

MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

NBR ISO 9001:2015



Data	Revisão	Resumo de alterações
05/01/2026	00	Emissão inicial

**ÍNDICE**

Seção I – Certificação do Manual	03
Seção II – Referências Normativas	04
Seção III – Termos e Definições	04
Seção IV – Contexto da Organização	04
Seção V – Liderança	07
Seção VI – Planejamento	08
Seção VII – Apoio	09
Seção VIII – Operação	12
Seção IX – Avaliação de Desempenho	13
Seção X - Melhoria	15

Anexo 1	Contexto de Negócio	Anexo 7	Matriz de Comunicação Externa
Anexo 2	Processos do Sistema Integrado de Gestão	Anexo 8	Controle de Informação Documentada – Origem Interna
Anexo 3	Organograma	Anexo 9	Controle de Informação Documentada – Origem Externa
Anexo 4	Abordagem de riscos e oportunidades	Anexo 10	Controle de Informação Documentada retida
Anexo 5	Objetivos de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade	Anexo 11	Avaliação de Desempenho
Anexo 6	Matriz de Comunicação Interna		



SEÇÃO 1 - CERTIFICAÇÃO DO MANUAL - Revisão 00

Certifico ser esta a última revisão aplicável do **Manual do Sistema Gestão da Qualidade da Veg Strong Soluções** autorizado para uso, informação e consulta dos usuários.

O **Manual do Sistema Gestão da Qualidade da Veg Strong Soluções** foi estabelecido para:

- demonstrar a capacidade para prover consistentemente serviços que atendam aos requisitos dos Clientes e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis e
- aumentar a satisfação dos Clientes por meio da aplicação eficaz do Sistema Integrado de Gestão, incluindo processos para a melhoria e para garantia da conformidade com requisitos dos Clientes, legais e regulamentares.

O **Sistema Gestão da Qualidade** foi desenvolvido e está implantado na organização, para atender aos requisitos da **NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos**.

Campinas, 05 de janeiro de 2026.

Sandro Lisboa
Coordenador do Sistema de Gestão da
Qualidade

SEÇÃO 2 – REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão de Qualidade – Requisitos
- ISO 9000:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário
- Legislação e regulamentos vigentes, aplicáveis ao segmento de transporte rodoviário de cargas

SEÇÃO 3 – TERMOS E DEFINIÇÕES

Neste Manual, aplicam-se os termos e definições da NBR ISO 9000:2015.

SEÇÃO 4 – CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1. Entendendo a organização e seu contexto

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar questões internas e externas pertinentes ao propósito, ao direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos	Diretoria	Anexo 1 – Contexto de Negócio

O que fazer?	Quem faz?	Quando faz?	Onde registra as atualizações?
Monitorar e analisar criticamente questões internas e externas pertinentes ao propósito, ao direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar os resultados pretendidos	Diretoria	Semestralmente nas reuniões de análise crítica do Sistema Integrado de Gestão	Anexo 1 – Contexto de Negócio

4.2. Entendimento das necessidades e expectativas de partes interessadas

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar partes interessadas e seus requisitos pertinentes ao Sistema Integrado de Gestão	Diretoria	Anexo 1 – Contexto de Negócio

O que fazer?	Quem faz?	Quando faz?	Onde registra as atualizações?
Monitorar e analisar criticamente partes interessadas e seus requisitos pertinentes ao Sistema Integrado de Gestão	Diretoria	Semestralmente nas reuniões de análise crítica do Sistema Integrado de Gestão	Anexo 1 – Contexto de Negócio

