



3.1. POLÍTICA DA QUALIDADE

Os Transportes Rama encaram a **QUALIDADE** como um dos factores estratégicos do desenvolvimento da sua organização.

A Gerência compromete-se a satisfazer os requisitos do Sistema da Qualidade e a incrementar a melhoria continua, nomeadamente através da revisão e adequação dos Objectivos da Qualidade.

Neste contexto, torna-se necessário estabelecer e manter um programa da qualidade planeado e desenvolvido com a participação de todos os colaboradores, de modo a desenvolver as actividades com base nos seguintes princípios:

- Dialogar e trabalhar com o **CLIENTE** para o satisfazer;
- Seleccionar **FORNECEDORES** para ser competitivo;
- Formar e treinar os **COLABORADORES** para não falhar;
- Definir processos e metodologias de trabalho que garantam adequadas condições de segurança, saúde e higiene no trabalho e minimizem o impacte ambiental;
- Avaliar os processos e respectivas actividades para melhorar de forma continuada.

Com base no pressuposto de que a Qualidade a todos diz respeito, sem excepção, a empresa adoptou uma filosofia que tem como suporte a participação de todos os seus colaboradores. Para a empresa, este é um factor fundamental com vista ao desenvolvimento e evolução da mesma.

3.2. MISSÃO E VISÃO

3.2.1 MISSÃO

Garantir a movimentação das mercadorias e a disponibilidade das mesmas com plena satisfação dos seus utilizadores.

3.2.2 VISÃO

Manter a Organização, sistematicamente referenciada positivamente, pelas Partes Interessadas, na actividade e negócio que desenvolvemos.



3.3. PLANEAMENTO DA QUALIDADE

O modelo de gestão tem por base objetivos de eficácia, eficiência e de qualidade, e ambiciona a otimização dos processos, a simplificação das metodologias e a orientação para os resultados incluindo a satisfação dos clientes.

A Transportes Rama realiza a revisão do Sistema de Gestão da Qualidade anualmente, considerando um conjunto de informações de gestão (gestão de contexto, requisitos e interações com as partes interessadas, desempenhos e resultados alcançados) que permitem estabelecer os objetivos e planos de ação para o ciclo de gestão seguinte.

3.3.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A Transportes Rama opera em todos os países da Europa sendo o tráfego mais intenso em Portugal, Espanha, França, Itália, Bélgica, Holanda e Alemanha. A Transportes Rama, transporta mercadorias perigosas embalada e carga geral, é conhecida no setor do transporte rodoviário de mercadorias há mais de 70 anos.

É uma empresa atualmente liderada por a 3ª geração da família que a iniciou e evidencia grande estabilidade, conseguida apesar de operar num mercado fortemente legislado e regulamentado, muito competitivo, com margens operacionais muito reduzidas, dependente das condições económicas e políticas na Europa e no Mundo, com reflexos muito significativos nos preços de combustível e na movimentação de mercadorias. As necessidades e consequentes exigências dos clientes, gradualmente crescentes, a par das mutações Políticas, Económicas, Tecnologias e Sociais, observadas nos anos que atravessamos, exigem uma análise atenta do Contexto em qua a Transportes Rama tem de desenvolver o seu negócio satisfazendo as partes interessadas.

A Transportes Rama tem uma visão das suas questões de contexto que se têm mantido nos últimos anos, genericamente traduzidas nos seguintes pontos:

- Atividade que exige competência e eficiência para ser possível prestar serviços ao menor custo;
- Instabilidade Política e Económica com impacte nos preços do combustível e no fluxo de cargas;
- Sector fortemente legislado e regulado;
- Grande pressão dos mercados sobre os preços praticados;



- Exigências cada vez maiores ao nível das habilitações e qualificações de recurso, nomeadamente motoristas.

As questões de contexto, sejam externas ou internas, são analisadas e detalhadas em sede de revisão do sistema de gestão, da qual resulta informação documentada que contém comentários, orientações e ações a considerar no ciclo de gestão seguinte, nomeadamente na definição de objetivos, estudo dos riscos e das oportunidades.

