



MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO
“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 1 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

1. ESCOPO

Este Manual descreve o SGI – Sistema de Gestão Integrado da TRANSWOLFF – Transporte e Turismo Ltda.:

- Matriz (G1) – CNPJ 58.322.512/0001-54 – início de atividade em 24/11/1987.
Rua Olivia Guedes Penteado nº 1307/1401 – CEP 04766-001 – Capela do Socorro – São Paulo/SP.
- Filial (Escritório) – CNPJ 58.322.512/0003-16 – início de atividade em 22/01/2015.
Rua Doutor Geraldo Campos Moreira nº 240 – 1º andar – conj. 11 e 12 – CEP 04571-020 – Cidade Monções – São Paulo/SP.
- Filial (G2) CNPJ 58.322.512/0004-05 – início de atividade em 13/05/2015.
Avenida Senador Teotônio Vilela nº 8.200 – CEP 04858-002 – Jardim Casa Grande – São Paulo/SP.

Com o seguinte escopo:

ISO 9001 para a Matriz, filiais G1 e G2, citadas acima – “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS E ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS”.

ISO 14001 – para a Matriz – “PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO DE PASSAGEIROS, FRETAMENTO, ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E OPERACIONAIS”.

Histórico e Infraestrutura

A TRANSWOLFF inicialmente fundada como empresa de turismo, passou em janeiro de 2015 a executar também transporte rodoviário coletivo de passageiros urbano, com itinerário fixo, municipal, tendo sua área de atuação os principais bairros da zona sul de São Paulo (subsistema local) nos lotes 10 e 11, em substituição a COOPERPAM – Cooperativa dos Trabalhadores Autônomos em transporte de São Paulo.

A Transwolff opera suas linhas hoje com 1.271 veículos, tipo, Micro-ônibus / Miniônibus (2 portas), Midi-ônibus (3 portas) Básico e Padron (Elétrico)

A matriz (G1) tem uma área útil de 36.931 m², com as seguintes áreas: administrativa de garagem, auditório, operacional, planejamento, estoque de peças e acessórios, mecânica, troca de óleo, borracharia, posto de abastecimento, lavador de ônibus, Higienização de ar condicionado e ETE (estação de tratamento de efluentes).

Filial G2 tem uma área útil de 11.800 m² executa atividades de garagem dormitório (estacionamento), não efetivando nenhuma atividade operacional e de manutenção.

2. ADEQUAÇÃO DAS NORMAS E EXCLUSÕES

O SGI da empresa está adequado à NBR ISO 9001:2015 e à NBR ISO 14001:2015

MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO
“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 2 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

As exclusões em relação à NBR ISO 9001 são:

Requisito	Assunto	Justificativa
8.3	Projeto e desenvolvimento de produto	A TRANSWOLFF, não executa projeto / serviço ou suas alterações. Todos os projetos de linhas são definidos pelo órgão gestor (SPTrans).
8.5.1 f	Validação e Revalidação periódica dos processos de produção e fornecimento do serviço	A TRANSWOLFF, não possui no seu escopo, nenhum processo cuja saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição.

N.B. – Não existe exclusão para os requisitos da norma NBR ISO 14001

5 / 9.3 – COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO / ANÁLISE CRÍTICA DA DIREÇÃO

A Diretoria demonstra seu comprometimento com o Sistema de Gestão Integrado, através de:

- Comunicação à organização da importância em atender aos requisitos dos clientes (e também requisitos regulamentares ou estatutários) através de treinamento de conscientização para todos os colaboradores.
- Estabelecimento da Política Integrada (da Qualidade e Ambiental),
- A garantia de que são estabelecidos os objetivos da qualidade e ambientais, os quais são desdobrados em metas para os indicadores de eficácia dos processos identificados e para os indicadores ambientais, conforme previsto no procedimento PSI-10 (Planejamento Estratégico de Gestão – PEG).
- A condução da análise crítica pela Direção, com frequência anual.
- A garantia da disponibilidade de recursos, pela Diretoria.

5.1 / 9.1.2 / 6.1 – FOCO NO CLIENTE / REQUISITOS LEGAIS

A Diretoria da TRANSWOLFF assegura que os requisitos do cliente são atendidos com o propósito de aumentar a satisfação do cliente, através do uso dos procedimentos programação e análise de linhas, detalhamento do processo e planejamento operacional. A satisfação do cliente é medida conforme requisito do cliente SPTrans numa pesquisa anual para todas as linhas com o usuário final.

