
	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

ISO9001:2015 - ISO39001:2015 - SASSMAQ


	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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	17
4.4	SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA E SEUS PROCESSOS	17
5.	LIDERANÇA	18
5.1.	LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO	18
5.2.	POLÍTICAS	19
5.3.	PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	21
6.	PLANEJAMENTO	22
6.1.	AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES	22
6.2.	OBJETIVOS DO SGI E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS	23
6.3.	PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS	23
6.4.	FATORES DE DESEMPENHO DA SEGURANÇA VIÁRIA	24
7.	APOIO	24
7.1.	RECURSOS	24
7.2.	COMPETÊNCIA	29
7.3.	CONSCIENTIZAÇÃO	30
7.4.	COMUNICAÇÃO	30
7.5.	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	31
8.	OPERAÇÃO	32
8.1.	PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAL	32

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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	41
10. MELHORIA.....	42
10.1. GENERALIDADES.....	42
10.2. NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA.....	42
10.3. MELHORIA CONTÍNUA.....	43

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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:

- Melhoria Contínua e Inovação
- Integridade
- Agilidade
- Autonomia com Responsabilidade
- Diversidade e Respeito
- Senso de Pertencimento e Reconhecimento
- Humildade e Compromisso
- Colaboração e Imparcialidade
- Segurança e Qualidade

Nossa Visão é: Liderar o futuro do transporte e ser uma das maiores e melhores empresas de logística do Brasil, inspirando confiança e excelência em cada entrega, enquanto promovemos impacto positivo e sustentável.


Nossa Missão é: Transportar com responsabilidade e inovação, colocando o cliente no centro e promovendo soluções sustentáveis, enquanto equilibramos as demandas do presente e as oportunidades do futuro.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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, sob a coordenação da empresa KEY Associados. No ano de 2018 decidiu implementar a NBR ISO39001 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, a NBR ISO 9001 e a ISO 39001, 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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- 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), NBR ISO 9001 e NBR ISO 39001, 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: e da NBR ISO 39001 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;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- Fluxogramas de Atividades;
- Procedimentos, Documentos, Formulários, Instruções de Trabalho;
- Documentos Legais, Normativos, Regulamentares;
- Reuniões de Análises Críticas e Desempenho dos Processos;
- Reuniões de Resultados dos Indicadores da Empresa;
- Documentos Informativos de Apoio à Operação;
- Informações Documentadas e Retidas conforme Requisitos do SGI.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


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 de serviços interna ou externamente
8.5.1.f	Validação pós entrega	Pois todas os veículos são rastreados via sistema satélite informando em tempo real a localização do veículo

NÃO ADOTA-SE NENHUMA EXCLUSÃO PARA A NBR ISO 39001:2015.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- **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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

