



MANUAL DA QUALIDADE

D.GQ.01

Revisão 01, de 22 de agosto de 2026

Página 1 de 19

1. OBJETIVO

Este manual tem como objetivo demonstrar de que forma a Lóggica Cargas planeja, executa, checa e monitora seus processos, bem como estabelecer uma diretriz de gestão que atenda aos requisitos do cliente, metas internas e requisitos regulamentares aplicáveis.

A Lóggica Cargas almeja aumentar a satisfação do cliente, declarar seu compromisso com a segurança das operações, do trabalho e garantir a aplicação eficaz das metas internas estabelecidas pela gestão estratégica da empresa por meio da efetiva implementação do sistema de gestão de qualidade através da reconhecida norma de Gestão da Qualidade NBR ISO 9001 devido seu enfoque na conscientização e aplicação das diretrizes descritas neste manual, mentalidade de riscos (prevenção, mitigação e eliminação) e melhoria contínua.

A Lóggica Cargas declara neste manual a sua Política de Qualidade e demonstra através de seu organograma – D.RH.02, as responsabilidades e autoridades definidas pela alta direção e divulgadas na organização.

Os conceitos deste manual são detalhados em procedimentos, formulários e documentos devidamente controlados pelo SGQ, que descrevem como a Lóggica Cargas entende e aplica seu sistema de gestão na rotina da organização.

2. APLICACABILIDADE

O Sistema de Gestão de Qualidade, explicitado neste manual e implementado na Lóggica Cargas é aplicável para todos os funcionários da empresa, incluindo a alta direção, departamentos staff (de apoio) e a operação, onde se materializam as prestações de serviços de distribuição e transporte, que é a atividade fim da empresa.

3. REFERÊNCIAS

NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade

NBR ISO 31000:2018 – Gestão de Riscos.

RDC 430/2020: Dispõe sobre Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e Transporte de Medicamentos;

RDC 653/2022: Dispõe sobre a atualização e aprimoramento das Boas Práticas de Distribuição, Armazenagem e Transporte de Medicamentos.

4. DEFINIÇÕES

PDCA: Termo em inglês “Plan, Do, Check e Act”, tradução livre para “Planejamento, Execução, Checagem e Ação”;

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Nossa história

Desde a sua fundação, a Lóggica Cargas sempre teve como proposta agregar diferenciais e eficiência ao negócio dos seus clientes, apresentando soluções logísticas consistentes, pautadas em processos, planejamento e tecnologia.



MANUAL DA QUALIDADE

D.GQ.01

Revisão 01, de 22 de agosto de 2026

Página 2 de 19

Através do seu compromisso com a satisfação dos clientes, sua responsabilidade com a legislação e com estratégias comerciais competitivas, a Lóggica Cargas se consolidou ao longo destes anos como um transportador prestigiado, tendo em seu portfólio grandes clientes, dentre eles, indústrias de produtos de interesse à saúde tecnologia e bens de consumo.

Princípios de gestão da qualidade

- Foco no cliente;
- Liderança;
- Engajamento das pessoas;
- Abordagem de processo;
- Melhoria;
- Tomada de decisão baseada em evidência;
- Gestão de relacionamento.

Linha de serviços

Transportes e distribuição de cargas nos modais rodoviário e aéreo.

Produtos transportados

- Bens de consumo (eletrônicos, vestuário e similares);
- Produtos de interesse à saúde.

Localizações

A Lóggica Cargas possui apenas uma unidade, a qual está localizada na cidade de São Paulo/SP, estrategicamente localizada próximo ao aeroporto de Congonhas.

NOTA: Para corroborar seu compromisso com o SGQ e as diretrizes estabelecidas pela norma NBR ISO 9001:2015, a partir deste item, a Lóggica Cargas referenciará suas atividades com base no requisito aplicável da norma, explicitando a ação tomada para atendimento ao requisito, que por sua vez, estará enumerado conforme exemplar de uso exclusivo da norma supracitada.

É importante ressaltar que este é o único documento do SGQ da Lóggica Cargas que detalha separadamente os requisitos da norma ISO 9001, os demais procedimentos possuem a norma referenciada no item do item 4 e são balizados em estrutura e redação conforme procedimento de elaboração e controle de documentos (P.GQ.01).

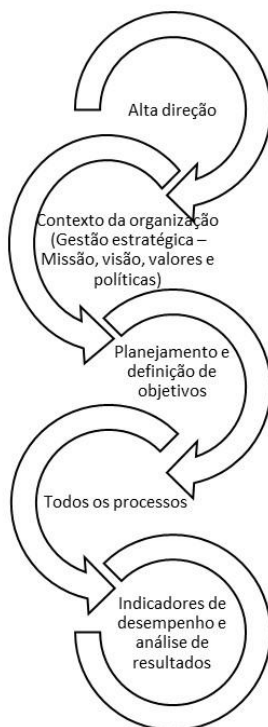
REQUISITO 4: NBR ISO 9001:2015 - A organização e seu contexto

A Lóggica Cargas adota para a determinação de questões internas e externas pertinentes para seu propósito e que afetam sua capacidade de alcançar resultados pretendidos do sistema de gestão da qualidade, a análise de riscos de cada

processo do sistema de gestão, compilada no F.GQ.02. As questões externas e internas relevantes para o negócio podem ser evidenciados no referido formulário.

A gestão e o modo como estas questões externas e internas são tratadas pela Lóggica Cargas, em equiparação aos interesses da organização pode ser evidenciada através do procedimento P.GQ.05 – Planejamento estratégico e análise crítica do SGQ, utilizado e mantido atualizado pela alta direção e o responsável pelo SGQ, bem como os objetivos e metas do Sistema de Gestão da Qualidade, disponíveis no formulário F.GQ.03.