3.3.2 PARTES INTERESSADAS

A Transportes Rama no desenvolvimento da sua atividade e considerando o contexto em que se insere, identifica as partes Interessadas, analisa e pondera periodicamente a interação desejável com as mesmas, definindo orientações e ações que são referenciadas em reuniões periódicas nas quais a Gestão da Qualidade é tema de agenda, ou em algum Planeamento que se considere mais adequado, das diversas atividades promovidas por cada estrutura da Transportes Rama.

As Partes Interessadas (Clientes e entidades representantes; Colaboradores e entidades representantes - Sindicatos; Acionistas; Fornecedores; Seguradoras, entidades Reguladoras ou Fiscalizadores, nomeadamente, ACT, IMT, APA, ASAE, ANPC; Associações Empresariais, nomeadamente a ANTRAM; e outras que se possam vir a identificar), sempre consideradas nos atos de gestão da Transportes Rama independentemente da sua relevância no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, são tidas em consideração nas dinâmicas estratégicas e táticas estabelecidas ciclicamente

A Transportes Rama analisa e regista anualmente em sede de Revisão do Sistema de Gestão, as Partes Interessadas, as respetivas interações, resultados e os níveis de satisfação na interação com as mesmas.

3.3.3 OBJETIVOS

A Transportes Rama tem como principal objectivo, desenvolver permanentemente oportunidades de negócio no âmbito dos **TRANSPORTES RODOVIÁRIOS DE MERCADORIAS** tendo por base um crescimento sustentado, que seja gerador de riqueza nos meios que se insere, com satisfação das partes interessadas.

- Obter a participação do Cliente na definição do serviço que melhor satisfaz as suas necessidades e colocar à sua disposição meios e métodos que permitam garantir a satisfação dos requisitos acordados;



- Melhorar continuamente a competitividade, através da selecção e avaliação dos nossos fornecedores e parceiros no negócio da valorização das pessoas e da inovação tecnológica nos meios utilizados;
- Sensibilizar, treinar e dar formação aos colaboradores da empresa, por forma a proporcionar competências e habilitá-los a desenvolver as actividades com eficácia e qualidade;
- Realizar serviços em conformidade com os requisitos técnicos e legais aplicáveis, bem como, com os requisitos contratuais estabelecidos caso a caso;
- Assegurar que a Qualidade seja pensada de forma sistemática e posta em prática em todas as fases (actividades e respectivas tarefas) de realização dos nossos serviços.

Em conformidade com o que acabamos de descrever, os objectivos e metas da Qualidade mensuráveis são definidos no âmbito dos processos e das revisões ao sistema da qualidade. Através de um conjunto de indicadores são avaliados trimestralmente permitindo a definição de acções, sempre que os desvios sejam constatados ou previsíveis

3.3.4 ABORDAGEM BASEADA NOS RISCOS E OPORTUNIDADES

A organização, na posse de informação resultante de:

- a) Análise de contexto;
- b) Requisitos das partes interessadas;
- c) Orientações e ações focadas em objetivos de eficiência, eficácia e qualidade;

Revê ciclicamente (mínimo anualmente) e no âmbito de cada projeto de melhoria, as oportunidades identificadas, os riscos estudados e associados à possibilidade de prestar serviços ou fornecer produtos não conformes, concretizar atos ilícitos ou ações conexas, protagonizar desempenhos inferiores ao desejado.

O trabalho realizado no âmbito do estudo dos riscos proporciona um conjunto de ações de mitigação, controlo ou de melhoria, que são traduzidas no Planeamento que se considere mais adequado, das diversas atividades promovidas por cada estrutura da Transportes Rama.