4.1.1. HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

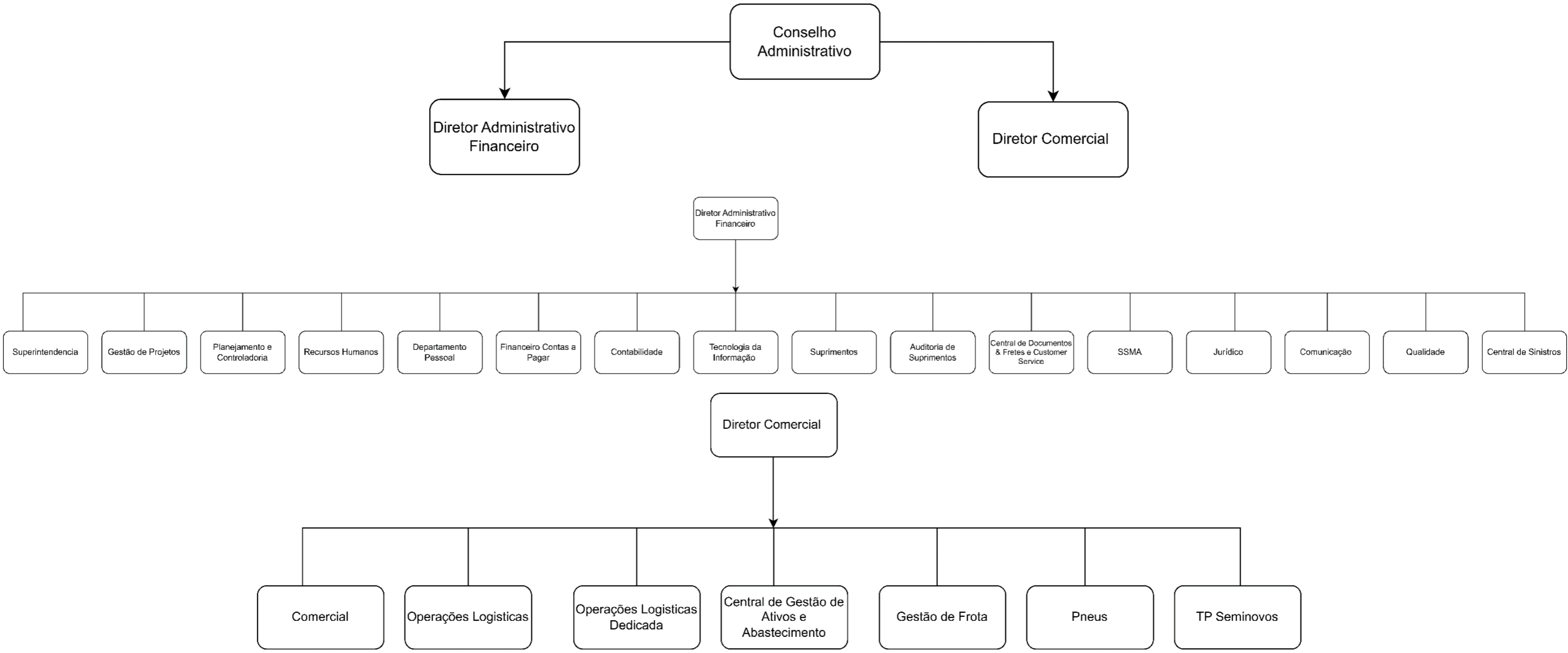
A Transpanorama inicia suas atividades em 1979, com os empresários Cláudio e Valdecir Adamuccio, na companhia do pai Alfredo Adamuccio.


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.



	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


4.2 ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS E IMPACTO COM AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A Transpanorama Transportes realiza semestralmente análises sobre as necessidades, expectativas, requisitos das partes interessadas e os requisitos relacionados com as mudanças climáticas em sua ata de análise crítica. A partir dessas análises, apresentamos abaixo as principais partes interessadas em nosso negócio:


PARTES INTERESSADAS	NECESSIDADES	EXPECTATIVAS	AÇÕES COM AS PARTES INTERESSADAS	REQUISITOS RELACIONADOS COM AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS
Alta Direção (Sócios)	Rentabilidade, alcance das metas, atividades realizadas com segurança por todos os colaboradores (segurança ocupacional, patrimonial, atendimento as necessidades dos clientes e viária)	Clareza na comunicação, crescimento da empresa	Reunião de análise crítica e presença nos eventos mensais da empresa.	As mudanças climáticas podem impactar na rentabilidade
ANTT	Cumprimento das regulamentações do órgão, certificado de registro nacional de transportadores rodoviários de cargas, certificado de responsável técnico.	Comunicação transparente e colaborativa com o órgão	Contato via sindicato para inclusão das placas e registro na ANTT, contato para esclarecimento de dúvidas, sempre que necessário.	Impacto de deslocamento, fiscalização e comunicação
ANVISA	Cumprimento das regulamentações para o Transporte de Medicamentos e cosméticos.	Sistema de Gestão da Qualidade implementado (ISO 9001 ou similar)	Monitoramento constante sobre possíveis alterações na legislação.	O impacto das mudanças climáticas pode alterar as condições físicas e químicas dos produtos
Cliente do Contratante	Agilidade e segurança na entrega das cargas, segurança nas vias durante o transporte.	Satisfação com serviços prestados, cordialidade	Feedback do cliente, abordagem do tema durante reuniões de análise de desempenho, treinamento com motoristas sobre o tema.	As mudanças climáticas podem causar atrasos na entrega e impactar as condições do produto

