com monitoramento de distância percorrida, velocidade em pista seca ou molhada, tempo de acionamento da embreagem, freadas e acelerações bruscas, informações de rotação do motor entre muitas outras;
- b) Sistema de Backups;
- c) Sistema de Antivírus;
- d) Sistema de Gestão da Qualidade - *Qualiex*;
- e) Sistema de BI;
- f) Sistemas Operacionais e Sistema ERP.

7.1.3.3. INFORMAÇÕES E TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÃO

A empresa possui o site: <http://www.transpanorama.com.br>, que atualmente é o canal principal para disseminar informações diretas as partes interessadas, além de conter um canal específico para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e para atendimento aos interessados em trabalhar na Transpanorama, via página do Trabalhe Conosco.

Para comunicação interna, além do e-mail Corporativo, possuímos um sistema em que todos os colaboradores possuem acesso, o *Qualiex*, onde todos os documentos, políticas, missão, visão, valores, procedimentos, instruções de trabalho e formulários da empresa estão disponíveis. O sistema também compila informações quanto a Não Conformidades, Homologação e Avaliação de Fornecedores e Auditorias.

Para divulgação de programas, informativos, esclarecimentos, novidades e rotinas envolvendo os setores da empresa, utiliza-se o Transpanorama Notícias, que funciona como um informativo digital. Também é utilizado pela Transpanorama, diversos murais e quadros de gestão a vista localizados em pontos estratégicos, tais como: cozinhas, refeitório, logísticas e oficina.

7.1.4. AMBIENTE PARA A OPERAÇÃO DOS PROCESSOS

As condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos legais e dos serviços em todas as etapas são monitoradas e os critérios estão definidos em procedimentos descritos.

A qualidade na segurança do trabalho é assegurada e mantida conforme determina a legislação e requisitos estabelecidos pela própria empresa, como a segurança individual e coletiva dos colaboradores, iluminação, ergonomia, entre outras. Assim, são mantidos:

- a) PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- b) PCMSO – Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional;
- c) DDS – Diálogos Diários de Segurança;
- d) Laudo Ergonômico;
- e) Ginástica Laboral – Oficina;
- f) Relatórios de Inspeção da CIPA.

7.1.5. RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

7.1.5.1. GENERALIDADES

A Transpanorama acompanha os resultados periodicamente para que as informações sejam válidas e confiáveis com os objetivos estratégicos do Sistema de Gestão Integrada. Mensalmente, durante a reunião de Acompanhamento dos Indicadores do Business Plan, todas as lideranças compartilham e podem comentar sobre os resultados demonstrados, as melhorias alcançadas durante o período e os controles realizados para acompanhar a efetividade dos seus processos.

Além disso, para todos os processos controlados que necessitam de medição e monitoramento para sua efetividade, são realizadas validações por meio dos setores de Planejamento & Controladoria e Qualidade, e os controles para a confiabilidade das informações e evidências são devidamente arquivados.

7.1.5.2. RASTREABILIDADE DE MEDIÇÃO

Todos os equipamentos utilizados na realização de serviços são revisados e calibrados periodicamente, de acordo com a sua especificidade, de forma a manter a confiabilidade nos resultados obtidos.

São mantidos registros das calibrações e verificações executadas, no formulário **FOR-QUA-0027 Controle de Calibração de Instrumentos de Medição e Equipamentos**.

Sempre que um equipamento for encontrado fora do padrão de calibração, é tomada uma ação apropriada, quer seja no equipamento ou no serviço afetado pelo mesmo, conforme consta no procedimento **POP-QUA-0005 Procedimento de Calibração de Equipamentos de Medição**.

7.1.6. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

a) Treinamento e Desenvolvimento

A Transpanorama, investe anualmente em treinamentos internos e externos, que visam à capacitação dos colaboradores em conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias de acordo com a função desempenhada e com as exigências de práticas relacionadas à Segurança Viária.

O procedimento que determina as orientações para a realização de treinamentos é o **POP-RH-0002 Procedimento de Treinamento & Desenvolvimento**.

O planejamento dos treinamentos acontece a partir de diferentes necessidades pertinentes ao processo de cada setor. O gestor junto ao RH deve levantar as necessidades de treinamento identificando e mapeando as necessidades de capacitação e desenvolvimento considerando as competências, estratégia organizacional e as necessidades das pessoas para o exercício das funções atuais e futuras.

A empresa também possui parcerias de capacitação profissional com instituições de ensino que oferecem cursos de graduação, pós-graduação, especializações e escolas de inglês. O objetivo de manter essas parcerias é difundir metodologias adequadas à formação profissional e promover ascensão de conhecimento ao colaborador.

b) Treinamento de Integração

O programa de Treinamento de Integração visa estreitar os laços com o novo colaborador de modo mais ágil, facilitando, assim, seu processo de adaptação. Esse treinamento também disponibiliza um espaço para compartilhamento de conhecimento e integração.

O programa tem por objetivo integrar o novo colaborador à cultura organizacional da Transpanorama, transmitindo-lhes a missão, visão e os valores da empresa, informando as normas e procedimentos organizacionais a fim de facilitar a adaptação e o relacionamento interpessoal do colaborador com os diversos setores.

O conteúdo teórico do treinamento abrange os procedimentos operacionais e sistêmicos, e são apresentados por diversos setores.

A integração do Motoristas possui os mesmos objetivos citados acima, a única diferença está no conteúdo programático que além dos conhecimentos sobre a empresa, também aborda assuntos práticos da rotina do motorista, das diversas operações e dos aspectos básicos de segurança.

c) Programa Sou + Família

O Programa Sou + Família tem o objetivo de desenvolver ações e campanhas sociais e motivacionais junto aos colaboradores (motoristas) e suas famílias visando a segurança no trabalho, segurança viária, saúde, qualidade de vida, apoio durante o afastamento e acompanhamento/reabilitação do retorno ao trabalho, além de conhecer a realidade social e pessoal em que vivem, afim de mitigar vulnerabilidades.

d) Programa Motorista no Podium e Gestão na Boleia

O Programa Motorista no Podium e Gestão na Boleia são programas de incentivo e reconhecimento para os motoristas. Sendo que o Motorista no Podium tem como objetivo proporcionar ao motorista motivação para que trabalhe como se fosse dono do caminhão da Transpanorama, premiando e oferecendo perspectiva de carreira e orgulho em trabalhar na empresa. Os motoristas possuem critérios para seguir e são classificados em ouro, prata e bronze, tendo uma série de vantagens, que vai desde a preferência no atendimento à personalização do caminhão, conforme suas escolhas.