O F.GQ.02 compila todas as informações relevantes para o contexto da organização (análise SWOT, abordagem e tratamento de riscos e oportunidades, comunicação, legislação aplicável ao negócio, entre outros). A tabela abaixo demonstra a interação entre as informações que compõem o contexto organizacional:



Condições Climáticas

A Loggica Cargas reconhece que fatores externos, como condições climáticas adversas — incluindo tempestades, enchentes, ventos fortes e ondas de calor — podem impactar direta ou indiretamente a continuidade das operações, a integridade dos produtos de interesse à saúde e a segurança das atividades logísticas. Esses eventos podem ocasionar atrasos nas entregas, danos a produtos sensíveis à temperatura e comprometer a infraestrutura utilizada nos processos.

Para mitigar tais riscos, a empresa considera, em seu planejamento estratégico e operacional, a identificação de cenários climáticos críticos, a definição de medidas preventivas e contingenciais, e a comunicação rápida aos clientes e

fornecedores afetados. Tais medidas incluem o monitoramento de alertas meteorológicos, ajustes na roteirização de transporte, utilização de armazenagem adequada e manutenção de sistemas de backup quando necessário.

Dessa forma, a organização garante que o sistema de gestão da qualidade continue eficaz, preservando a segurança, a conformidade regulatória e a satisfação dos clientes mesmo frente a eventos climáticos adversos.

REQUISITO 4.2: NBR ISO 9001:2015 - Partes interessadas

A Lóggica Cargas determina as partes interessadas em seu SGQ, bem como na organização em aspecto geral, no formulário F.GQ.02.

Estas necessidades e expectativas são requisitos imprescindíveis para a manutenção da organização e podem ser observadas nos processos que compõem o SGQ, de forma a direcionar as atividades e ações ao atendimento satisfatório dos requisitos supracitados.

A organização se reserva ao direito de, com base nos riscos avaliados, relativos ao atendimento parcial ou não atendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas, estabelecer indicadores de desempenho para o respectivo processo e/ou alterar (respeitando os critérios estabelecidos neste manual e nos demais documentos da qualidade) o modo de operacionalização do mesmo.

REQUISITO 4.3: NBR ISO 9001:2015 - Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade

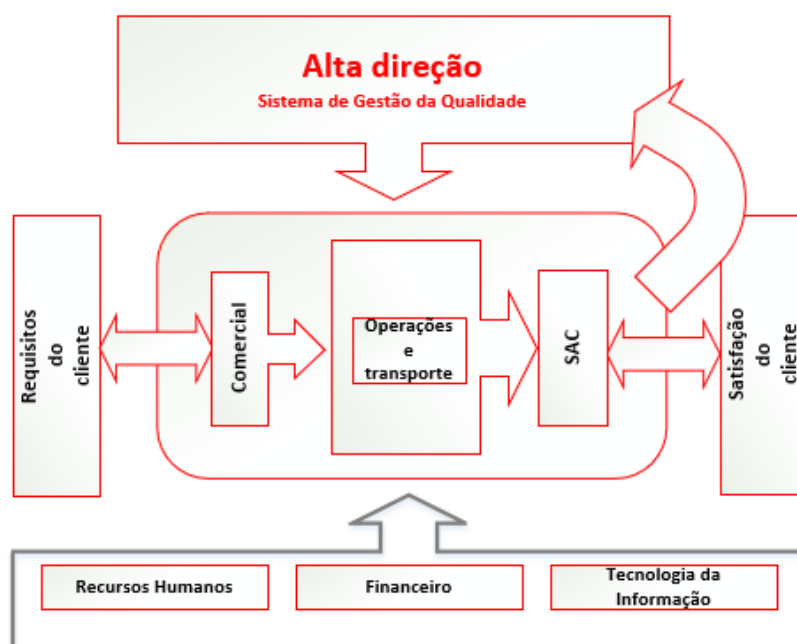
O Sistema de Gestão da Qualidade da Lóggica Cargas foi planejado e está implementado para o seguinte escopo:

“Transporte aéreo e rodoviário de cargas em território nacional”

Este escopo é mantido disponível para as partes interessadas juntamente com a “Política da Qualidade” através de versão impressa em quadros de aviso, no site da organização e eletronicamente neste manual.

REQUISITO 4.4: NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade

A Lóggica Cargas implantou e mantém um SGQ em conformidade com os requisitos da NBR ISO 9001:2015 e determinou em forma de macrofluxo quais são os processos necessários para garantir a eficácia do SGQ e qual a sequência e interação entre eles, de acordo com o mapeamento do processo do setor. Cada área deste macrofluxo não necessariamente denomina um departamento, mas conforme supracitado, determina o início e fim de uma atividade e ilustra as partes envolvidas para que se alcance o resultado desejado pela organização.



Os responsáveis pela qualidade realizam análise de desempenho dos processos com base nos indicadores preenchidos pelo gestor do processo, contando com o suporte, interação e validação da alta direção e seus representantes para que o conjunto de diretrizes e metas estabelecidas neste documento e nos procedimentos internos seja alcançado, contribuindo para o sucesso, solidez e longevidade da organização. Sempre que necessário, são emitidas RNCs para os desvios e investigação de falhas no processo.

A qualidade dos serviços oferecidos é obtida através de um planejamento e desenvolvimento que inclui o conhecimento dos requisitos dos clientes (F.GC.01 – Ficha Técnica), bem como uma gestão eficiente de informação quando a prestação de serviços está em andamento e até sua finalização, processo realizado pelo SAC (Setor de Atendimento ao Cliente) e pode ser evidenciado eletrônica e sistemicamente, pois os clientes recebem informações pertinentes ao serviço contratado via e-mail, arquivos de transferências de dados e telefone.