As reclamações do 156 são recebidas da SPTrans para análise e tomada de ações apropriadas.

A Organização atende o requisito ambiental correspondente “Requisitos Legais” requisito 6.1.2, através da identificação da legislação de empresa contratada, que disponibiliza a cada revisão os requisitos envolvidos bem como a forma de atendimento de toda a legislação aplicável.

MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO

“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 3 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

5.2 – POLÍTICA INTEGRADA (DA QUALIDADE E AMBIENTAL)

A Diretoria da TRANSWOLFF elaborou a seguinte política, a qual é divulgada em todos os níveis da organização e serve de base para estabelecer os objetivos da Qualidade e Ambientais:

POLITICA DO SGI

(SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO)

A **TRANSWOLFF** É UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE URBANO NA CIDADE DE SÃO PAULO, TENDO COMO PRINCIPAIS ASPECTOS AMBIENTAIS A EMISSÃO DE POLUENTES ATMOSFÉRICOS E CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS.

A **TRANSWOLFF** BUSCA ATENDER OS INTERESSES DE SUA DIRETORIA, SOCIEDADE E SPTRANS E ESTÁ COMPROMETIDA EM:

- **PRESTAR UM SERVIÇO DE TRANSPORTE COM QUALIDADE, ATENDENDO AOS REQUISITOS DOS NOSSOS CLIENTES.**
- **MELHORAR CONSTANTEMENTE A PREVENÇÃO DA POLUIÇÃO NO MEIO AMBIENTE E ATENDER A LEGISLAÇÃO EM VIGOR.**
- **MELHORAR CONTINUAMENTE A QUALIDADE E EFICÁCIA DO SGI (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO).**

A DIREÇÃO

Ver. 02 – fev./2015

Esta política é divulgada em toda a organização através de quadros, reuniões com áreas e programas de integração com novos colaboradores. Uma vez ao ano, durante uma das reuniões de análise crítica do SGI, existe uma avaliação do conteúdo da política e decide-se sobre possíveis alterações na mesma.

Esta política também está divulgada para as partes interessadas aos processos.

A TRANSWOLFF definiu também objetivos e metas, que sustentam a política de gestão. Para as metas do SGI existem os programas correspondentes para o alcance das metas.

Estes objetivos são traduzidos em indicadores mensuráveis, descritos no procedimento PSI-10 (planejamento estratégico de gestão - PEG), aos quais foram adicionados os medidores de eficácia dos processos, identificados como necessários para o sistema de gestão integrado.

MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO

“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 4 de 9

Ref.