O programa Gestão na Boleia tem como propósito melhorar, motivar, incentivar a performance segura do motorista para reconhecer as melhores práticas e aumentar a competitividade da empresa. Neste programa, o motorista terá que seguir indicadores mensais, como pico de velocidade, média de combustível, horas dirigidas e ocorrências de jornada. Por mês são premiados 10 motoristas, com R\$1.000, cada.

e) Coordenador Junto na Boleia

O Programa Coordenador Junto na Boleia é um programa de reconhecimento interno dedicado aos Coordenadores de Logística, cujo intuito é premia-los de acordo com a sua performance.

f) Motorista 5 Estrelas

O programa foi feito exclusivamente para os motoristas da Transpanorama e tem o objetivo de comunicar as melhores práticas para um trânsito seguro. Também é objetivo aproximar a empresa cada vez mais do motorista.

g) CTQT

Da vontade e necessidade de capacitar motorista, em 2005 nasceu o primeiro centro de treinamento de motoristas de caminhão do Paraná: o Centro de Treinamento e Qualificação no Transporte (CTQT). Os principais objetivos são preparar os alunos para lidarem com as inovações tecnológicas do setor de transportes, reduzir o número e acidentes através de aulas sobre segurança e educação no trânsito, alimentação adequada, segurança do trabalho, cuidado com a saúde, meio ambiente e postura profissional.

h) Curso de Formação e Aperfeiçoamento de Motoristas

O Curso de Formação e Aperfeiçoamento de Motoristas, teve sua primeira turma de formandos em setembro de 2018 e possui o objetivo de capacitar e qualificar motoristas de caminhão que tenham CNH E, mas não possuem vivência na função. Os motoristas são primeiramente triados e selecionados pelo departamento de RH da Transpanorama e os selecionados participam de aulas teóricas e práticas em caminhões com tecnologia de ponta. O

curso é totalmente gratuito e no final, os participantes com melhor desempenho são contratados pela empresa.

i) Programa de Desenvolvimento de Lideranças

O Programa de Desenvolvimento dos Líderes busca desenvolver o potencial dos participantes, por meio de diferentes testes. Tais como: DISC, âncoras de carreira, raciocínio lógico, MAPA e currículo profissional atualizado. Também é identificado o desempenho dos líderes, utilizando-se da avaliação 360, feedback e feedforward dos stakeholders, além da aplicação de business cases. O objetivo é potencializar a visão ampla e estratégica, o poder de argumentação, negociação e foco da liderança da empresa. Todo o processo para a análise do desenvolvimento do líder no programa é realizado por meio de relatórios das avaliações, team coaching – workshop e coaching executivo – processo individual. A avaliação do desenvolvimento final é focada na evolução do líder no decorrer de todo o programa.

7.2. COMPETÊNCIA

A avaliação de competências na Transpanorama está vinculada as competências definidas e que são consideradas essenciais para a empresa. Estas constam no formulário de Descrição de Cargos (FOR-RH-0022 Descrição de Cargos). Na elaboração das descrições de cargos são consideradas as competências necessárias das pessoas, as quais seu desempenho afetam o desempenho da Segurança Viária.

O setor de Recursos Humanos realiza a revisão das descrições anualmente, de forma a assegurar que os colaboradores sejam e continuem competentes com base em educação, treinamento ou experiências apropriadas.

A análise das competências necessárias para cada função fornece subsídios para a tomada de decisão nos diversos processos de Recursos Humanos, de modo a agregar valor aos profissionais e à execução das estratégias da empresa, garantindo coerência e consistência com os valores que sustentam a relação entre a organização e seus colaboradores.

7.3. CONSCIENTIZAÇÃO

Para que o Sistema de Gestão Integrada seja mantido de forma eficaz, é necessário que todos os colaboradores da Transpanorama estejam conscientes sobre sua contribuição para eficácia do sistema e os impactos do seu desempenho.

Todos os colaboradores que fazem parte, ou trabalham sob controle da Transpanorama e as áreas que são afetadas pelos aspectos da Segurança Viária, devem estar cientes da política de Segurança Viária e do SGI, da sua contribuição para a eficácia do sistema de Gestão da Segurança Viária e do SGI como um todo, incluindo os benefícios da melhoria do desempenho da segurança viária e do SGI.

Durante os treinamentos que são realizados na empresa, citados no item 7.1.6, os colaboradores são informados sobre a identidade da empresa, políticas, objetivos e metas da empresa, requisitos do cliente, e demais conceitos da qualidade, como a necessidade de melhorias e as implicações de não conformidades com os requisitos de segurança viária e do SGI. Assim como, sempre reforçar as informações e lições aprendidas sobre os mais relevantes incidentes de trânsito que são de conhecimento da empresa.

Sempre que o Planejamento Estratégico da Transpanorama for revisado, deverá ser realizado um treinamento de conscientização para todos os gestores e em seguida, os gestores deverão comunicar e capacitar suas equipes.

7.4. COMUNICAÇÃO

As ações de comunicação internas e externas são de responsabilidade do setor de Comunicação (ver tabela FOR-QUA-0041 Comunicação Interna e Externa), que apesar de ser um setor de abrangência corporativa, possui demandas específicas da Transpanorama.

a) Comunicação Interna

As demandas internas de comunicação surgem sempre dos gestores e da diretoria da empresa, ou seja, quando um gestor ou diretoria necessita transmitir algum tipo de informação para todos os colaboradores, estes encaminham suas solicitações ao gestor de Comunicação, que analisa e define o melhor meio para realizar a divulgação.

Além disso, semanalmente, o TRANSPANORAMA NOTÍCIAS, é enviado a todos os colaboradores. Todas as novidades e notícias relevantes que aconteceram na empresa durante a semana são compiladas neste informativo.

Outra forma de disseminar informações aos colaboradores é por meio da REVISTA INSTITUCIONAL DA TRANSPANORAMA, que possui periodicidade anual e parte de seu conteúdo é elaborado contando com a participação dos colaboradores.

Os motoristas da empresa, possuem um canal exclusivo para receber e enviar informações relevantes para o seu dia a dia de trabalho, em que por meio do aplicativo WhatsApp, são disponibilizadas, em média, três notícias por semana.

b) Comunicação Externa

Os principais canais de comunicação externa são: o site oficial da empresa (<http://www.transpanorama.com.br>) e veículos de mídias espontâneas.

Periodicamente as notícias do site são atualizadas pelo setor de Comunicação, tendo como critério de escolha as notícias que possam ser mais interessantes para a sociedade.

Já as ações de mídia espontânea acontecem com o envio de releases para veículos especializados em Transporte. O objetivo dessas ações é reforçar o vínculo da empresa com a comunidade, principalmente locais e regionais, assim como o fortalecimento da marca.

7.5. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

A documentação do Sistema de Gestão Integrada da Transpanorama consiste em arquivos que determinam a realização das atividades dos diversos tipos de processos da Transpanorama, a saber:

- Política de Gestão Integrada; Política de Segurança Viária, Política de Segurança Patrimonial, Política de Álcool e Drogas, Política de Uso de Uniformes, Política de Concessão de Prêmio Assiduidade e Política de Cargos e Salários e Políticas Disciplinares;
- Manual do Sistema de Gestão Integrada;
- Sequência e Interação dos Processos do Sistema de Gestão Integrada;
- Mapas de Processos;
- Procedimentos e Fluxogramas de Atividades;
- Instruções de Trabalho;
- Documentos de Apoio, Documentos Regulamentares e Aplicáveis;
- Registros do SASSMAQ, da ISO9001 e da ISO39001.