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


Cientes	Satisfação com serviços prestados, agilidade, segurança na entrega das cargas, segurança nas vias durante o transporte.	Preço competitivo	Aplicação de pesquisas de satisfação, reuniões de análise de desempenho, revista institucional.	As mudanças climáticas podem causar atrasos na entrega e impactar as condições do produto
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 SIPAT, CIPA, treinamentos de segurança ocupacional, EPIs, segurança viária.	As mudanças climáticas podem impactar na saúde, deslocamento e questões pessoais dos colaboradores
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.	As mudanças climáticas podem impactar na saúde, deslocamento, risco de acidente e questões pessoais dos colaboradores
Coletores e Destinadores Finais de Resíduos	Remoção, acondicionamento e destinação final dos resíduos coletados em acordo com todas as exigências ambientais aplicáveis aotipo de resíduo coletado.	Continuidade na parceria	Coletas de Resíduos, Emissão de documentos legais e renegociação de questões contratuais.	Impacta na coleta, transporte, armazenamento e transbordo.
CONAMA	Conhecimento e cumprimento das normas e critérios estabelecidos pelo Conselho.	Busca por ações sustentáveis	Acompanhamento das atualizações de normas e dos critérios para licenciamentos ambiental, como também para consulta de	Impacto de deslocamento, fiscalização e comunicação

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


			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, aquisição e negociação de novos veículos.	Recebimento de insumo, aumento de acidente e bloqueio de vias
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.	Impacto financeiro e pessoas
Corpo de Bombeiros	CVE - Certificado de vistoria em estabelecimento e brigada de incêndio.	Ações que promovam a segurança	Acompanhamento das vistorias na empresa e convite para participação no simulado anual de acidentes com produtos perigosos.	Aumento na quantidade de atendimento e prestação de socorro
Defesa Civil	Atendimento a situações emergenciais em áreas urbanas, que possam acarretar risco à população.	Participação em situações de emergências que sejam relacionadas a empresa	Relacionamento durante os eventos do PAM (Plano de Atendimento Mútuo).	Aumento na quantidade de atendimento e prestação de socorro
DETRAN, CONTRAN, DNIT, DER, CETRAN	Cumprimento das regulamentações dos órgãos.	Conscientizações internas sobre segurança	Ações junto aos órgãos são feitas por intermédio de despachantes, contatos para esclarecimento de dúvidas, além de parcerias e apoio em ações que envolvem a segurança viária	Impacto de deslocamento, fiscalização e comunicação
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.	Impacto de deslocamento, fiscalização e comunicação

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	


Exército	Certificado de registro para transporte de produtos químicos.	Bom relacionamento	Contato para renovação da licença.	Aumento na quantidade de atendimento e prestação de socorro, redução de coleta de impostos, aumento pessoas doente e mortes
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.	Apoio em caso de acidentes	Eventos Dia dos Pais, Dia das Mães, envio de mensagens via aplicativos.	Preocupação das famílias dos motoristas e demais colaboradores
FETRANSPAR - Programa Despoluir	Atendimento dos padrões de emissão de fumaça dos CTs da Transpanorama	Participação no programa	Realização das amostragens, emissão de laudos e eventos anuais de premiação das empresas responsáveis.	Impacto de deslocamento, fiscalização e comunicação
Fornecedores	Pagamento em dia	Parceria por longos prazos	Processo de seleção, homologação e avaliação de fornecedores, além de visitas presenciais aos mesmos.	Diminuição de pedidos, atrasos na entrega, impacto nas condições do produto e na sua qualidade
Governo e Órgãos Públicos (Prefeituras, Receita Federal, Receita Estadual etc.)	Cumprimento das exigências legais e trabalhistas, manter a documentação em dia (alvarás, licenças etc.), prestar contas, pagar impostos, vagas de emprego	Bom relacionamento, 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.	Aumento na quantidade de atendimento e prestação de socorro, redução de coleta de impostos, aumento pessoas doente e mortes
IAT, FEPAM, ADAGRO, IMASUL, SEMA, MMA, CNRH, ANA	Atendimento às legislações ambientais vigentes e licenças	Campanhas ambientais	Contatos para renovação das licenças, esclarecimento de dúvidas e	Impacto as áreas ambientais, flora e fauna