O departamento comercial é responsável por transmitir os requisitos dos clientes para as áreas operacionais e de staff (destacadas no quadro na parte inferior do macrofluxo acima representado) através da divulgação do F.GC.01. A divulgação pode ser realizada por meio de:

- Reunião presencial com ata;
- Grupos corporativos em aplicativos de mensagens;
- Reunião via aplicativos de vídeo conferência;
- E-mail.

Documentos do SGQ e interação dos processos

Os documentos do SGQ são elaborados e mantidos em forma de documentos, procedimentos, formulários (que quando utilizados, tornam-se registros), instruções de trabalho e normas externas (de clientes e governamentais).

Estes documentos obedecem a um padrão de codificação e possuem controle de elaboração, edição, aplicação, revisão e aprovação. Cada documento possui uma finalidade específica e é complementado por outros que possuem aderência ao seu processo. Não raro, documentos de cunho operacional e administrativo se interligam e são referenciados um no outro, legitimando a interação dos processos.

- **Procedimentos:** Foram desenvolvidos para determinar os critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e controles sejam eficazes;
- **Formulários:** Foram desenvolvidos para registrar os resultados das atividades;
- **Gráficos estatísticos:** Foram desenvolvidos para medir se os processos estão alcançando os resultados planejados e possibilitar ações de melhoria contínua;
- **Instruções de trabalho:** Foram desenvolvidas para assegurar eficácia e eficiência no *modus operandi* da organização, garantindo que as atividades executadas sigam o padrão correto para que os resultados desejados sejam alcançados.

REQUISITOS 5, 5.1 E 5.1.1: NBR ISO 9001:2015 - Liderança e comprometimento

A alta direção está comprometida com o desenvolvimento e manutenção do sistema de gestão e com a melhoria contínua, comunicando este compromisso através de treinamentos (evidenciados no F.RH.12 – Plano Anual de Treinamentos), Política de Qualidade (disponíveis neste manual) e procedimentos, a importância em atender aos requisitos dos clientes, bem como também aos requisitos normativos aplicáveis.

O comprometimento e envolvimento da alta direção com o SGQ pode ser evidenciado através da participação ativa nas análises críticas do sistema de gestão, desdobramento e compartilhamento de informações com as demais lideranças (gestores de processos) da organização e a elaboração do procedimento P.GQ.05 – Planejamento estratégico e análise crítica do SGQ.

A alta direção ainda assume a responsabilidade pela definição de objetivos a serem alcançados e conscientização da Política de Qualidade em todos os níveis e pela comunicação eficaz do SGQ, gerenciando e identificando os riscos e buscando a melhoria do desempenho, através da delegação aos responsáveis pelos processos de total responsabilidade e autoridade, garantindo a disponibilidade de recursos tecnológicos, financeiros e humanos para o alcance dos objetivos do SGQ e expectativas das partes interessadas, conforme definido no item “Recursos” do formulário F.GQ.02.

REQUISITO 5.1.2: NBR ISO 9001:2015 - Foco no cliente

Focada na satisfação do cliente, a Lóggica Cargas criou e alinhou uma estrutura direcionada ao atendimento dos requisitos dos clientes, estabelecidas no P.GC.01 – Gestão comercial. Os requisitos dos clientes são analisados pela equipe comercial, bem como os requisitos estatutários, através do formulário F.GC.01.

Um departamento de atendimento ao cliente foi criado para manter os clientes sempre informados da posição de coleta e entrega de suas mercadorias. Todos os colaboradores estão totalmente comprometidos no atendimento as expectativas dos clientes e são devidamente capacitados para executar suas atividades. Esta capacitação é evidenciada através de experiências anteriores e treinamentos periódicos.

Para monitorar se os clientes estão satisfeitos com a prestação do serviço, a Lóggica Cargas realiza pesquisa de satisfação anual através do formulário F.GC.02. A metodologia de aplicação e apuração dos resultados estão devidamente detalhadas no procedimento P.GC.01 – Gestão Comercial, bem como as diretrizes para atendimento e tratativa de reclamações dos clientes e o acompanhamento da operação, através do F.GC.03 – Relatório de acompanhamento das operações.

REQUISITO 5.2: NBR ISO 9001:2015 - Política de Qualidade

A alta direção da Lóggica Cargas definiu, divulgou, comprometeu-se e implementou a seguinte política de qualidade, pois a julga ser apropriada ao escopo do negócio e seu propósito, além de explicitar o compromisso com o SGQ e suas ramificações e o respeito e transparência que a organização aplica em suas atividades:

“A Lóggica cargas tem o compromisso de oferecer serviços de transporte rodoviário de produtos com qualidade, segurança e confiabilidade priorizando:

- **Satisfação do Cliente:** Trabalhamos continuamente para atender e superar as expectativas de nossos clientes, garantindo serviços pontuais, seguros e adequados às necessidades específicas de cada operação;
- **Conformidade com Requisitos:** Nos dedicamos a cumprir rigorosamente as legislações aplicáveis, bem como os requisitos estabelecidos para clientes, fornecedores e outras partes interessadas;
- **Melhoria Contínua:** Mantemos o compromisso de melhorar continuamente nosso Sistema de Gestão da Qualidade, utilizando ferramentas de monitoramento e análise para aumentar a eficiência e a eficácia de nossos processos;
- **Valorização das Pessoas:** Investimos no desenvolvimento e no engajamento de nossos colaboradores, promovendo um ambiente de trabalho seguro.”

O método utilizado para a comunicação e compreensão da política de gestão de qualidade internamente é através de versão impressa em quadros de aviso, comunicação periódica via e-mail, integração para novos funcionários e reciclagem anual para funcionários ativos.

Já o método de avaliação e validação da política é mediante o uso das atribuições da alta direção e da equipe de qualidade em reuniões de análise crítica do sistema de gestão, bem como através dos indicadores de desempenho de cada processo.