7.5.2. CRIAÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CONTROLE DE INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS

As informações documentadas do Sistema de Gestão, inclusive aquelas de origem externa, são controladas dentro de cada necessidade específica. O controle dos documentos está definido no procedimento **POP-QUA-0003 Procedimento para Controle de Documentos e Registros**.

8. OPERAÇÃO

8.1. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL

A Transpanorama identificou e planejou todos os seus processos, assegurando que estes são executados sob condições controladas para satisfazer as partes interessadas, incluindo:

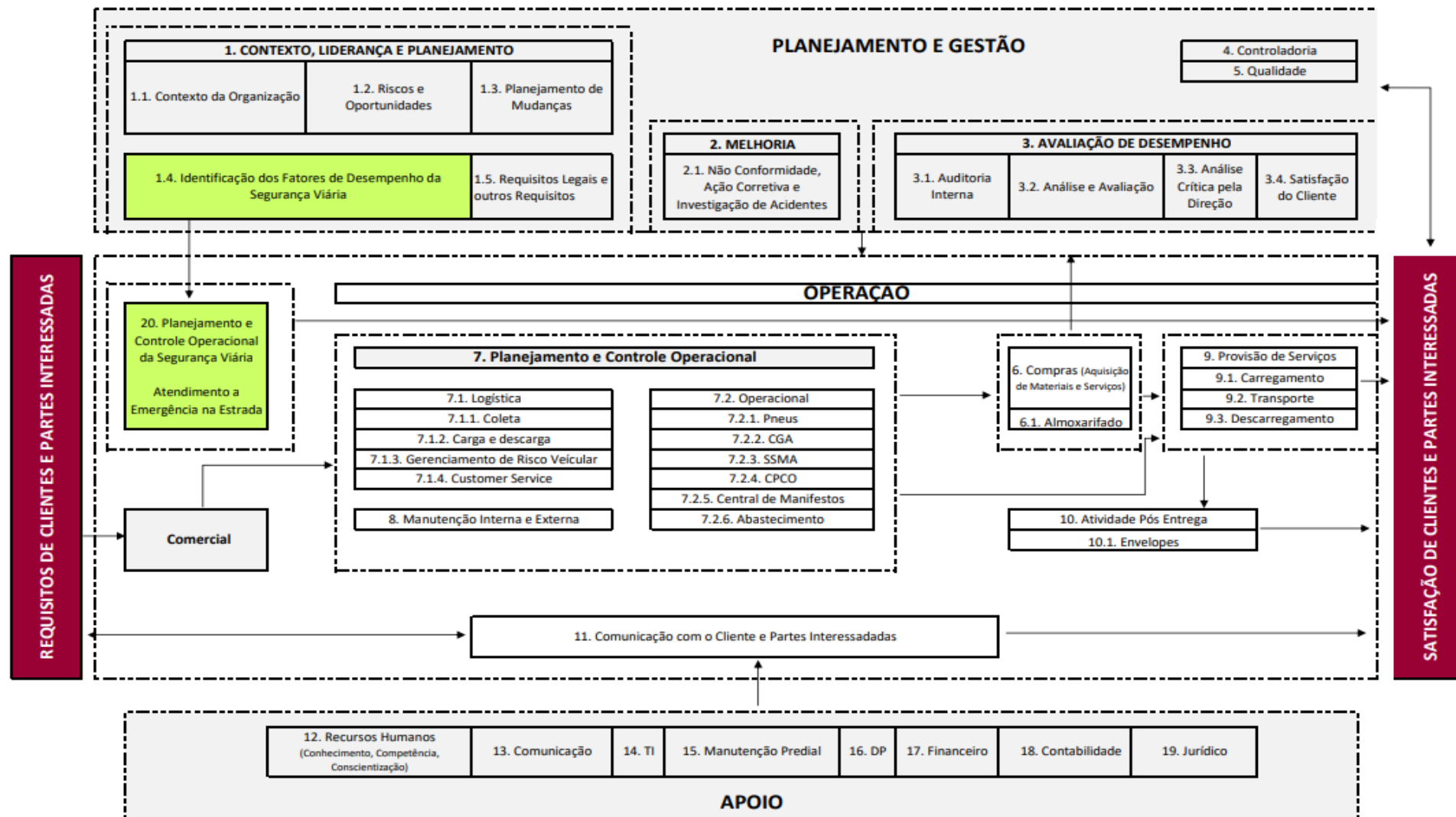
- Mapeamento dos processos e definição dos critérios de validação;
- Procedimentos sistêmicos e Procedimentos Operacionais Padrão devidamente documentados;
- Critérios claros de execução dos serviços operacionais e administrativos;
- Monitoramento e controle de processos e de serviços;

- Registros necessários para ter a confiança de que os processos foram realizados conforme o planejado e evidenciar que os processos e os serviços atendem aos requisitos especificados.

A adequação das saídas dos processos é avaliada de diversas formas, sendo por meio de monitoramento de indicadores, gerenciamento de serviços não conformes, controles internos dos processos, gerenciamento de riscos e de mudanças a fim de controlar as alterações e revisar as consequências das mesmas, tomando medidas para atenuar quaisquer efeitos adversos, conforme necessário, além de diversas auditorias internas do sistema de gestão integrada, tendo como fontes principais a ISO9001, ISO39001, SASSMAQ e requisitos de clientes.

Quaisquer desvios que forem identificados por esses meios de avaliação serão analisados criticamente e tratados por meio de ações corretivas, assim como os planos de ação gerados serão acompanhados até sua conclusão e avaliados por sua eficácia.

8.1.1. SEQUÊNCIA E INTERAÇÃO DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA



8.2. REQUISITO PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

8.2.1. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A Transpanorama garante que a comunicação com seus clientes aconteça da melhor forma possível e de maneira objetiva, sendo o principal contato dos clientes os Gerentes Comerciais, que se colocam a disposição para contatos via telefone, celular e e-mail.

Outro canal de comunicação estabelecido com os Clientes é o SAC, disponibilizado via site da Transpanorama. A comunicação com o cliente também é realizada via aplicação das pesquisas de satisfação e, quando necessário, realiza-se contato com o cliente para tratamento de não conformidades e comunicação para avisos de alguma sinistralidade.

8.2.2. DETERMINAÇÃO DOS REQUISITOS RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

Os atendimentos realizados aos clientes pelos processos internos da Transpanorama são padronizados por meio das ferramentas utilizadas no SGI e para isso considera-se requisitos legais, técnicos e específicos do cliente.

Como apoio a esses processos tem-se o seguinte documento:

- a) Sistema LEGNET – Módulo GRL (Gerenciamento de Requisitos Legais)

8.2.3. ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS

Os serviços da Transpanorama são analisados criticamente por meio das ferramentas do sistema de gestão integrada, tendo como embasamento a análise crítica de indicadores, da visualização do desempenho via sistemas de *Business Intelligence*, relatos de não conformidades, auditorias internas, entre outros.

Quando o setor comercial tem uma nova proposta, o primeiro passo é a análise do frete, em que as informações relevantes do serviço e do cliente são formalizadas por e-mail.