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

	ambientais de operação.		fiscalizações às instalações da Transpanorama.	
IBAMA	Autorização interestadual, certificado de regularidade e relatório anual.	Campanhas ambientais	Eventuais vistorias e fiscalizações a veículos que realizam o transporte interestadual de produtos perigosos.	Impacto as áreas ambientais, flora e fauna
Mídias	Imagem da empresa e repercussão de notícias e eventos promovidos e com a participação de representantes da empresa.	Parcerias para divulgação de notícias	Entrevistas, release em mídias específicas do segmento de transporte, revista institucional, participação em eventos.	Dificuldade de divulgação de serviço devido a questões de formas de comunicação (internet, redes sociais e etc...)
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.	Redução de solicitação de serviço, deslocamento de auditores e impacto em auditorias
Órgãos Ocupacionais (Sindicatos, MTE, OIT, MPT, TST)	Cumprimento das leis trabalhistas e Pagamento da contribuição sindical.	Melhores condições de trabalho	Participação em reuniões e negociações, pagamento das contribuições sindicais.	Impacto de deslocamento e comunicação
Polícia Rodoviária, Militar, Civil e Federal	Atendimento das leis de trânsito, licença da polícia civil, certificado de registro cadastral e certificado de licença de funcionamento da polícia federal, MAPAS	Bom relacionamento, formação de motoristas, cuidados com as vias de trânsito, compromisso com a redução de acidentes e incidentes de trânsito	Contatos para a renovação das licenças, esclarecimento de dúvidas, preenchimento de relatórios e convites para participação no simulado anual de acidentes com produto perigoso.	Impacto de deslocamento, fiscalização, comunicação, solicitações de socorro e prestação de serviço
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,	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	Impacto de deslocamento, fiscalização, comunicação, solicitações de socorro e prestação de serviço

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

	receber inspeções de focos da dengue, licença sanitária		realizadas na empresa e comparecimento aos órgãos para renovações das documentações exigidas, participação no simulado anual de acidentes com produtos perigosos.	
Prestadores de Serviços	Pagamentos em dias	Parcerias e manutenção de prestações	Treinamento de integração realizado pelo SSMA para prestadores de serviço e análise da documentação dos prestadores.	Deslocamento, risco de acidente e impacto na qualidade de prestação de serviço
Seguradoras	Veículos e cargas assegurados conforme necessidades da empresa e dos clientes, atendimento pleno da apólice, cobrindo os riscos aos quais os produtos e veículos estão	Atuar como parceiro do negócio	Negociações periódicas com as seguradoras, a fim de entender quais os sinistros que mais afetam os transportes e a gestão de risco das operações.	Aumento de acionamento e impacto financeiro
SEST/SENAT	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	Bom relacionamento	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.	Redução de prestação de serviço e divulgação
Sociedade, Comunidade e Entorno	Responsabilidade social, auxílio financeiro, educação, aprendizado na prática e vagas de emprego.	Melhoria do ambiente no entorno da organização	Florescer, jovens aprendizes, campanhas beneficentes para entidades sociais carentes e curso de formação de motoristas.	Impacto a saúde, deslocamento e atividade do cotidiano

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

Ambipar	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.	Parceria por longos prazos	Simulado anual de acidentes com produto perigoso e esclarecimento de dúvidas.	Aumento na quantidade de atendimento a acionamento
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.	Impacto a saúde, deslocamento, aumento de acidente e impacto as atividades do cotidiano

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 e SASSMAQ. Para a norma ISO 39001 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 e NBR ISO 39001, 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, NBR ISO 39001 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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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, NBR ISO 39001 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, ISO39001 e SASSMAQ), está evidenciado da seguinte forma:

- a) No acompanhamento da eficácia do sistema de gestão, por meio de reuniões de acompanhamento 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;
- 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;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- 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-6 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 uma Política de Gestão Integrada que aborda no geral, o comprometimento da empresa com seu SGI, através do **DOC-QUA-2**.

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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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. A Política de Segurança Patrimonial está documentada através do **DOC-SSMA-7**.


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, documentada no **DOC-SSMA-15**.

A Diretoria assegura o estabelecimento de objetivos da qualidade mensuráveis e compatíveis com a Política de Gestão Integrada para os diversos níveis e funções dentro da organização. A definição dos indicadores relacionados à Política de Gestão Integrada está descrita a seguir:

ITEM DA POLÍTICA	INDICADOR	OBJETIVO	LOCAL DE MONITORAMENTO
Melhoria contínua	Custo de Manutenção	Reduzir o custo com manutenção veicular, ampliando as manutenções preventivas, buscando reduzir, também, possibilidade de incidentes e acidentes.	Scoreplan
Preservação da saúde, segurança, meio ambiente e qualidade	Taxa de frequência de acidentes típicos com afastamento.	Promover a cultura de Saúde e Segurança com foco na eliminação de acidentes com afastamentos	SIG Sistem
	Taxa de gravidade de acidentes típicos	Promover a cultura de Saúde e Segurança com foco na eliminação de acidentes	SIG Sistem