Externamente, a Política de Qualidade está disponível para as partes interessadas através do site da organização.

As diretrizes que balizam a Política de Qualidade são:

- Transportar com eficiência, satisfazendo os requisitos determinados pelos clientes, aliado ao respeito ao meio ambiente, a saúde e a integridade dos colaboradores e comunidade;
- Cumprir com a legislação aplicável;
- Eficácia nos processos de controle de qualidade com foco na análise e mitigação de riscos;
- Ética e transparência nas ações;
- Medir e aprimorar processos para assegurar a satisfação de nossos clientes.

REQUISITO 5.3: NBR ISO 9001:2015 - Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A alta direção assegura que os recursos necessários para a manutenção de um Sistema de Gestão da Qualidade eficaz estejam disponíveis, para tanto ela planeja, junto aos gestores dos processos, os recursos materiais financeiros através do procedimento Financeiro – P.FN.01 e os Recursos Humanos através do procedimento de Recursos Humanos – P.RH.01.

O compromisso da direção com o SGQ também inclui a comunicação das responsabilidades e papeis de cada um dentro da organização através do documento D.RH.02 - Organograma, disponível eletronicamente neste documento e em versão impressa nos quadros de aviso.

É também de responsabilidade da alta direção garantir a capacitação e desenvolvimento dos colaboradores, bem como o incentivo à melhoria contínua do desempenho e resultados dos processos e do Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando que os recursos necessários para a manutenção do sistema estejam sempre disponíveis.

As responsabilidades para cada processo são demonstradas através do documento D.GQ.04 – Matriz de responsabilidades e autoridades.

REQUISITOS 6 e 6.1: NBR ISO 9001:2015 - Ações para abordar riscos e oportunidades

Riscos e oportunidades relacionados as atividades principais de cada processo são identificadas e avaliadas no F.GQ.02 – Contexto da organização (Gestão de Riscos e Gestão de Oportunidades), como forma de possibilitar ao gestor o planejamento de ações de mitigação e controle dos riscos e potencialização das oportunidades, de acordo com os resultados planejados.

Condições Climáticas – Riscos e Oportunidades

A organização identifica que eventos climáticos adversos, como tempestades, enchentes ou ventos fortes, podem afetar o transporte, armazenamento e entrega de produtos de interesse à saúde. Para reduzir os impactos desses riscos, são planejadas ações preventivas e contingenciais, como monitoramento de alertas meteorológicos, ajustes na logística e comunicação imediata com clientes e fornecedores.

Essas medidas garantem a continuidade das operações e a manutenção da qualidade dos produtos.

REQUISITO 6.2: NBR ISO 9001:2015 - Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

Os objetivos da qualidade são definidos com base na definição da alta direção após identificação e avaliação dos riscos relacionados ao contexto da organização e seus resultados pretendidos, as necessidades das partes interessadas e os riscos relacionados aos processos.

Para o estabelecimento de objetivos e metas são consideradas a disponibilidade de opções tecnológicas, os custos, as exigências operacionais e comerciais, a visão das partes interessadas e a consistência em relação à Política da Qualidade, priorizando práticas voltadas à prevenção de falhas e melhoria de desempenho dos processos.

Os objetivos e metas são extensíveis, em sua aplicabilidade, a todas as funções e níveis relevantes da Lóggica Cargas.

A alta direção e demais gestores de processo são responsáveis pela coordenação e desenvolvimento dos planejamentos para alcance dos objetivos e metas e o departamento de qualidade é responsável pelo monitoramento e acompanhamento do progresso resultante dos planejamentos.

A aprovação dos objetivos e metas do SGQ é de responsabilidade da alta direção. É dela também, a responsabilidade de proporcionar condições para realização das ações por parte dos responsáveis nomeados, bem como o provisionamento dos recursos necessários.

Como forma de acompanhar o desempenho do sistema de gestão, a Lóggica Cargas, através de sua direção, determinou objetivos da qualidade que são monitorados periodicamente através do F.GQ.03 – Gestão de objetivos e metas.

REQUISITO 6.3: NBR ISO 9001:2015 - Planejamento de mudanças

A Lóggica Cargas estabelece que o planejamento de mudanças do Sistema de Gestão da Qualidade é feito com intenção de fomentar a melhoria contínua do desempenho. Para tanto devem ser considerados os recursos disponíveis, tecnologia, visão das partes interessadas e legislação aplicável.

É considerada mudança toda alteração em modus operandi dos processos ou elaboração de novos processos, substituição de fornecedores e prestadores, alteração de sistemas, infraestrutura e layout que possuam potencial de afetar o resultado final dos serviços prestados ou de outros processos relacionados.

Os responsáveis pela qualidade serão tutores do processo de planejamento e acompanhamento da mudança, sendo de sua incumbência representar os interesses da alta direção em relação as propostas de mudança.

As propostas de mudanças deverão ser realizadas através do formulário F.GQ.11 – Planejamento de Mudanças e é de responsabilidade de quem está solicitando a mudança preencher correta e completamente os dados do formulário, pois será com base nestas informações que a qualidade irá realizar o planejamento das reuniões para debates sobre a proposta e acompanhará as ações em andamento e seus respectivos prazos, caso a mudança seja aprovada.

Para casos extraordinários e oriundos de processos sigilosos da alta direção, caberá a mesma o papel de documentar as fases da mudança, e quando apropriado, comunicar formalmente a quem possa interessar.

Os formulários preenchidos serão mantidos em pasta identificada sob a tutela da Qualidade, que realizará um controle eletrônico das emissões realizadas.