Após esta primeira formalização os requisitos exigidos pelo cliente são analisados pelo gestor comercial antes do fechamento da proposta e efetivação do serviço, dessa forma quando o parecer da análise crítica for positivo, todos os requisitos são estabelecidos e validados pelo setor jurídico da empresa.

8.2.4. MUDANÇAS NOS REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

As alterações nos requisitos do serviço oferecido pela Transpanorama, é formalizado via e-mail do cliente, com as mudanças solicitadas discriminadas para os gerentes comerciais e, quando necessário, validados pelo setor Jurídico da empresa.

8.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Este item está excluído do escopo, em função da Transpanorama Transportes não desenvolver projetos interna e externamente.

8.4. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

8.4.1. GENERALIDADES

A Transpanorama assegura que todos os processos, produtos e serviços providos externamente estejam conformes aos requisitos determinados pela empresa. Os controles são aplicados quando:

- a) Os produtos e serviços forem incorporados nos serviços da Transpanorama;
- b) Um processo, ou parte de um processo, for provido de um fornecedor externo.

Esses fornecedores são avaliados, selecionados, monitorados e reavaliados, conforme descrito nos itens abaixo.

8.4.2. TIPO E EXTENSÃO DO CONTROLE

Todos os produtos, serviços e processos críticos utilizados na realização dos serviços são especificados para atender aos requisitos constantes no SGI.

A Transpanorama somente adquire produtos e serviços de fornecedores que consigam atender aos requisitos necessários ao fornecimento.

Estes fornecedores são avaliados e monitorados quanto a sua capacidade técnica, comercial e outros critérios descritos no procedimento **POP-QUA-0012 Procedimento de Homologação e Avaliações de Fornecedores** e no documento **FOR-QUA-0012- Questionário de Terceiros**.

8.4.3. INFORMAÇÃO PARA PROVEDORES EXTERNOS

A gestão dos fornecedores de serviço é pautada por orientações e alinhamento entre as partes, previamente estabelecidos, que contemplam:

- a) Os serviços a serem prestados;
- b) Responsabilidades de ambas as partes;
- c) Critérios de controle e monitoramento de desempenho;
- d) Critérios do Programa de Integridade (*Compliance*).

As principais orientações e critérios estão descritas nos procedimentos **POP-QUA-0012 Procedimento de Homologação e Avaliações de Fornecedores** e **POP-SSM-0011 Procedimento para Contratação de Terceiros na Transpanorama**.

8.5. PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

8.5.1. CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO

Todos os serviços realizados pela Transpanorama, se dão de acordo com o padrão definido pelas ferramentas do SGI. A partir do mapeamento de processo, todas as principais atividades críticas foram descritas em procedimentos e estes consideraram os requisitos regulamentares, as expectativas das partes envolvidas, a necessidade de infraestrutura e pessoas designadas e competentes.

Além disso, para cada setor foi estruturado uma tabela de gerenciamento de risco e nela identificados os resultados esperados e os controles para evitar a ocorrência dos resultados não esperados. Todo o processo é monitorado por meio do desempenho dos indicadores, gestão das não conformidades entre processos, auditorias internas e avaliação da matriz de gestão de risco do negócio.

8.5.2. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os processos de realização dos serviços que estão inseridos nos macroprocessos da empresa, são rastreados através de login e senhas de acesso do *Qualiex* e KMM, assim como registros utilizados (formulários).

Se tratando especificamente das operações logísticas todos os caminhões contam com equipamento de alta tecnologia que permitem rastreamento de cada veículo via satélite.

8.5.3. PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES OU PROVEDORES EXTERNOS

Toda e qualquer propriedade do Cliente ou de Fornecedores Externos que for formalmente entregue aos representantes da Transpanorama deverá ser identificada com o comprovante da entrega formal.

No caso de perda, dano ou se a propriedade for considerada inadequada, essa condição será formalmente comunicada ao Cliente ou Fornecedores Externos, por e-mail, para a tomada de ação. Os registros dessa comunicação deverão ser mantidos e arquivados apropriadamente.

8.5.4. PRESERVAÇÃO

O manuseio, armazenamento, identificação, transmissão e preservação dos produtos transportados pela Transpanorama são devidamente estabelecidos através dos procedimentos que compõem o Sistema de Gestão e legislação pertinente.

Todos os produtos resultantes de serviços prestados são acondicionados de forma apropriada e mantidos até a entrega final do cliente.

8.5.5. ATIVIDADES PÓS ENTREGA

O atendimento ao cliente de pós entrega acontece pelos meios de comunicação descritos no item 8.2.1, para demandas referentes a obrigações contratuais, consequências indesejáveis associadas ao serviço, solicitações e reclamações.

A obtenção do feedback do cliente é feita por meio de pesquisa de satisfação anual e do monitoramento do sistema SAC, visando à melhoria no atendimento e nos serviços prestados.

Em relação a validação do processo de pós entrega, considera-se este item excluído do escopo, pois todos os veículos são rastreados via sistema satélite, informando em tempo real a localização de cada veículo.

8.5.6. CONTROLE DE MUDANÇAS

Quando aplicável é utilizado o fluxo de gestão de mudança descrito no item 6.3 Planejamento de Mudança deste manual.

8.6. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

São aplicáveis métodos para monitorar e medir os processos do Sistema de Gestão Integrada. Quando os resultados não são alcançados, são tomadas providências de ajustes, correções e, quando apropriadas, planos de ação para adequações mais significativas.

Todas as características dos serviços prestados são monitoradas de forma a garantir sua qualidade dentro dos requisitos pré-definidos com os clientes.

A Transpanorama estabelece critérios específicos nos procedimentos que compõem o escopo do SGI necessários, por exemplo, para as inspeções dos caminhões a serem liberados para a cada nova viagem (checklists), estes são considerados críticos e são mantidos registros das respectivas inspeções para a liberação do veículo.

8.7. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORMES

Foram definidos critérios no procedimento documentado **POP-QUA-0001 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria** para assegurar que o serviço não conforme aos requisitos especificados tenha prevenida sua utilização ou instalação não intencional. Quando necessário este controle inclui segregação, identificação, documentação, avaliação, correção e notificação aos setores envolvidos.

8.8. PRONTIDÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

A Transpanorama segue critérios previamente determinados para responder às possíveis mortes e lesões graves provocadas por acidentes de trânsito ou por outros incidentes de trânsito

nos quais a empresa esteja efetivamente envolvida e, onde for exequível, atenuar, ou sempre que possível, evitar os impactos adversos associados na Segurança Viária.

Para isso a empresa possui contrato com a SUATRANS, esta, que revisa anualmente o PAE (Plano de Atendimento à Emergências).

Além disso todos os incidentes e acidentes de trânsito são analisados semanalmente nas reuniões da CIA – **POP-SIN-0002 Comissão de Investigação de Acidentes (CIA)**, a fim de promover investigações detalhadas sobre as causas, consequências e envolvidos nos incidentes e acidentes, e caso seja necessário, revisar as condições de prontidão para as mortes e lesões graves provocadas pelos acidentes analisados e os procedimentos relacionados à segurança viária e os planos de atendimento emergenciais.