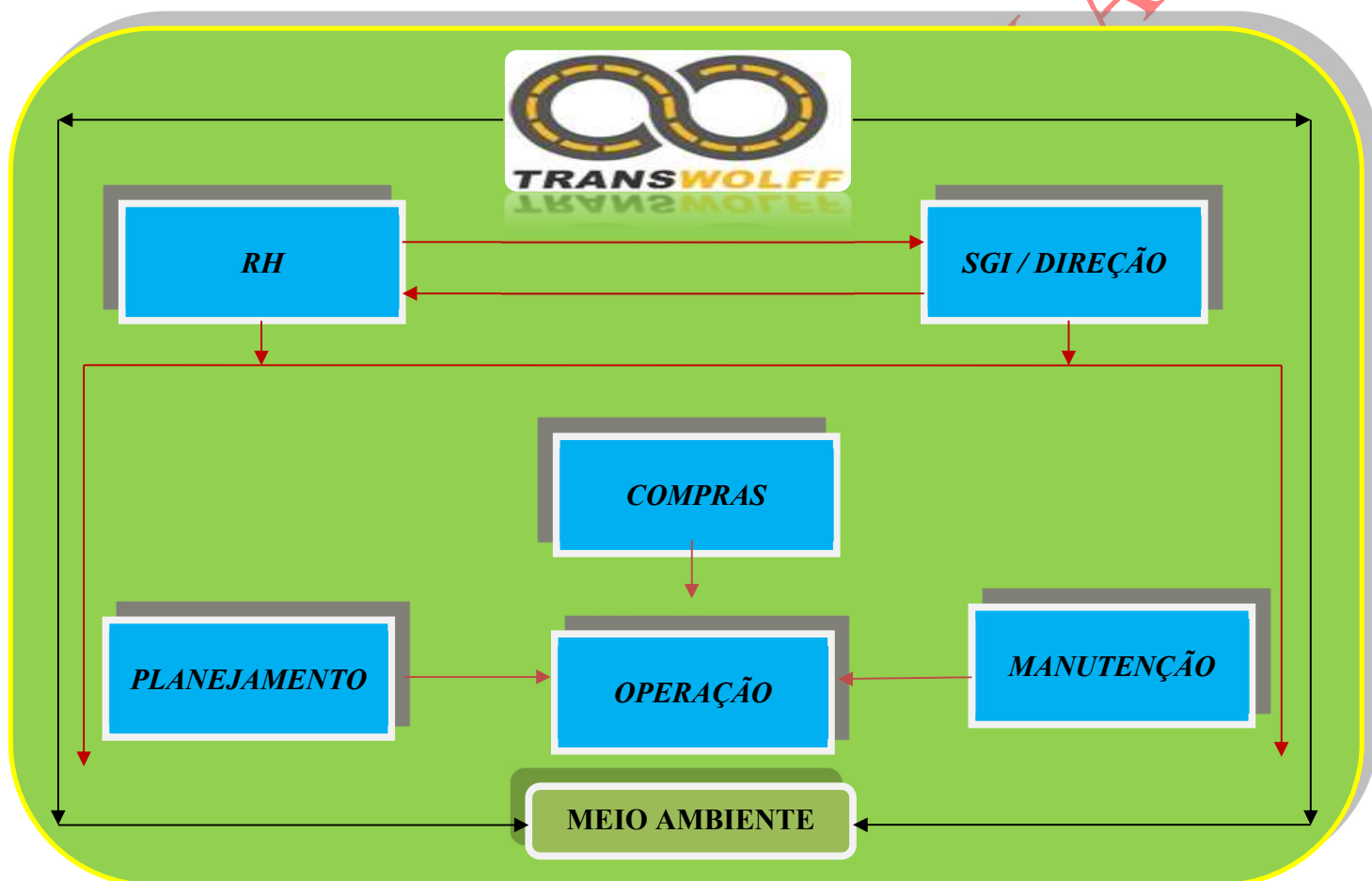
ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

4.4 – PROCESSO E SUAS INTERAÇÕES PRINCIPAIS / RISCOS / METAS

Cada processo aqui identificado é monitorado através de indicadores (ou medidores) de eficácia, relacionados no procedimento PSI-10 (Planejamento Estratégico de Gestão - PEG). Foi elaborada para cada processo um mapa onde se está definido o risco, o indicador e metas e formas de monitoramento.

Em cada mapa do processo se evidencia as principais interações entre os processos identificados. O detalhamento de cada processo, incluindo suas interações com os outros processos correlatos (entrada e saídas).



MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO

“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 5 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

A TRANSWOLFF tem as suas obrigações e responsabilidades administrativas definidas no contrato de prestação de serviços de transporte coletivo urbano de passageiros na Cidade de São Paulo firmado com a SPTrans, e normas da SMTP/SP, conforme Edital de Autorização do diário oficial do Município, contrato este com duração de 15 anos.

7.5 – ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO DO SGI

A documentação do SGI foi definida com a seguinte hierarquia:

- Política Integrada – da Qualidade e Ambiental – objetivos e metas;
- Manual de Gestão Integrado (da Qualidade e Ambiental);
- Procedimento de Sistema (inclui diagrama de detalhamento de processo);
- Instruções operacionais, especificações e normas aplicáveis;
- Registro.

A política integrada é citada neste manual.

Os procedimentos de sistema e instruções operacionais foram estabelecidos para descrever e controlar os processos identificados e suas interações. A relação de procedimentos de sistema documentados é apresentada no capítulo 8 deste manual, bem como a correlação dos mesmos com os requisitos da norma e os respectivos processos.

As instruções operacionais, formulários, registro e outros documentos são referenciados nos procedimentos de sistema aos quais se correlacionam.