REQUISITO 7: (inclui-se subitens do 7.1 ao 7.1.5) NBR ISO 9001:2015 - Apoio

A alta direção da Lóggica Cargas disponibilizou e se certifica de que estejam adequados para uso e em pleno funcionamento, todos os recursos necessários para implantação e manutenção do SGQ, incluindo:

- **Recursos humanos:** A Lóggica Cargas estabelece através do procedimento P.RH.01 – Recursos Humanos, que para cada cargo deve-se considerar contratação de funcionário de acordo com a descrição da função, disponível em formulário F.RH.01;
- **Infraestrutura:** A Lóggica Cargas, em suas unidades de negócio fornece estrutura física, de equipamentos para operação e informatizada para que os processos sejam executados conforme planejado;
- **Recursos financeiros e materiais:** A Lóggica Cargas estabelece através do procedimento P.CP.01 como planeja e disponibiliza aos colaboradores os recursos materiais e monetários necessários para a execução de seus processos;
- **Monitoramento e medição:** Os recursos para monitoramento e medição são descritos e monitorados conforme definido em P.GQ.04.

O formulário F.GQ.02 – Contexto da Organização evidencia a Gestão de Recursos necessários para o SGQ, os quais são de responsabilidade da alta direção.

REQUISITO 7.1.6: NBR ISO 9001:2015 - Conhecimento organizacional

A Lóggica Cargas considera as informações relativas aos métodos corretos e seguros de realização das atividades dos processos, informações relativas a correção de desvios e outros problemas solucionados, atendimento a legislação, banco

de dados, listagens e afins, experiências profissionais adquiridas durante a execução de atividades e tarefas, como sendo conhecimento organizacional e, portanto, de propriedade da empresa.

Por este motivo, a Lóggica Cargas reitera aos colaboradores através deste documento e em treinamentos periódicos, sobre a necessidade de proteger a documentação do SGQ, tanto a que é mantida em arquivo eletrônico quanto os procedimentos, instruções e registros em formato impresso.

Os documentos do SGQ são protegidos e salvaguardados por antivírus quando disponível em versão eletrônica e em poder da Qualidade quando disponível em versão física.

REQUISITO 7.2: NBR ISO 9001:2015 - Competências

Todas as pessoas que para a Lóggica Cargas ou em seu nome realizem tarefas que tenham o potencial de riscos (tarefas com potencial de risco estão relacionadas a processos diretamente ligados com a satisfação do cliente, a saber: comercial, operacional), devem ter sua competência descrita com base em educação, treinamento ou experiência apropriados.

Os gestores dos processos têm a responsabilidade de identificar as necessidades de melhoria ou adequação de competência e em conjunto com a direção prover os recursos necessários.

As necessidades de treinamentos ou outras ações de melhoria da competência dos colaboradores referentes ao SGQ, bem como para capacitação e conscientização analisadas e executadas conforme descrito no procedimento P.RH.01 – Gestão de Recursos Humanos.

REQUISITO 7.3: NBR ISO 9001:2015 - Conscientização

A Lóggica Cargas promove a conscientização de sua política e objetivos, bem como do SGQ para seus colaboradores e fornecedores através de informativos, divulgação de indicadores, cursos e treinamentos.

REQUISITO 7.4: NBR ISO 9001:2015 - Comunicação

O processo de comunicação interna e externa é definido no F.GQ.02 – Contexto da organização.

REQUISITO 7.5: (inclui-se subitens do 7.5.1 ao 7.5.3) NBR ISO 9001:2015 - Informação documentada

Os documentos que estruturam o SGQ obedecem às diretrizes do procedimento P.GQ.01 – Controle de informação documentada. As atribuições deste documento são relacionadas a:

- Aprovação antes da emissão;
- Análise crítica e atualização, quando necessário, e re-aprovação;
- Alterações e revisões e garantia de identificação;

- Distribuição e disponibilidade nos locais de uso (que se dá em pastas de rede digital interna, e vias físicas na qualidade e na operação, de acordo com o tipo de documento);
- Garantia de que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Garantia de que documentos desatualizados e obsoletos recebam a tratativa adequada.

A documentação do SGQ está disponível em arquivo físico assinado sob a tutela da qualidade e em arquivo eletrônico na rede. Documentos impressos sem assinaturas são considerados obsoletos.

Os procedimentos estabelecidos pelo SGQ são elaborados quando atividades ou processos relevantes tiverem de ser regulamentados e cabe a área responsável pela atividade/processo contatar a qualidade para elaboração da documentação aplicável.

Documentos obsoletos são imediatamente removidos do acesso público e alocados em pasta eletrônica com acesso restrito (somente para a equipe da Qualidade e direção). Documentos impressos sem assinatura são considerados obsoletos para assegurar que os documentos em uso sejam somente os disponíveis em rede. Ou seja, sempre que houver necessidade de utilização, o usuário deverá acessar o documento disponível em arquivo eletrônico.

REQUISITO 7.5.3: NBR ISO 9001:2015 - Controle de informação documentada

O controle de informações documentadas da Lóggica Cargas é realizado pela qualidade, que mantém as evidências requeridas para o funcionamento do sistema de gestão, contando com o suporte dos demais processos envolvidos, os quais são responsáveis por gerar as evidências e disponibiliza-las para a qualidade.

Os registros do sistema de gestão encontram-se sempre legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis através de pasta identificada, podendo ser físicas ou eletrônicas de acordo com a aplicabilidade, sob a tutela da qualidade ou do gestor do processo.

Para compilar as informações de todos os formulários, a Lóggica Cargas prontamente estabeleceu em cada processo o registro que deve ser gerado, bem como as formas de identifica-lo e descarta-lo.

A Lóggica Cargas utiliza firewall e antivírus para proteção da documentação eletrônica e a documentação física está em poder da Qualidade.