Nesse sentido, a Transpanorama juntamente as demais empresas do Grupo G10, realizam anualmente o Simulado de Acidentes, este que conta com o envolvimento de diversas partes interessadas, tais como: SUATRANS, Bombeiros, Polícia Civil, Polícia Rodoviária, Defesa Civil, SAMU, Prefeitura, SETRANS, Motoristas, Funcionários, Diretoria, entre outros.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

9.1.1. GENERALIDADES

A Transpanorama possui diversas ferramentas que auxiliam nos processos de monitoramento, medição e análise, para efetivo controle e para demonstrar melhorias e assegurar a conformidade dos serviços prestados e com o Sistema de Gestão Integrada.

Todos os serviços executados são monitorados de forma a garantir sua qualidade dentro dos requisitos estabelecidos pela empresa. Os critérios específicos de análise de cada processo estão definidos conforme as necessidades de cada procedimento.

Existe também o procedimento **POP-QUA-0005 Procedimento de Calibração de Equipamentos de Medição** específico para o monitoramento de equipamento que exigem a calibração periódica. Os registros dessas calibrações são mantidos e arquivados durante seu prazo de validade e o controle é disponível no formulário **FOR-QUA-0027 Controle de Calibração de Instrumentos de Medição e Equipamentos**.

Se tratando de Segurança Viária todos os indicadores relevantes para o êxito da Política de Segurança Viária da Transpanorama são monitorados e registrados no **Relatório de Segurança Viária**, este com periodicidade e aprovação mensal da Alta Administração.

Outro enfoque que a Transpanorama possui no monitoramento e medição dos resultados como parte do processo PDCA, é a Reunião de Avaliação dos Motoristas (**Reunião RAM**), esta reunião conta com o envolvimento dos departamentos de Operação, Central de Prestação de Contas (CPCO), Central de Abastecimento, Departamento Pessoal, Recursos Humanos, e da Alta Direção. E, tem por objetivo avaliar o desempenho dos motoristas de acordo com requisitos-

chave de suas operações para os resultados e principalmente no desempenho da Segurança Viária. Sendo os principais requisitos analisados:

- Picos de velocidade;
- Sinistros;
- Multas de Trânsito;
- Advertências;
- Média de Combustível;
- Faturamento;
- KM Rodado; e
- Quebras.

Quando os resultados planejados não são alcançados, são tomadas providências de ajustes, correções e, quando apropriadas, ações corretivas e planos de ação.

As melhorias também estão relacionadas a:

- Política de Gestão Integrada e Política de Segurança Viária;
- Objetivos Estratégicos e objetivos específicos do desempenho da Segurança Viária;
- Análise Crítica pela Diretoria;
- Reunião de Gestão Participativa;
- Análise Crítica dos Indicadores pela Controladoria e Diretoria;
- Reunião de Acompanhamento de Indicadores – Business Plan;
- Análise dos Indicadores, avaliação do desempenho e eficácia de todo Sistema de Gestão Integrada;
- Plano de Metas.

9.1.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A Transpanorama mantém dois principais canais com o objetivo de monitorar a satisfação dos clientes quanto à sua percepção sobre a atenção aos seus requisitos que são:

- SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) – Canal disponível no site da empresa a todo e qualquer cliente que desejar entrar em contato com a empresa.
- Pesquisa de Satisfação – São abrangidos pela pesquisa de satisfação os principais clientes da Transpanorama, definidos conforme sua participação no faturamento da empresa. Essa relação de clientes é informada ao setor da Qualidade pelo setor de Controladoria. A pesquisa de satisfação é realizada anualmente, sendo utilizado um roteiro durante as pesquisas, o formulário **FOR-QUA-0013 Pesquisa de Satisfação do Cliente**, e para sua execução o setor da Qualidade segue as etapas descritas no procedimento **POP-QUA-0006 Monitoramento da Satisfação do Cliente**.

Após a apuração dos dados, os resultados são analisados criticamente, e caso seja necessário, são estabelecidas ações corretivas e/ou de melhoria. Para cada realização da pesquisa anual de satisfação é estabelecida uma meta para satisfação do cliente. Os resultados são apresentados na reunião de análise crítica pela alta direção (FOR-QUA-0002 Ata de Análise crítica com a Direção), nas reuniões de Gestão Participativa (FOR-QUA-0003 Ata de Reunião - Gestão Participativa) e posteriormente divulgados a todos os colaboradores no informativo online Transpanorama Notícias.

9.1.3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A empresa coleta, monitora, acompanha e analisa os dados gerados pelos setores e processos de todo o Sistema de Gestão Integrada.

De maneira mais ampla todos os dados coletados relativos à satisfação de clientes, conformidade dos serviços prestados e da segurança viária, investigações de incidentes e acidentes de trânsito, desempenho de fornecedores, características e tendências dos processos internos e demais informações relevantes, são sempre avaliados criticamente pela Alta Direção e gestores setoriais, conforme descrito nos itens anteriores.

9.2. AUDITORIA INTERNA

A Transpanorama estabeleceu e mantém o procedimento **POP-QUA-0002 Procedimento de Auditoria Interna** para o planejamento e implementação das auditorias internas, com o objetivo de verificar se as atividades e os respectivos resultados estão em conformidade com os requisitos planejados e implementados e, para determinar a eficácia do SGI.

As auditorias internas são programadas com base na situação atual de cada processo e requisitos especificados, de acordo com o formulário (**F.SGI.39 - Plano de Reuniões Auditorias**), sendo executadas por auditores internos capacitados, selecionados em função das competências exigidas para tal e isenção de influência sobre o assunto ou setor auditado.

Os resultados das auditorias internas são registrados e levados ao conhecimento dos gestores setoriais e da alta direção, a fim de que providenciem as ações corretivas para as eventuais não conformidades identificadas.

9.3. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO E REVISÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

9.3.1. GENERALIDADES

As informações obtidas sobre o desempenho do Sistema de Gestão Integrada são analisadas pela Diretoria e Gestores em reuniões de Gestão Participativa e de Acompanhamento dos Indicadores do Business Plan, além de reuniões de análise crítica específica com a Alta direção, para contínua pertinência, adequação e eficácia do Sistema.

Estas análises incluem também as avaliações sobre as oportunidades de melhorias, necessidades de mudanças, incluindo a Política do SGI, da Segurança Viária e seus objetivos estratégicos.

O documento que descreve as etapas dos processos de análise crítica é o **POP-QUA-0008 Procedimento de Análise Crítica**.

9.3.2. ENTRADAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

As reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão Integrada pela Alta Direção, seguem os requisitos definidos no formulário **FOR-QUA-0002 Ata de Análise crítica com a Direção** e tem como entradas os seguintes itens:

Situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela direção;

1. Escopo, Visão, Missão e Valores, Organograma
2. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGI (ISO9001, ISO39001 e SASSMAQ);
3. Desempenho e eficácia do SGI: tendências relativas à satisfação dos clientes e feedback das partes interessadas, incluindo reclamações;
4. Desempenho e eficácia do SGI: extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
5. Desempenho e eficácia do SGI: desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços;
6. Desempenho da SV, análise e avaliação de resultados, incluindo a extensão na qual os objetivos e metas da SV foram atendidos;
7. Desempenho e eficácia do SGI: não conformidades e ações corretivas;
8. Desempenho e eficácia do SGI: resultados das auditorias internas;
9. Desempenho e eficácia do SGI: resultados das auditorias externas;
10. Desempenho e eficácia do SGI: resultados dos monitoramentos e medições;
11. Desempenho e eficácia do SGI: desempenho dos provedores externos;
12. Análise da suficiência de recursos;
13. Análise da eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
14. Gestão de Frota – investigações sobre acidentes e outros incidentes de trânsito;
15. Avaliação da Eficácia dos Treinamentos (compartilhar o que é aprendido);
16. Plano de Melhoria Contínua – Oportunidades, incluindo considerações de novas tecnologias.