3.4. IINFORMAÇÃO DOCUMENTADA

O SGQ encontra-se descrito numa estrutura documental bem definida e hierarquicamente estruturada nos seguintes níveis:

Elaborado por: Gestão da Qualidade – Sandra Ribeiro

Aprovado por: Gerência – Carlos Oliveira

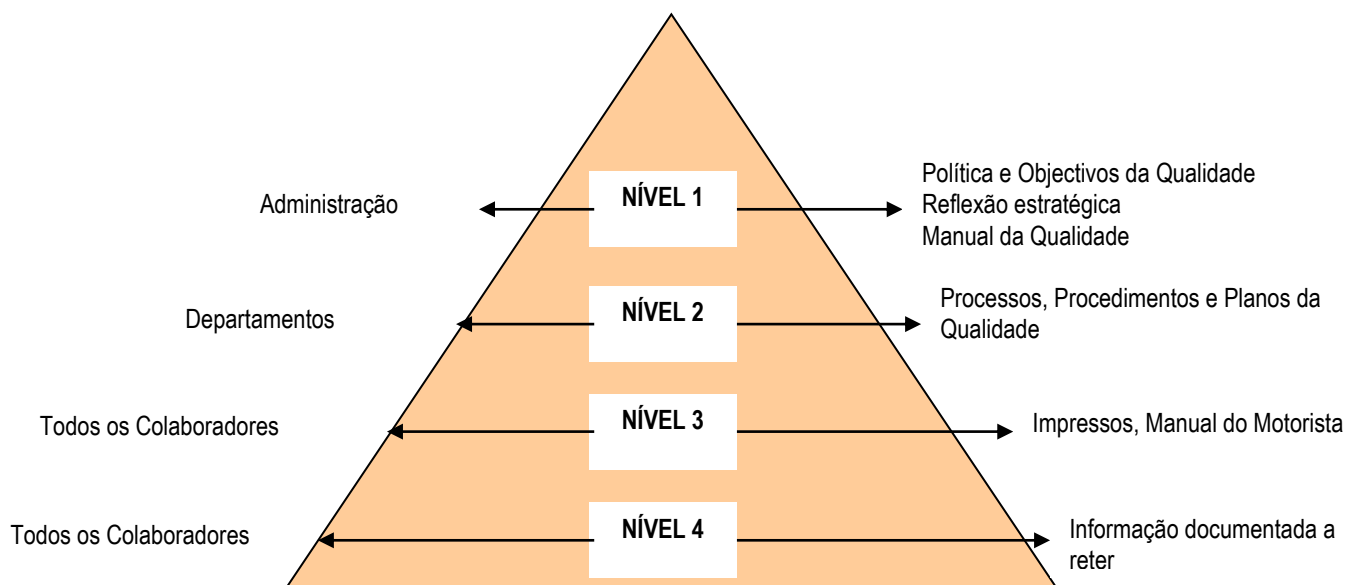
Rubrica:

Rubrica:

Edição: 11

Entrada em vigor: 15.11.2017

P.GR.04.B/01



O “**Manual da Qualidade**” fornece informações, externa e internamente, sobre o Sistema de Gestão da Qualidade. Descreve a estrutura geral do Sistema da Qualidade, as principais características da organização contexto, partes interessadas, política e os princípios estabelecidos para o cumprimento dos objectivos definidos.

Os documentos designados por “**Processos**” caracterizam um sistema de actividades e tarefas relevantes no Sistema de Gestão da Qualidade e clarificam o modo como este se aplica.

Os “**Procedimentos**”, relacionam os princípios gerais definidos no Manual da Qualidade, com o dia-a-dia da empresa, fornecendo informações consistentes acerca da forma de realizar as diversas actividades, tarefas e respectivas responsabilidades, nomeadamente quando estas não estão especificadas e clarificadas nos Processos.

O “**Manual do Motorista**” fornece informações sobre a forma de realizar as actividades de transporte e formaliza a prática do motorista em conformidade com os requisitos definidos na empresa, impostos pelos clientes ou pela legislação em vigor. Este manual contém todos os procedimentos e respectivos anexos aplicáveis pelo Sr. motorista no desempenho das suas funções.

A “**informação documentada a reter**” são documentos que fornecem evidências objectivas sobre as actividades realizadas ou os resultados obtidos.