REQUISITO 8 e 8.1: NBR ISO 9001:2015 - Planejamento e controle operacional

A Lóggica Cargas planeja e desenvolve os processos necessários para a realização do serviço contratado pelo cliente, sempre verificando a coerência com os requisitos de outros processos do Sistema de Gestão de Qualidade, de acordo com o procedimento P.OT.01 – Operações e Transporte.

Durante o planejamento da realização do serviço são levados em consideração, sempre que apropriado, os objetivos do sistema de gestão, os requisitos para o desenvolvimento do serviço, necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o serviço, verificação e monitoramento específicos para o serviço, critérios para a aceitação do serviço, além dos registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o serviço resultante atendem aos requisitos.

REQUISITO 8.2: NBR ISO 9001:2015 - Requisitos para produtos e serviços

A determinação dos requisitos relacionados ao serviço são aqueles especificados pelos clientes em contrato de prestação de serviço e/ou proposta aceita, onde são relacionados níveis de serviço acordados previamente, incluindo atividades de entrega e pós entrega, bem como os especificados no formulário F.GC.01.

São considerados requisitos não declarados pelos clientes, mas necessários para o uso específico ou pretendido, quando conhecidos, os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis ao serviço e requisitos adicionais considerados necessários pela organização.

Como forma de identificar e rastrear os produtos na área de crossdocking da Lóggica Cargas, as emissões e identificações são realizadas de forma adequada a cada produto conforme os procedimentos de cada atividade, permitindo rastreabilidade e identificação de todas as entradas e saídas.

Inventários são realizados mensalmente para registrar as pendências de embarque, as quais são enviadas ao SAC e ao comercial para as devidas tratativas junto aos clientes.

A Lóggica Cargas tem o maior cuidado possível com a propriedade do cliente no que tange a preservação da integridade do produto desde a retirada, armazenagem temporária e entrega final do produto ao seu destino. Uma vez sob nossa responsabilidade, os produtos dos clientes são verificados, identificados, protegidos e salvaguardados. Todas as informações recebidas dos clientes, como dados pessoais, cadastros, informações sigilosas referentes aos produtos são mantidas em sistema, o qual conta com proteção por senha.

REQUISITO 8.2.1: NBR ISO 9001:2015 - Comunicação com o cliente

Os processos de comunicação com o cliente asseguram o envio e recebimento de informações pertinentes e relevantes às operações da organização, bem como promovem a melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

Prioritariamente as comunicações com os clientes devem ser feitas pelo processo comercial com a finalidade de tratar assuntos relacionados ao estabelecimento de detalhes do serviço e condições comerciais de preço, prazos e condições comerciais.

O processo de operação (que envolve setores de atendimento e operacional) se comunica com o cliente para mantê-lo informado acerca do andamento do serviço contratado, bem como sobre quaisquer demandas que necessitem aprovação

do cliente, bem como trata mudanças na provisão do serviço, sendo solicitada por quaisquer das partes após o início das atividades.

Toda a comunicação relacionada a processos tributários e de faturamento é realizada pela área financeira (que engloba áreas de faturamento e cobrança).

REQUISITO 8.2.2: NBR ISO 9001:2015 - Determinação de requisitos relacionados ao produto/serviço

A Lóggica Cargas determina que:

- Os requisitos relacionados ao serviço ofertado, incluindo os estatutários e regulamentares são identificados pelo processo Gestão Comercial através do formulário F.GC.01.
- Requisitos não declarados, mas necessário à execução do serviço ofertado são identificados pelo processo Gestão Comercial, o qual é responsável por entender e divulgar internamente os requisitos do cliente.

REQUISITO 8.2.3: NBR ISO 9001:2015 - Análise crítica de requisitos relacionados ao produto/serviço

Visando verificar se os requisitos do cliente podem ser atendidos, o departamento comercial realiza a análise crítica de contrato/proposta, antes do firmamento/aceite através do formulário F.GC.01, avaliando se os requisitos do serviço estão definidos, se os requisitos de contrato ou da proposta conferem com aqueles previamente acordados e quaisquer outros que evidenciem ou não a capacidade e/ou interesse da Lóggica Cargas em atender aos requisitos definidos.

As análises são realizadas e evidenciadas conforme procedimento P.GC.01 – Gestão Comercial.

REQUISITO 8.2.4: NBR ISO 9001:2015 - Mudanças nos requisitos para produtos/serviços

Todas as mudanças requeridas pelos clientes para requisitos de serviços previamente acordados devem ser analisadas e registradas conforme descrito no P.OT.01 – Operações e Transportes.

Mudanças na operação, quando necessárias, são registradas no sistema ESL (software utilizado para gestão de transportes na Lóggica Cargas) e via e-mail entre os envolvidos no processo (SAC, comercial, cliente).

REQUISITO 8.3 (inclui-se subitens do 8.3.1 ao 8.3.6): NBR ISO 9001:2015 - Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

A Lóggica Cargas não desenvolve atividades de projeto, portanto, este requisito não é aplicável ao seu escopo.

REQUISITO 8.4 (inclui-se subitens do 8.4.1 ao 8.4.3): NBR ISO 9001:2015 - Controle de processos e produtos fornecidos externamente

Visando adquirir produtos e serviços apenas de fornecedores que entendam e se comprometam com seus objetivos, a Lóggica Cargas realiza seleção, homologação, contratação, avaliação e desqualificação conforme critérios especificados no procedimento P.CP.01 – Gestão de fornecedores.

REQUISITOS 8.5 e 8.5.1 – NBR ISO 9001:2015 - Produção e provisão de serviços

As operações da Lóggica Cargas são realizadas sob condições controladas com metodologias e critérios previamente estabelecidos com os clientes, conforme F.GC.01 – Ficha Técnica.