9.3.3. SAÍDAS DE ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

As saídas da análise crítica são expressas por decisões ou planos de ações relacionadas a:

1. Ações para as oportunidades de melhorias, para as necessidades de mudanças no SGI e para as necessidades de recursos;
2. Outros assuntos relacionados ao Sistema de Gestão Integrada.

9.4. ACIDENTES DE TRÂNSITO E OUTRAS INVESTIGAÇÕES SOBRE INCIDENTES DE TRÂNSITO

A Transpanorama estabelece, implementa e mantém o procedimento **POP-SIN-0001 Comunicação, Análise e Investigação de Acidentes e Incidentes** para registrar, investigar e analisar os acidentes de trânsito e outros incidentes nos quais ela esteja envolvida que levem, ou tenham o potencial de levar, à morte e lesões graves de usuários na via, assim como determinar critérios e fatores essenciais que podem ser controlados e/ou influenciar, e que também podem estar provocando ou contribuindo para a ocorrência desses incidentes.

Outros critérios relevantes contidos no referido procedimento são:

- Identificação das necessidades para ação corretiva da Segurança Viária;
- Identificação de oportunidades para ação preventiva da Segurança Viária;
- Determinação de prazos para a realização das investigações de acidentes e incidentes, de forma que aconteçam em tempo hábil.

Os critérios utilizados nas investigações de Acidentes e Incidentes estão determinados no formulário **FOR-SIN-0005 Investigação de Acidente**.

Toda e qualquer necessidade identificada para ações corretivas ou oportunidades para ações preventivas da Segurança Viária devem ser tratadas de acordo com o determinado no **POP-QUA-0001 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria**.

Todos os registros das investigações de acidentes e incidentes são documentados e mantidos pelo SESMT, em pastas correspondentes no Servidor da empresa e no Sistema KMM.

Os resultados e lições aprendidas com as investigações dos acidentes e incidentes são utilizados como fonte para elaboração do **FOR-SSM-0047 Alerta de Segurança Viária**.

10. MELHORIA

10.1. GENERALIDADES

A Transpanorama busca continuamente melhorar a eficácia de seus processos com base na manutenção e gerenciamento das políticas que compõem o Sistema de Gestão Integrada e Objetivos Estratégicos da empresa, com o acompanhamento dos resultados de auditorias internas, análise de dados, do uso das políticas da empresa, metas de desempenho da empresa e específicos da segurança viária, ações corretivas, ações preventivas e de melhoria, e outras fontes de informações que possam promover novas melhorias.

As providências das melhorias contínuas estão evidenciadas nos Planos de Ação propostos, nas Atas de Reuniões e nos resultados do Indicador de Itens de Melhorias em Processos, Procedimentos e Software.

10.2. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA

Está mantido o procedimento documentado **POP-QUA-0001 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria** para implementação e controle de ações corretivas.

As ações corretivas são tomadas para eliminar as causas das não conformidades ocorridas em um grau apropriado à magnitude dos problemas, para evitar reincidências.

Os resultados das ações corretivas podem ocasionar alteração e/ou criação de procedimentos, aplicação de treinamentos, aquisição de novos equipamentos, adequações nos controles e outras ações que se fizerem necessárias para evitar repetições de não conformidades de mesma natureza.

As não conformidades são registradas conforme citado no item 8.7 Controle de saídas não conformes, além de serem monitoradas constantemente no sistema *Qualiex*, módulo Tracker.

10.3. MELHORIA CONTÍNUA

Está mantido o procedimento documentado **POP-QUA-0001 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria**, para implementação e controle de ações preventivas e/ou de melhoria.

As ações preventivas e/ou de melhoria são tomadas para eliminar as causas das não conformidades potenciais e proporcionais aos riscos observados, com base em fontes apropriadas.

Os resultados das ações preventivas e/ou de melhoria podem ocasionar alteração e/ou criação de procedimentos, aplicação de treinamentos, aquisição de novos equipamentos, adequações nos controles e outras ações que se fizerem necessárias. Os resultados de todas essas ações são monitorados, controlados e registrados via indicador de Itens de Melhorias em Processos, Procedimentos e Software.

11. PROCEDIMENTOS SISTÊMICOS – CORRELAÇÃO ENTRE AS NORMAS SASSMAQ 3ª EDIÇÃO, ISO9001:2015 e ISO39001:2015.

PROCEDIMENTOS SISTÊMICOS - CORRESPONDÊNCIA ENTRE AS NORMAS SASSMAQ, ISO9001:2015 E ISO39001:2015			
Requisitos SASSMAQ	Documentos Relacionados	Correlação ISO9001:2015	Correlação ISO39001:2015
1. Gerenciamento			
1.1. Responsabilidade de Gerenciamento			
1.1.1. Política Geral	D.QUA.02 Política de Gestão Integrada	5.2. Política da Qualidade	5.2. Política de Segurança Viária
1.1.2. Responsáveis pelo SSMA e Qualidade	Carta de Divulgação de Responsabilidades - ISO9001 e SASSMAQ	5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	5.3. Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais
1.1.3. Coordenadores de Segurança de Bens e Produtos Perigosos	Carta de Divulgação de Responsabilidades - ISO9001 e SASSMAQ		
1.1.4. Responsabilidades individuais por SSMA e Qualidade	Carta de Divulgação de Responsabilidades - ISO9001 e SASSMAQ F.RH.22 Descrição de Cargos		
1.1.5. Reuniões	F.QUA.01 Plano de Reuniões e Auditorias F.QUA.02 Ata de análise crítica com Alta Direção F.QUA.03 Ata de Reunião - Gestão Participativa (Comitê SGI)	9.3. Análise Crítica pela Direção	9.4. Revisão do Sistema de Gestão
1.2. Treinamento			
1.2.1. Treinamento de Gerentes e Supervisores	F.RH.01 LNT - Formulário de Levantamento das Necessidades de Treinamento	7.1. Recursos 7.1.6. Conhecimento Organizacional 7.2. Competência 7.3. Conscientização	7.2. Recursos 7.3. Competência 7.4. Conscientização
1.2.2. Treinamento de coordenadores / responsáveis	P.RH.02 Procedimento de Treinamento & Desenvolvimento		
1.2.3. Treinamento para funcionários e operadores	F.RH.12 Avaliação de Eficácia de Treinamento F.RH.05 Avaliação de Reação (Modelo I) F.RH.41 Avaliação de Reação (Modelo II) P.RH.01 Procedimento de Recrutamento & Seleção F.LOG.09 Ficha de Desempenho do Motorista		
1.3. Relatórios, Investigações, Análises e Ações Corretivas			
1.3.1. Relatórios e Investigações de Não Conformidades	P.QUA.01 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria F.QUA.04 Requisição de Ação Corretiva, Preventiva e Melhoria (RACPM) F.QUA.05 Plano de Ação Corretiva, Ação Preventiva e Oportunidade de Melhoria F.QUA.23 Manifestação Interna de Não Conformidades F.QUA.24 Indicador de Não Conformidade	8.7. Controle de Saídas Não Conforme	9.2. Acidentes de trânsito e outras investigações sobre incidentes de trânsito 10.1. Não conformidades e ação corretiva
1.3.2. Indicadores de Desempenho	F.QUA.02 Ata de análise crítica com Alta Direção F.QUA.03 Ata da Reunião de Gestão Participativa D.QUA.06 Objetivos e Metas do SGI - BUSINESS PLAN	9. Avaliação de Desempenho 9.1. Monitoramento, medição, Análise e Avaliação	6.3. Fatores de Desempenho da SV 9.1. Monitoramento, medição, Análise e Avaliação