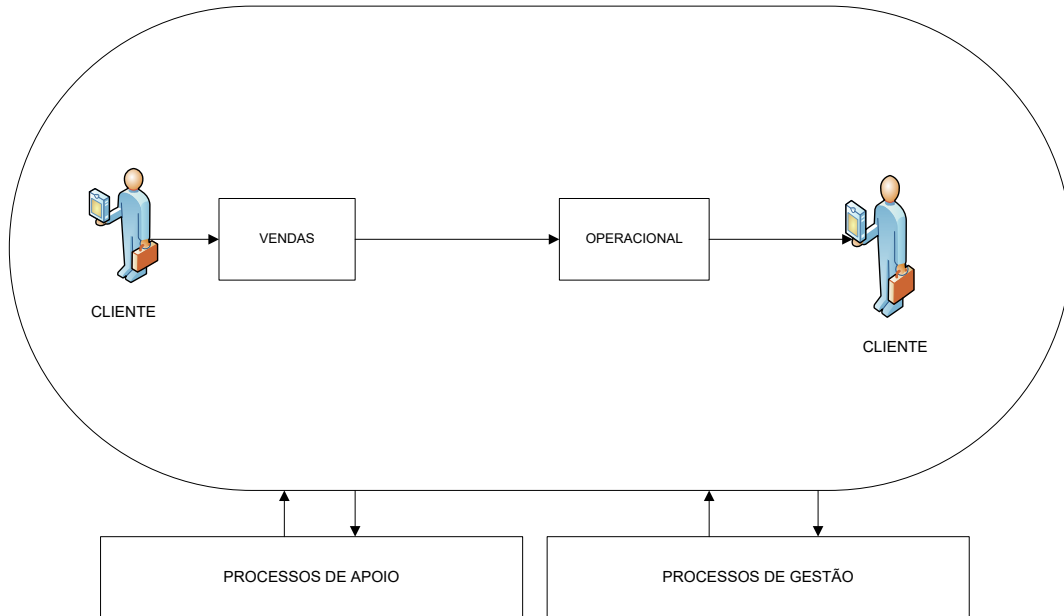


4.3. Escopo do Sistema Integrado de Gestão

Escopo de certificação – ISO 9001:2015	Prestação de serviços de transporte rodoviário de cargas em geral, em território nacional
Escopo geográfico	Matriz: Rua 15 de Novembro n° 1898, Condomínio Industrial 15 de Novembro, Nova Odessa, São Paulo, CEP 13.385-100
Área de atuação	Nacional
Requisitos não aplicáveis	
Requisitos da cláusula	Justificativas
8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços	Os requisitos da cláusula 8.3 não são aplicáveis ao escopo do Sistema Integrado de Gestão da Veg Strong Soluções . A empresa não projeta ou desenvolve novos serviços com base nos requisitos da cláusula 8.3 da norma. Planeja suas atividades de acordo com as necessidades e requisitos específicos de cada serviço, acordados com o Cliente no processo de vendas realizado, portanto sendo mais adequada a aplicabilidade do item 8.1 da norma.
8.5.1.f – validação e revalidação periódica da capacidade de alcançar resultados planejados dos processos para provisão de serviços, onde não for possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequente	Os requisitos da cláusula 8.5.1.f não são aplicáveis ao escopo do Sistema de Gestão de Qualidade da Veg Strong Soluções . Na prestação de serviços pela empresa não foi identificado nenhum processo ou atividade, onde não seja possível verificar a saída resultante por monitoramento ou medição subsequente. Para todos os serviços realizados, há pontos de monitoramento e/ou medição durante a prestação dos serviços.

4.4. Sistema Integrado de Gestão e seus processos

4.4.1. O macro-fluxo abaixo determina a sequência e interação dos processos do **Sistema Integrado de Gestão**:



Processos principais	Processos de gestão	Processos de apoio
Vendas	Gestão da Qualidade	Gestão de Pessoas
Operacional	Direção	Manutenção
	Gestão de Segurança, Saúde e Meio Ambiente	Compras

4.4.1.1. A aplicação dos processos na **Veg Strong Soluções**, bem como suas entradas requeridas, saídas esperadas, critérios e métodos necessários para assegurar a operação e controles eficazes, recursos necessários, responsabilidades e autoridades estão determinados no **Anexo 2 – Processos do Sistema de Gestão da Qualidade**.

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e comprometimento

Responsabilidades da Alta Direção	
Com relação ao Sistema Integrado de Gestão	<ul style="list-style-type: none"> • prestar contas pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; • assegurar que a Política da Qualidade sejam estabelecidos para o Sistema de Gestão da Qualidade e que sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica; • assegurar a integração dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade nos processos de negócio; • promover o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco; • assegurar que os recursos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade disponíveis; • comunicar a importância de uma gestão da qualidade eficaz e de estar conforme com os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade; • assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade alcance seus resultados pretendidos; • engajar, dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade; • promover a melhoria e • apoiar outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica às áreas sob sua responsabilidade.
Com relação ao foco no Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • assegurar que os requisitos do cliente e os requisitos legais e regulamentares pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente; • assegurar que os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade dos serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do Cliente sejam determinados e abordados e • assegurar que o foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido

5.2. Política da Qualidade

5.2.1. A Política da Qualidade estabelecida, implementada e mantida é a seguinte:

A VEG STRONG é uma empresa especializada no transporte rodoviário nacional de cargas em geral com propósito de entender e atender os interesses do cliente.