REQUISITO 8.5.3: NBR ISO 9001:2015 - Propriedade pertencente a clientes e provedores externos

A natureza das atividades da Lóggica Cargas envolve a coleta e o transporte de bens e produtos pertencentes a clientes. Para tanto, a Lóggica Cargas mantém seguro para suas atividades que possam cobrir e indenizar seus clientes no caso de sinistros envolvendo suas propriedades.

A Lóggica Cargas não faz uso de propriedade de fornecedores, a não ser aquelas devidamente contratadas ou locadas para os devidos fins e com os riscos analisados pela alta direção.

REQUISITO 8.5.4: NBR ISO 9001:2015 - Preservação

A alta direção corrobora seu compromisso com a preservação pelos bens de terceiros quando em sua responsabilidade e repassa aos colaboradores a necessidade de também exercer tal compromisso através de treinamentos periódicos, os quais podem ser evidenciados no F.RH.12 – Plano anual de treinamentos.

REQUISITO 8.5.5: NBR ISO 9001:2015 - Atividades pós entrega

A Lóggica Cargas não mantém atividades de pós entrega tais como serviços de assistência técnica e garantia de serviços prestados. Apenas mantém contato com seus clientes via e-mail e telefone através do comercial (através da equipe de SAC), afim de identificar novas oportunidades de obter feedback acerca dos serviços já prestados para posterior análise e melhoria, bem como repassar status de cargas/embarques realizados conosco.

REQUISITO 8.5.6: NBR ISO 9001:2015 - Controle de mudanças

O Controle de mudanças relacionadas a provisão de serviços seguirá a sistemática abaixo:

Processo	Possível Mudança	Responsável pela Solicitação	Impacto Potencial	Como Gerir a Mudança
Comercial	Alteração do local de entrega informado pelo cliente	Cliente	Atraso na entrega, necessidade de reemissão de documentos fiscais e ajustes logísticos	Atualizar pedido e cotação, comunicar o setor operacional, emitir novo CT-e e revisar prazos no sistema.
Operacional	Mudança no prazo de entrega ou coleta	Cliente	Reprogramação de rotas, sobrecarga de motoristas ou atrasos na cadeia logística	Atualizar roteirização, ajustar escala de motoristas e comunicar novo prazo ao cliente e às áreas envolvidas.
Atendimento ao Cliente	Alteração nas condições de pagamento ou forma de faturamento	Cliente	Impacto no fluxo financeiro e na liberação do pedido	Solicitar validação do Financeiro e Comercial, registrar a mudança no sistema e comunicar o cliente de forma formal.
Qualidade / Compliance	Inclusão de um novo cliente que exige documentação sanitária específica	Qualidade	Necessidade de novos controles documentais e risco de não conformidade regulatória	Realizar análise de risco, validar licenças, incluir documentação na pasta de



MANUAL DA QUALIDADE

D.GQ.01

Revisão 01, de 22 de agosto de 2026

Página 16 de 19

				homologação e atualizar matriz de requisitos.
Operacional / Logística	Troca de fornecedor de transporte ou manutenção de veículos	Gerente geral	Possível impacto na temperatura de transporte, prazos e conformidade documental	Avaliar e homologar novo fornecedor, validar licenças e certificados, realizar teste piloto e monitorar desempenho inicial.

REQUISITO 8.6: NBR ISO 9001:2015 - Liberação de produtos e serviços

A Lóggica Cargas possui como critério para liberação de serviços, a autorização do cliente via solicitação de coleta e aprovação de cotação, que é uma notificação via e-mail ou sistema enviada pelo cliente solicitando realização do serviço na data e condições combinadas.

Quando da não conformidade do produto (avarias, faltas ou sobra), a Lóggica Cargas notifica o cliente via e-mail e procede de acordo com a solicitação do cliente (devolução ou entrega). Portanto, a liberação para execução do serviço é realizada mediante autorização expressa do cliente.

REQUISITO 8.7: NBR ISO 9001:2015 - Controle de saídas não conformes

A Lóggica Cargas implementou e mantém o formulário F.OT.02 – Check List de carregamento e descarregamento, anexo do procedimento P.OT.01 que delega ao processo de Operações e Transporte a responsabilidade de verificar os não conformes, preenchendo o formulário e notificando ao SAC para as devidas providências junto ao cliente. Uma vez ao mês, o operacional deverá disponibilizar todos os registros a qualidade para arquivo. Sempre que for evidenciada uma não conformidade, o F.GQ.10 – Registro de reclamações e Não Conformidades é emitido. As ações são tomadas mediante autorização do cliente.

REQUISITO 9 (inclui-se subitens 9.2 e 9.1.1): NBR ISO 9001:2015 - Avaliação de desempenho

Como forma de demonstrar como a Lóggica Cargas realiza o monitoramento, medição e análise do processo de melhoria, foram desenvolvidos os mecanismos abaixo para coletar as informações necessárias. Com base nas informações coletadas, é gerado um indicador que possui meta de atendimento (abaixo).

As informações para gerar os indicadores podem ser extraídas de:

- Relatórios do sistema;
- Informações do cliente;
- Controles em planilha Excel (tais como reclamações de clientes, não conformidades e outros).

São mantidos procedimentos para assegurar que equipamentos de medição (balanças) usados para determinar a conformidade sejam controlados, calibrados e identificados com os padrões reconhecidos, assegurando que a conformidade requerida na medição está sendo alcançada.

A satisfação do cliente é monitorada mensalmente através dos indicadores de entrega e anualmente através de pesquisa de satisfação.

Todos os resultados dos indicadores serão analisados e sempre que não atingirem a meta por três meses consecutivos, haverá emissão de não conformidade – É importante salientar que o não atendimento a meta mensal deverá ser verificado e deverão ser aplicadas de ações corretivas e/ou de contenção imediatas devidamente registradas em e-mails ou em sistema. Não sendo observadas mudanças significativas, a não conformidade será emitida e tratada de forma mais concisa em conjunto com o departamento da qualidade de forma a assegurar que não haja reincidência.