8 – PROCEDIMENTOS DO SGI

Procedimentos do SGI e sua relação com os requisitos da NBR ISO 9001 e NBR ISO 14001

Código	Nome do procedimento
MGI	Detalhamento de Processo – Gestão Estratégica / Administrativo
MGI	Planejamento Operacional
MGI	Manutenção / Aquisição
MGI	Detalhamento de Processo – RH
MGI	Detalhamento de Processo – SGI
MGI	Atendimento ao Cliente
PSI-01	Controle de Documentação
PSI-02	Qualificação, Treinamento e Avaliação da Eficácia.
PSI-04	Ação Corretiva
PSI-05	Auditoria Interna
PSI-06	Programação e Análise de Linhas
PSI-07	Aquisição
PSI-08	Manutenção
PSI-09	Controle de Serviço / Produto Não Conforme
PSI-10	Planejamento Estratégico de Gestão – PEG

MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO

“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 6 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

PSI-12	Levantamento e análise de aspectos ambientais
PSI-13	Levantamento e análise da Legislação Ambiental
PSI-14	Atendimento à Emergência
PSI-15	Comunicação
PSI-16	Monitoramento e Medição
PSI-17	Controle Operacional
PSI-18	Controle Operacional das Linhas

Nota:

PSI-03 e PSI-11 foram retirados do sistema por não haver necessidade do mesmo, as atividades descritas nos mesmos foram incorporadas no manual.

Processos identificados e sua correlação com os procedimentos do SGI

Processo	Procedimento	
	Código	Nome
Direção	MGI	Detalhamento de Processo – Gestão Estratégica / Administrativo
	MGI	Manual da Gestão Integrada
	PSI-10	Planejamento Estratégico de Gestão – PEG
Planejamento / Operacional	MGI	Detalhamento de Processo – Planejamento Operacional
	PSI-18	Controle Operacional das Linhas
	MGI	Atendimento ao Cliente
	PSI-06	Programação e análise das Linhas
Aquisição / Manutenção	MGI	Detalhamento de Processo – Aquisição / Manutenção
	PSI-07	Aquisição
	PSI-08	Manutenção
	MGI	Calibração de Dispositivos de Medição
RH	PSI-02	Qualificação, Treinamento e Avaliação de Eficácia.
SGI	MGI	Detalhamento de Processo – SGI (Sistema de Gestão Integrado)
	MGI	Capítulo 14 – Medição, Análise e Melhoria
	PSI-01	Controle de Documentação
	PSI-04	Ação Corretiva
	PSI-05	Auditorias Internas
	PSI-09	Controle de Serviço / Produto Não Conforme
	PSI-10	Planejamento Estratégico de Gestão - PEG
	PSI-12	Levantamento e Análise de Aspectos Ambientais
	PSI-13	Levantamento e Análise da Legislação Ambiental
	PSI-14	Atendimento à Emergência
	PSI-15	Comunicação
	PSI-16	Monitoramento e Medição
	PSI-17	Controle Operacional

MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO
“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 7 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

5.3 / 7.1 – AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

A organização possui descrição de funções, onde estão definidas as responsabilidades e autoridades, estas descrições se encontram no RH.

A alta direção atribui responsabilidades e autoridades para:

- Assegurar que os processos necessários para o Sistema de Gestão Integrado estejam estabelecidos, implementados e mantidos de acordo com as normas.
- Relatar à Diretoria o desempenho do Sistema de Gestão Integrado, bem como qualquer necessidade de melhoria para a devida análise crítica.
- Coordenar reuniões periódicas de análise crítica do Sistema de Gestão Integrado e coordenar as atividades dos membros dessa reunião, inclusive ações corretivas de responsabilidade dos membros dessa reunião.
- Avaliar juntamente com as demais áreas, a necessidade de recursos.
- Compilar indicadores da qualidade e ambientais e outros subsídios para a reunião de análise crítica.
- Coordenar, acompanhar e controlar as ações corretivas e em particular as derivadas de reclamações de clientes e de impactos ambientais significativos.
- Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

DIRETORES, GERENTES E RESPONSÁVEL DE SETORES

- Manter a capacitação de seu pessoal e exigir do mesmo o cumprimento dos procedimentos de sistema, procedimentos operacionais padrão e demais documentos do SGI pertinentes à sua área / processo.
- Identificar as necessidades de recursos e oportunidades de melhoria.
- Coordenar, acompanhar e controlar as ações corretivas nas áreas de sua atuação.

OBS: As responsabilidades e autoridade das áreas e funções encontram-se melhor detalhadas nas instruções e procedimentos do SGI.

6.1.2 – ASPECTOS AMBIENTAIS

A TRANSWOLFF possui uma sistemática definida e documentada para identificar os aspectos ambientais de suas atividades produtos ou serviços que possam ter impactos significativos sobre o meio ambiente.

A sistemática utilizada para identificação dos aspectos ambientais e avaliação de impactos ambientais associados está descritas no procedimento PSI-12 (Levantamento e Análise de Aspectos Ambientais).



MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO
“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 8 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

6.1.3 – REQUISITOS LEGAIS E OUTROS

A TRANSWOLFF estabeleceu e mantém procedimento para identificar, atender, acessar e compreender a legislação, normas ambientais e requisitos legais, aplicáveis aos aspectos ambientais e suas atividades.

A sistemática utilizada para identificação e acesso a legislação e outros requisitos legais, aplicáveis está descrita no procedimento PSI-13 (Levantamento e Análise da Legislação Ambiental).

8.1 – CONTROLE OPERACIONAL

A TRANSWOLFF estabeleceu e mantém procedimento para identificação das operações e atividades associadas aos aspectos ambientais significativos de acordo com sua política ambiental, seus objetivos e metas. Essas atividades são controladas através de procedimentos e instruções de trabalho para assegurar que sejam executadas sobre condições específicas e seguras quanto ao meio ambiente.

A sistemática estabelecida para a TRANSWOLFF planejar e organizar suas atividades operacionais, inclusive manutenção, de forma a assegurar que todas sejam executadas sobre condições específicas, está descrita em procedimento documentado.

8.2 – PREPARAÇÃO E RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

A TRANSWOLFF estabeleceu e mantém o procedimento PSI-14 (Atendimento a Emergência), para identificar e atender o potencial acidente e situações de emergência, assegurando um atendimento apropriado a incidentes ou acidentes.

A análise e revisão do procedimento de emergência são efetivadas sempre que necessário, após a análise crítica de situação de emergência ou depois dos simulados de abandono.

9.1 – MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

A TRANSWOLFF estabeleceu e mantém procedimento documentado PSI-16 (Monitoramento e Medição), para monitorar e medir periodicamente as características principais de suas operações e atividades que possam ter um impacto significativo sobre o meio ambiente. Tal procedimento deverá incluir o registro de informações pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas ambientais da organização.

Os equipamentos de monitoramento são calibrados e mantidos e os registros desses processos devem ficar retidos conforme descrito no procedimento.

7.1.3 – INFRAESTRUTURA E AMBIENTE DE TRABALHO

A diretoria da TRANSWOLFF, comprometida com a conformidade de seus serviços e produtos, providenciou e mantém a seguinte infraestrutura:

- Sede própria com edifício para escritórios, salas de atendimento aos operadores;
- Áreas e instalações de garagens de veículos, oficinas de apoio de manutenção: SOS, borracharia, adesivagem, manutenção de catraca, posto de abastecimento;
- Frota com veículos tipo micro-ônibus, mídi-ônibus e ônibus convencional requeridos para o transporte urbano coletivo de passageiros.



MANUAL DE GESTÃO INTEGRADO
“QUALIDADE E AMBIENTAL”

M.G.I.

Rev. 09

Pag. 9 de 9

Ref.

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

- d) Serviços de apoio: equipamento de comunicação e processamento de dados, veículos próprios para apoio na operação.

A preservação de peças e materiais do uso da organização, bem como propriedade do cliente são tratadas com mais detalhes no procedimento PSI-08 (Manutenção).

A diretoria providencia anualmente o PCMSO e PPRA se comprometendo com o ambiente de trabalho favorável para a organização.

9.1 – MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

A TRANSWOLFF planeja e implementa os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:

- a) Demonstrar a conformidade do serviço / produto;
- b) Assegurar a conformidade do SGI;
- c) Melhorar continuamente a eficácia do SGI

HISTORICO DE REVISÕES

Revisão	Histórico	Data
00	Emissão inicial	01/08/2008
01	Inclusão do escopo ISO 14001:2004 e do Consórcio e ajustes diversos para atendimento a norma	22/12/2009
02	Exclusão do Organograma do Manual	05/01/2010
03	Exclusão da IO (Instrução Operacional)	01/02/2010
	Inclusão do Procedimento PSI-18 (Controle Operacional das Linhas)	
04	Alteração dos Processos e suas interações	01/09/2011
05	Diversas alterações com mudança da empresa para Transwolff	02/02/2015
06	Inclusão da Filial 2 – Teotônio Vilela (CF)	15/05/2015
07	Adaptação das normas nas versões 2015	24/10/2017
08	Inclusão da Filial 3 – Galeno de Castro (Atende)	18/03/2020
09	Retirada da Filial 3 – Galeno de Castro e Atende transferido para Filial 1	01/11/2022

Elaborado por: **Mario Rocca Junior**

Aprovação: **Luiz Carlos Efigênio Pacheco**

Visto: _____

Visto: _____ Data: ____/____/2022.

MRJ