Manual do Sistema de Gestão Integrada

	Número de óbitos em função de acidente de trabalho	Promover a cultura de Saúde e Segurança com foco na eliminação de acidentes com óbitos	SIG Sistem
	Número de acidentes incapacitantes permanentes	Promover a cultura de Saúde e Segurança com foco na eliminação de acidentes incapacitantes	SIG Sistem
	Emissões de Gases de Efeito Estufa	Diminuir a emissão de CO2 ao meio ambiente	SIG Sistem
Satisfação e a confiança dos clientes	Índice de satisfação dos clientes	Aumentar o nível de satisfação buscando melhoria contínua no atendimento aos clientes	SIG Sistem
Comprometimento e envolvimento com a Segurança viária	APKM	Reduzir o coeficiente de acidentes autores médio e grave por km rodado	Scoreplan

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

5.2.2 COMUNICAÇÃO DAS POLÍTICAS

A Política de Gestão Integrada, bem como as demais políticas e os objetivos que compõe o SGI, estão documentados, registrados e disponibilizados no sistema SiGSistem.


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 (Cópias Não Controladas);
- b) Divulgação na Intranet da empresa;
- c) Disponibilização dos documentos de referência no sistema SiGSistem, a todos os colaboradores;
- d) Divulgação no site da Transpanorama (Cópia Não Controladas);
- e) Treinamentos de Integração para novos colaboradores e reciclagens.

As 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 padrões, os mapas dos processos e a visão macro dos processos do Sistema de Gestão Integrada se encontram disponíveis no sistema Sigsistem, sendo a sequência de interação dos processos vista no item 8.1.1, e as responsabilidades e autoridades por meio do **DOC-QUA-8-Carta de Divulgação de Responsabilidades**, bem como no organograma da empresa.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

6. PLANEJAMENTO

6.1. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A Transpanorama Transporte, por meio de seu Planejamento Estratégico, compreende e analisa seus cenários externos e internos, 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 eles possibilitem a geração e mensuração de indicadores, e, a partir da gestão destes, as oportunidades sejam maximizadas e os riscos sejam minimizados.

Mensalmente a Diretoria e a gerência de Planejamento & Controladoria apresentam aos demais gestores setoriais as informações pertinentes, com o intuito de que todos acompanhem as 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.

A Organização dispõe de um sistema de Gestão de Riscos e Oportunidades para eliminar ou reduzir o impacto de efeitos indesejados nos processos e conseguir captar eventuais oportunidades. Para tanto, são analisados e revistos os Riscos de cada Processo relevante e registrados em ferramenta própria no Sistema SiGSistema, acessível a todos os funcionários da Empresa.

É de responsabilidade dos gestores manter e aprimorar a mentalidade baseada na análise de risco bem como divulgar os mesmos com sua equipe e definir quem pode realizar as atualizações da área.

A qualidade, ao cadastrar um novo risco junto aos responsáveis pelo processo em questão, registra a área, responsável, nome do risco e categoria. Para a classificação do risco é levado em conta a gravidade/severidade, probabilidade de ocorrer e facilidade de detecção, dando notas de 1 a 3 conforme avaliação dos responsáveis da área. A multiplicação dessas notas dará a classificação final entre Tolerável, Moderado e Não Tolerável (Matriz GUT).

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

Classificação	Descrição	Faixas de notas
Tolerável	Risco aceitável	1 até 9
Moderado	Avaliar necessidade de plano de ação	10 até 18
Não Tolerável	Elaborar plano de ação	19 até 27

Para os riscos não toleráveis são abertas ações preventivas para minimizar o impacto ou eliminar o risco. A eficácia dessas ações é monitorada através do próprio sistema pelo responsável apropriado. Os riscos são reavaliados, no mínimo, uma vez ao ano, sendo realizadas reavaliações extras se necessário.

Já para as oportunidades, o cadastro ocorre no mesmo sistema, com revisão também mínima de uma vez ao ano.

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 **DOC-QUA-29 – Mapa Estratégico**, e aqueles mais pertinentes a Segurança Viária no **DOC-SSMA-43 – Planejamento Estratégico de Segurança Viária**. Para acompanhar o alcance dos objetivos, a empresa monitora o andamento via indicadores do **Sigsistem** e do **Software de Gestão Estratégica e Orçamentário Plano (Scoreplan)**.