Os indicadores são racionados por processo de acordo com a especificação do procedimento, sendo que as responsabilidades são divididas entre o responsável pela execução da atividade e/ou responsável pelo setor e a equipe de qualidade. Desta forma, as divisões ficam definidas da seguinte forma:

Responsável pela atividade e/ou responsável pelo setor

- Imputar informações no indicador pré-definido de acordo com a periodicidade estabelecida;
- Disponibilizar indicador atualizado para a equipe de qualidade uma vez ao mês (na primeira semana de cada mês);
- Comprometer-se com o cumprimento das metas estabelecidas nos objetivos da Qualidade;
- Definir metodologia de planos de ação (em conjunto com a qualidade) quando as metas não forem atingidas através do formulário aplicável.

Qualidade

- Recepcionar e analisar os indicadores mensalmente, e garantir a disponibilidade em local visível (arquivos de rede);
- Definir metodologia de planos de ação (em conjunto com as áreas responsáveis) para indicadores que não atingiram a meta através do formulário F.GQ.10 – RNC: Registro de Não Conformidades, conforme aplicável;
- Acompanhar evolução de cada processo monitorado por indicadores, promovendo um ambiente de aproveitamento máximo dos talentos individuais e coletivos, em conjunto com o gestor do processo e a alta direção.

NOTA: A alta direção deverá ter acesso em tempo real aos indicadores atualizados e analisa-los, viabilizando a discussão anual de análise crítica detalhada do SGQ e promovendo sincronia entre a direção, seus representantes e os demais membros da organização em relação a percepção da organização e suas rotinas, sugestões de melhoria, abordagem de riscos e conscientização da necessidade de melhoria contínua.

REQUISITO 9.1.2: NBR ISO 9001:2015 - Satisfação do cliente

O grau de satisfação do cliente é monitorado através do atendimento aos prazos e condições da prestação de serviços (coleta e entrega) com meta mínima estabelecida nos indicadores do SGQ (controle em Excel), bem como através dos resultados da pesquisa anual de satisfação do cliente.

Análise e avaliação

Os gestores de processos devem seguir a sistemática definida pela alta direção neste manual relacionadas aos objetivos e indicadores de desempenho de seus respectivos processos, a frequência de análise dos dados e os critérios para registro e definição de ações corretivas.

Mensalmente a qualidade irá enviar a alta direção os indicadores do SGQ, e a alta direção, quando aplicável, irá solicitar aos gestores que justifiquem seus resultados.

REQUISITO 9.2: NBR ISO 9001:2015 - Auditoria interna e ações preventivas/corretivas

Anualmente a equipe de qualidade (que pode ser integrada por membros do setor de qualidade, prestadores de serviço e membros de outros departamentos, formando um comitê), com base em programação pré-definida, realiza as auditorias internas do sistema de gestão utilizando o formulário F.GQ.09 – Check list de auditoria interna de acordo com o procedimento P.GQ.05.

Tais auditorias visam garantir que o sistema de gestão implantado continua apresentando-se eficiente. Após a realização da auditoria interna, é realizada uma reunião de análise crítica, onde a diretoria, em conjunto com a equipe de qualidade define um plano de ação para os itens apontados como oportunidades de melhoria e/ou não conformes.

REQUISITO 9.3 – NBR ISO 9001:2015 - Análise crítica pela alta direção

O planejamento e execução da análise crítica pela alta direção é executado conforme P.GQ.05 - Planejamento estratégico e análise crítica do SGQ. As reuniões de análise crítica ocorrerão logo após a execução da auditoria interna, ou seja, anualmente.

REQUISITO 10 – NBR ISO 9001:2015 - Melhoria

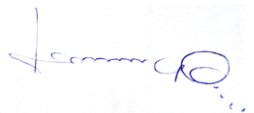
Dentre todos os procedimentos e práticas adotadas pela Lóggica Cargas, a empresa priorizou a definição de uma política de qualidade, a criação de objetivos (disponíveis neste manual) um plano de auditorias (F.GQ.07) e a realização anual de reuniões de análise crítica da direção, de onde resultam ações corretivas, preventivas que viabilizam a consciência e a prática da melhoria contínua de todo o sistema de gestão, considerando os riscos e a oportunidades de melhoria que envolvem toda a cadeia de prestação de serviços desta organização.

Todos os processos supracitados e seus respectivos procedimentos e formulários foram estabelecidos após análise da alta direção e dos gestores dos processos levando em consideração a abordagem e mitigação dos riscos comuns do negócio e riscos oriundos das realidades financeiras, legais e estratégicas das partes interessadas, além do compromisso com a prestação de serviços de qualidade, visando atingir patamares elevados de melhoria e permanecer se aprimorando para fidelizar clientes, atender os requisitos legais aplicáveis e sagrar-se como uma organização que possui sistema de gestão de qualidade eficaz.

6. CONTROLE DE REVISÕES

Rev	Descrição	Data
00	Publicação Inicial.	16/01/2025
01	Revisão geral e alteração da redação do escopo do Sistema de Gestão	22/08/2026

7. CONTROLE DE APROVAÇÕES

Elaboração	Revisão	Aprovação
Nome: Miria Paixão Silva Setor: Qualidade Data: 22/08/2026 Assinatura:  Dra. Miria de Paixão Silva Farmacêutica CRF/SP 323398	Nome: Claudinei Oliveira Setor: Planejamento Data: 22/08/2026 Assinatura: 	Nome: Ralf Guilger Setor: Diretoria Data: 22/08/2026 Assinatura: 

8. ANEXOS

F.GQ.11 – Planejamento de mudanças