1.4. Pessoal

1.4.1. Política de Recrutamento	P.RH.01 Procedimento de Recrutamento & Seleção P.RH.04 Procedimento Padrão para Avaliação e Acompanhamento de Motoristas	7.1.6. Conhecimento Organizacional 7.2. Competência Conscientização	7.1. Coordenação 7.3. Competência 7.4. Conscientização
1.4.2. Disciplina	P.DP.01 Procedimento Departamento Pessoal D.RH.06 Normas Transpanorama D.QUA.26 Manual do Motorista Transpanorama	7.1.6. Conhecimento Organizacional 7.2. Competência Conscientização	7.1. Coordenação 7.3. Competência 7.4. Conscientização
1.4.3. Drogas e Álcool	D.RH.07 Política de Alcool e Drogas D.RH.06 Normas Transpanorama D.QUA.26 Manual do Motorista Transpanorama	N/A	6.3. Fatores de Desempenho da SV

1.5. Postura de SSMA e Qualidade

1.5.1. Quadro de avisos (ou qualquer forma aberta de comunicação)	D.QUA.02 Política de Gestão Integrada F.SSM.38 Boletim Informativo Prevencionista (BIP) F.SSM.47 Alerta de Segurança na Estrada F.SSM.16 Mapa de Risco F.SSM.18 Rota de Fuga Transpanorama Notícias	7.4. Comunicação	7.5. Comunicação
---	---	------------------	------------------

1.6. Auditoria e Revisão do Sistema de Gerenciamento

1.6.1. Sistemas de auditoria interna	P.QUA.02 – Auditoria Interna F.QUA.01 – Plano de auditorias	9.2. Auditoria Interna	9.3. Auditoria Interna
1.6.2. Revisão do gerenciamento	F.QUA.01 – Plano de auditorias F.QUA.02 – Ata de análise crítica com Alta Direção	9.3. Análise Crítica pela Direção	9.4. Revisão do Sistema de Gestão

1.7. Liderança Executiva

1.7.1. Liderança e comunicação de excelência em SSMA e Qualidade	N/A	5.1. Liderança e Comprometimento	5.1. Liderança e Comprometimento
--	-----	----------------------------------	----------------------------------

1.8. Controle de Documentos

1.8.1. Procedimentos	P.QUA.03 – Controle de Documentos e Registros F.QUA.11 – Revisão da legislação D.QUA.05-03 Lista de Requisitos Legais P.DOC.01-00 Procedimento Central Documentos	7.5. Informação Documentada	7.6. Informação Documentada
----------------------	--	-----------------------------	-----------------------------

2. Segurança, Saúde e Meio Ambiente

2.1. Avaliação e Gestão de Riscos

2.1.1. Sistema de Gerenciamento de Riscos	D.SSM.09 – Levantamento de Aspectos/Impactos – Perigos/Riscos P.SSM.01 – Identificação de Perigos/Aspectos de SSMA PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (NR-7)	6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades 6.3. Planejamento de mudanças	6.2. Ações para tratar os riscos e oportunidades
---	---	---	--

2.2. Procedimento e Instruções de Operação

2.2.1. Procedimento e Instruções de Operação	D.SSM.05 – Manual de EPI's P.SSM.03 – Procedimento de Atendimento à Emergências F.SSM.05 – Lista de Verificação das instalações F.SSM.22 – Check list Equipamentos de Segurança (BI-TANQUE) F.SSM.23 – Check list Equipamentos de Segurança (VANDERLEIA) F.SSM.24 – Check list Equipamentos de Segurança (SIDER-BAU) F.SSM.25 – Check list Equipamentos de Segurança (BI TREM) P.LOG.04 – Plano de Atendimento a Emergências no Transportes	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacionais	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacional
2.2.2. EPI (NR 06)	D.SSM.05 – Manual de EPI's e EPC's F.SSM.26 – Termo de Responsabilidade de Fornecimentos e uso de Uniformes e EPI	N/A	N/A
2.2.3. Estacionamento de Veículos	Manual do Motorista	N/A	6.3. Fatores de Desempenho da SV
2.2.4. Prontidão e Resposta a Emergências	P.SSM.03 – Procedimento de Atendimento à Emergências P.LOG.04 – Plano de Atendimento a Emergências no Transportes P.LOG.06 – Plano de Atendimento Emergencial Transp.Nacional de Prod. Perigosos	N/A	8.2. Prontidão e Resposta a Emergências
2.2.5. Limpeza de Veículos Tanques	Manual do Motorista	N/A	8.1. Planejamento e Controle Operacional

2.3. Saúde Ocupacional

2.3.1. Informações sobre Produtos Químicos Perigosos	P.LOG.01 – Negociação e Proposta	N/A	N/A
2.3.2. Avaliação de riscos à saúde – NBR 14725	PPRA (NR 09) / PCMSO (NR 07)	N/A	6.3. Fatores de Desempenho da SV (desempenho sobre o bom estado de saúde dos condutores, especialmente considerando a fadiga, distração e álcool e drogas)
2.3.3. Controle de riscos à saúde	P.SSM.08 - Procedimento para Controle de ASO	N/A	
2.3.4. Exames e monitoramento médico - funcionários	D.DP.01 - Procedimento Departamento Pessoal	N/A	
2.3.5. Exames e monitoramento médico – subcontratados		N/A	
2.3.6. Primeiros Socorros	D.SSM.03 – Atitudes de Primeiros Socorros F.SSM.32 - Check List Primeiros Socorros	N/A	

2.4. Proteção Ambiental

2.4.1. Procedimentos gerais - funcionários	P.MAN.01 – Procedimento de Manutenção Preventiva e Corretiva da Frota Controle de Laudos Sistema KMM	N/A	N/A
2.4.2. Procedimentos gerais - subcontratados			
2.4.3. Gerenciamento de Resíduos	P.LOG.04 – Plano de Atendimento à Emergências no Transportes D.SSM.08 – Programa de Gerenciamento de Resíduos	N/A	N/A
2.4.4. Prevenção e controle de derramamentos ou vazamentos	P.LOG.03 – Procedimento de Carga e Descarga P.LOG.04 – Plano de Atendimento à Emergências no Transportes	N/A	N/A