6.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

Quando há uma decisão que origine a introdução de fatores que possam afetar o Sistema de Gestão Integrada, é realizada 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, são definidas e analisadas pelos gestores dos setores responsáveis que estiverem envolvidos.

Além disso, sempre que necessário, são realizadas análises para verificar a existência de novos riscos ou

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

oportunidade que podem ser gerados a partir de mudanças.

O planejamento e o acompanhamento das mudanças ao SGI são realizados por meio do SiSGsystem, módulo específico para o registro de mudanças, assim como por meio das análises das não conformidades geradas internamente e registradas no sistema SiGSistem, no módulo de Não Conformidades “Ocorrências”.

O acompanhamento da gestão de mudança será realizado pela equipe de qualidade e o gestor da mudança, garantindo o cumprimento dos prazos ou alteração dos prazos das ações quando necessários.

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, e documentados no **DOC-SSMA-57 Fatores de Desempenho da Segurança Viária**.

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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

de erro na hora da contratação formalizou-se as etapas previstas nos **POP-RH-1 Procedimento de Recrutamento & Seleção Administrativo e Operacional** e **POP-RH-4 Procedimento de Recrutamento & Seleção de Motoristas**.

7.1.2.1 COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA VIÁRIA

A Transpanorama possui um Gestor de Segurança Viária, apresentado na **DOC-QUA-8 - Carta de Divulgação de Responsabilidades**, 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.

Ele deve incentivar a organização a examinar o seu contexto interno e externo, a fim de identificar os impactos da Segurança Viária em todas as suas áreas de influência. Orienta também para que todos reconheçam que o desempenho da SV depende das atividades de dentro da empresa e das múltiplas organizações e usuários na via.

Ele 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 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 SSMA 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 misto, sendo parte da equipe interna e parte corporativa. Para a Transpanorama, o setor de TI gerencia todos os dados da empresa em um Data Center in Cloud – Amazon, e nas instalações físicas estão os backups e

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 - SIGSistem;
- 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, há um sistema em que todos os colaboradores possuem acesso, o SiGSistem, 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, entre outros.


Para divulgação de programas, informativos, esclarecimentos, novidades e rotinas envolvendo os setores da empresa, utiliza-se a Intranet da Transpanorama, 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) PGRO – Programa de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais;
- b) PCMSO – Programa de Controle Médico e de Saúde Ocupacional;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- 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. Durante as reuniões de gestão, 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

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, via sistema **SIGSistem ou plataforma do prestador de serviço de calibração e manutenção**, e são definidos os critérios de aceitação conforme **DOC-QUA-30 Controle de Calibração de Instrumentos de Medição e Equipamentos**.


Sempre que um equipamento é 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-5 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-2 Programa Transpanorama de Qualificação**.

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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 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 Gestão na Boleia


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 deve seguir indicadores mensais, como pico de velocidade, média de combustível, parâmetros de telemetria e ocorrências de jornada.

d) 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.

e) 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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

O curso é totalmente gratuito. Ao fim do curso, os participantes com melhor desempenho são contratados pela empresa.

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 sistema Sigsistem. Para a elaboração das descrições de cargos, são consideradas as competências necessárias das pessoas, incluindo as quais 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. Além disso, para garantir a efetividade do treinamento de Integração de Novos Colaboradores, uma avaliação de eficácia é conduzida subsequentemente, visando confirmar a assimilação dos conteúdos pelos participantes.

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. Além disso, busca-se 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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

As ações de comunicação internas e externas são de responsabilidade do setor de Comunicação (ver tabela FOR-QUA-41 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 dos colaboradores, gestores e da diretoria da empresa, ou seja, quando necessita-se transmitir algum tipo de informação para todos os colaboradores, são encaminhadas solicitações ao setor de Comunicação, que analisa e define o melhor meio para realizar a divulgação.

Além disso, a Intranet da Transpanorama é atualizada regularmente com todas as novidades e notícias relevantes que aconteceram na empresa.

Os motoristas da empresa possuem um canal exclusivo para receber e enviar informações relevantes para o seu dia a dia de trabalho, por meio do aplicativo WhatsApp.

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 Relações Corporativas, Política de Contratação de Fornecedores de Materiais e/ou Serviços, Política de Conflito de Interesses, Política de Relações Governamentais e Institucionais, Política de Anticorrupção, Política de Denúncias e Não Retaliação, Política de Segurança da Informação, Política de

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

Ação Disciplinar, Política de Álcool e Drogas, Política de Uniformes e Crachás, Política para Despesas de Viagem a Serviço da Empresa, Política de Alçadas e Aprovações, Política de Compra de Passagem Rodoviária;

- 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-3 Controle de Documentos e Informações Retidas**.


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.

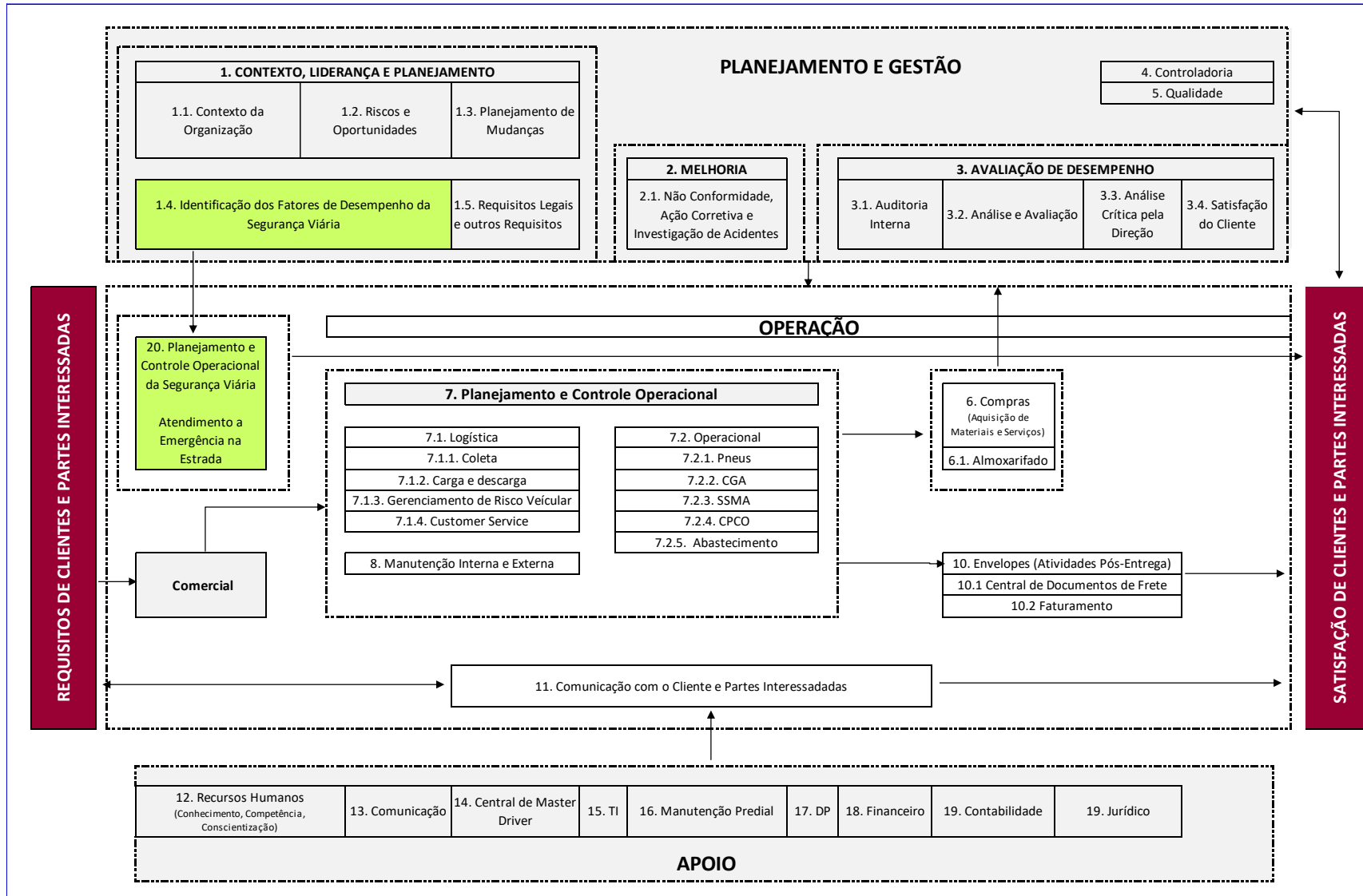
A adequação das saídas dos processos é avaliada de diversas formas, como monitoramento de indicadores, gerenciamento de serviços não conformes, controles internos dos processos, gerenciamento de riscos e de mudanças, a fim de controlar as alterações e revisar as consequências das mesmas, tomando medidas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