2.5. Subcontratação de Serviços Rodoviários

2.5.1. Política de Subcontratação	D.LOG.01 – Política de Subcontratação	N/A	5.2. Política de Segurança Viária
2.5.2. Subcontratações de curto e longo prazo			

3. Equipamentos

3.1. Especificação e contratação de equipamentos

3.1.1. Especificação	D.COM.02 – Especificação de Compra e Arrendamento de Veículos e Equipamentos P.COM.01 – Procedimento de Compras P.CAB.01 Procedimento de Abastecimento P.ALM.01 Procedimento de Almoxarifado	7.4 Aquisição 7.4.3 Verificação do produto adquirido	6.3. Fatores de Desempenho da SV
----------------------	---	---	----------------------------------

3.2. Manutenção dos equipamentos

3.2.1. Inspeções e Manutenção da Frota	P.MAN.01 – Procedimento de Manutenção Preventiva e Corretiva F.MAN.05 – Lista de Verificações – Manutenção F.MAN.06 – Lista de Verificações – Manutenção Preventiva Graneliro – Baú F.MAN.07– Lista de Verificações – Manutenção Preventiva Reboque F.MNP.0 Procedimento Central de Pneus	N/A	9.2. Acidentes de trânsito e outras investigações sobre incidentes de trânsito
3.2.2. Inspeções e Manutenção da Frota Subcontratada			
3.2.3. Identificação e Calibragem de Equipamentos de Medição		9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação	9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

4. Planejamento das Operações

4.1. Planejamento e Comunicações

4.1.1. Comunicações	P.LOG.01 – Negociação e Proposta P.LOG.03 – Carga e Descarga P.LEX.04 - Autorização de Carregamento D.LOG.02 – Particularidades de Clientes F.QUA.13 Pesquisa de Satisfação do Cliente	7.4. Comunicação 5.1.2. Foco do Cliente	7.5. Comunicação
---------------------	--	--	------------------

4.2. Operações

4.2.1. Instruções de operação - frota própria	Manual do Motorista	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacionais	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacional
4.2.2. Instruções de operação - frota subcontratada	Treinamento nas operações do cliente		
4.2.3. Planejamento de rotas de entrega e recebimento	Link Monitoramento OnixSat P.LOG.07 – Procedimento para Roterização F.LOG.08 Descrição da Rota		
4.2.4. Carga e Descarga	P.LOG.03 – Carga e Descarga		
4.2.5. Check-list – frota própria	P.LOG.03 – Carga e Descarga F.SSM.22 – Check list Equipamentos de Segurança (BI-TANQUE) F.SSM.23 – Check list Equipamentos de Segurança (VANDERLEIA) F.SSM.24 – Check list Equipamentos de Segurança (SIDER-BAU) F.SSM.25 - Check list Equipamentos de Segurança (BI TREM)		
4.2.6. Check-list – subcontratados			
4.2.7. Controle – frota própria	P.LOG.08 – Controle de Viagens		
4.2.8. Controle – subcontratados	Relatório de Pernoite – Link Monitoramento - OnixSat F.LOG.08 Descrição da Rota		
4.2.9. Planejamento diário de viagem / comunicação com o motorista	P.LOG.03 - Procedimento de Carga e Descarga P.LOG.08 – Controle de Viagens D.LOG.08 – Descrição da Rota		
4.2.10. Procedimentos de escritório	P.LOG.03 – Pedido de Coleta P.LEX.04 – Autorização de Carga P.ENV.01 - Procedimento Central de Envelopes		

4.3. Administração

4.3.1. Registros	P.LOG.03 – Carga e Descarga P.QUA.03 – Controle de documentos e registros	7.5. Informação Documentada	7.6. Informação Documentada
4.3.2. Seguro	D.QUA.21 – Documento de Origem Externa P.JUD.01 - Procedimento Jurídico	7.5. Informação Documentada	7.6. Informação Documentada

5.1. Segurança

5.1.1. Padrões e procedimentos de segurança patrimonial	D.SSM.06 – Plano de Segurança Patrimonial D.SSM.07 – Política de Segurança Patrimonial F.SSM.02 – Controle de Chaves P.SSM.05 - Procedimento de Acesso de Pessoas as Áreas da Empresa	N/A	8.2. Prontidão e Resposta a Emergências
5.1.2. Controle de acesso		N/A	
5.1.3. Inspeções de segurança		N/A	

6.1. Inspeção do Local

6.1.1. Edifícios, terrenos e equipamentos fixos	P.MAN.02 – Manutenção Instalação Predial F.SSM.05 - Lista de Verificação das Instalações	7.1.3. Infra-estrutura	6.2. Ações para tratar os riscos e oportunidades
6.2. Tanques de armazenamentos de Combustível	N/A	N/A	N/A
6.3. Equipamentos de Transportes	P.MAN.01 – Procedimento de Manutenção Corretiva e Preventiva F.SSM.22 – Check list Equipamentos de Segurança (BI-TANQUE) F.SSM.23 – Check list Equipamentos de Segurança (VANDERLEIA) F.SSM.24 - Check list Equipamentos de Segurança (SIDER-BAU) F.SSM.25 - Check list Equipamentos de Segurança (BI TREM)	N/A	6.3. Fatores de Desempenho da SV
6.4. Manuseio e armazenagem de produtos embalados	P.SSM.04 – Procedimento de Armazenamento e Manuseio de Químicos	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacionais	8. Operação 8.1. Planejamento e Controle Operacional

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ISO9001:2015 e ISO39001:2015

2. Referência Normativa

N/A	N/A	2. Referência Normativa	2. Referência Normativa
-----	-----	-------------------------	-------------------------

3. Termos e Definições

N/A	N/A	3. Termos e Definições	3. Termos e Definições
-----	-----	------------------------	------------------------

4. Contexto da Organização

N/A	N/A	4.1. Entendimento da organização e seu contexto	4.1. Entendimento da organização e seu contexto
N/A	N/A	4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas	4.2. Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas
N/A	N/A	4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade	4.3. Determinação do escopo do sistema de gestão da SV
N/A	D.QUA.03	4.4. Sistema de Gestão da qualidade e seus processos	4.4. Sistema de gestão da SV

5. Liderança

N/A	F.QUA.03 F.QUA.02	5.1. Liderança e Comprometimento	5.1. Liderança e Comprometimento
N/A	F.QUA.13-03 P.QUA.06-06	5.1.2. Foco do Cliente	N/A

10. Melhorias

N/A	N/A	8.7. Controle de Saídas Não Conforme 10.2. Não conformidade e ação corretiva	10.1. Não conformidade e ação corretiva
N/A	D.QUA.06 Relatório de Acompanhamento de Desempenho – Business Plan	10.3. Melhoria contínua	10.2. Melhoria contínua

Demais requisitos da NBR ISO estão nesta tabela correlacionadas com o SASSMAQ