	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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



	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual 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);
- b) **DOC-JUD-4 – Lista de Documentos de Origem Externa.**

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 são formalizadas via e-mail do cliente, telefone e WhatsApp, com as mudanças solicitadas discriminadas para os gerentes comerciais e, quando necessário, validadas pelo setor Jurídico da empresa.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 e serviços 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 monitorado conforme consta no procedimento **POP- QUA-12 Procedimento de Homologação e Avaliações de Fornecedores.**

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-12 Procedimento de Homologação e Avaliações de Fornecedores.**

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 um mapeamento de risco com identificação dos 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 SiSGSistem e ERP, 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, telefone ou presencialmente, 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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 **POP-QUA-1 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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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 AMIPAR, 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-2 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, os procedimentos relacionados à segurança viária e os planos de atendimento emergenciais.

Nesse sentido, a Transpanorama, juntamente as demais empresas do Grupo G10, realiza anualmente o Simulado de Acidentes, que conta com o envolvimento de diversas partes interessadas: AMIPAR, 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-5 Procedimento de Calibração de Equipamentos de Medição** específico para o monitoramento de equipamento que exigem a calibração periódica, com exceção dos cronotacógrafos que seguem o procedimento **POP-CGA-6 Renovação de Tacógrafos**.

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;
- Análise Crítica dos Indicadores pela Controladoria e Diretoria;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

- 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 o formulário **FOR-QUA-13 Pesquisa de Satisfação do Cliente**. Para sua execução, o setor da Qualidade segue as etapas descritas no procedimento **POP-QUA-6 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 e posteriormente divulgados a todos os colaboradores por meio digital.

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. Todos os dados coletados relativos à satisfação de clientes, conformidade dos serviços prestados, 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.

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

9.2. AUDITORIA INTERNA

A Transpanorama estabeleceu e mantém o procedimento **POP-QUA-2 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, 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-8 Procedimento de Análise Crítica do Sistema de Gestão Integrado e Sistema de Gestão de Feed Safety**.

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 necessário ao SGI e tem como entradas os seguintes itens:

1. Ações provenientes das análises críticas anteriores;
2. Escopo, Visão, Missão e Valores, Organograma;
3. Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o SGI
4. Tendências relativas à satisfação dos clientes e feedback das partes interessadas, incluindo reclamações;
5. Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
6. Desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços;

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

7. Desempenho da SV, análise e avaliação de resultados, incluindo a extensão na qual os objetivos e metas da SV foram atendidos;
8. Não conformidades e ações corretivas;
9. Resultados das auditorias internas;
10. Resultados das auditorias externas;
11. Resultados dos monitoramentos e medições;
12. Desempenho dos provedores externos;
13. Análise da suficiência de recursos;
14. Análise da suficiência dos Requisitos Legais;
15. Análise da eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades;
16. Investigações sobre acidentes e outros incidentes de trânsito;
17. Avaliação da Eficácia dos Treinamentos (compartilhar o que é aprendido);
18. Plano de Melhoria Contínua

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-1 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 nos formulários **FOR-SIN-5 Investigação de Acidente – LEVE – Autor**, **FOR-SIN-9 Investigação de Acidente – MÉDIOS E GRAVES – Autor**, **FOR-SIN-19 Investigação de Acidente – Leve (Envolvido)** e **FOR-SIN-20 Investigação de Acidentes – MÉDIOS E**

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

GRAVES – Envolvidos.

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-1 Procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria**.

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

Os resultados e lições aprendidas com as investigações dos acidentes e incidentes são utilizados como fonte para elaboração do **FOR-SIN-15 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-1 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 SiGSistem, módulo ações e Ocorrências.

10.3. MELHORIA CONTÍNUA

Está mantido o procedimento documentado **POP-QUA-1 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

	Código do Documento MAN-QUA-3	Revisão 31
	Manual do Sistema de Gestão Integrada	

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.