Na VEG STRONG oferecemos soluções logísticas seguras, ágeis e confiáveis para satisfazer as necessidades dos clientes, que é o nosso foco, através de melhoria contínua e seguindo as exigências e os requisitos legais com equipe qualificada.

5.2.2. A Política da Qualidade deve ser comunicada para todos os colaboradores e estar disponível para as partes interessadas por meio de divulgação:

- nos quadros de avisos da empresa;
- em treinamentos realizados, quando aplicável e
- nos documentos do **Sistema de Gestão da Qualidade**, quando aplicável.

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

5.3.1. Todas as responsabilidades e autoridades sobre os processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** estão definidas:

- no **Anexo 3 – Organograma**;
- nos procedimentos e instruções de trabalho do **Sistema de Gestão da Qualidade** e
- nas **Descrições de Cargos**.

5.3.1.1. Todos os colaboradores que ocupam cargos de liderança são responsáveis por:

- assegurar que o **Sistema de Gestão da Qualidade** esteja conforme com os requisitos planejados;
- assegurar que os processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** entreguem suas saídas pretendidas;
- relatar o desempenho do **Sistema de Gestão da Qualidade** e as oportunidades para melhoria, em particular para a **Direção**;
- assegurar a promoção do foco no Cliente e
- assegurar que a integridade do **Sistema de Gestão da Qualidade** seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no **Sistema de Gestão da Qualidade**.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

O que fazer?	Quem faz?	Onde registra?
Determinar riscos e oportunidades que precisam ser abordados	Responsáveis das áreas	Anexo 4 - Abordagem de riscos e oportunidades
Planejar, integrar e implementar nos processos do Sistema Integrado de Gestão, ações sobre os riscos e oportunidades que precisam ser abordados ⁽¹⁾	Responsáveis de áreas	Anexo 4 - Abordagem de riscos e oportunidades e Programa de Gestão de Qualidade, quando aplicável
Avaliar a eficácia das ações implementadas sobre os riscos e oportunidades que precisam ser abordados	Responsáveis de áreas	Ata de análise crítica do Sistema Integrado de Gestão e Programa de Gestão de Qualidade, quando aplicável

⁽¹⁾ Os critérios para integração e implementação das ações para abordar riscos e oportunidades estão definidos no **Anexo 4 – Abordagem de riscos e oportunidades**.

6.2. Objetivos da Qualidade e planejamento para alcançá-los

6.2.1. Os objetivos da qualidade estabelecidos, os respectivos métodos de medição, monitoramento, comunicação e atualização e o planejamento para alcançar estes objetivos estão definidos no **Anexo 5 – Objetivos da Qualidade**.

6.3. Planejamento de mudanças

6.3.1. Quando for identificada a necessidade de mudanças significativas no **Sistema de Gestão da Qualidade** ou na prestação dos serviços, estas devem ser realizadas de maneira planejada e sistemática, considerando:

- o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- os responsáveis que autorizam a mudança;
- a integridade do **Sistema de Gestão da Qualidade**;
- a disponibilidade de recursos;
- a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades;
- a análise crítica das consequências de mudanças não intencionais
- como adquirir e/ou acessar qualquer conhecimento adicional necessário e atualizações requeridas e
- as ações resultantes da análise crítica da mudança necessária.

6.3.2. São consideradas mudanças significativas no **Sistema de Gestão da Qualidade** ou na prestação dos serviços:

- alterações ou aquisições de softwares de gerenciamento;
- aquisições ou locações de novas instalações;
- grandes alterações nas instalações físicas;
- inclusão de novos padrões normativos no **Sistema de Gestão da Qualidade**;
- execução de novos serviços e
- criação de novos processos.

6.3.3. A **Diretoria**, em conjunto com os **responsáveis das áreas** devem:

- realizar a análise das mudanças relacionadas aos processos sob sua responsabilidade, antes de sua implementação;
- designar responsáveis pela análise de riscos e oportunidades de melhoria antes de uma mudança;
- avaliar se a mudança é viável;
- aprovar a análise crítica da mudança e emitir o **Relatório de Gestão de Mudanças**;

- definir responsáveis, prazos e acompanhar a implementação e resultado das mudanças.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

7.1.1.1. Os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria contínua do **Sistema de Gestão da Qualidade**, estão definidos no **Anexo 2 – Processos do Sistema Integrado de Gestão**.

7.1.1.2. É responsabilidade da **Alta Direção**, assegurar que os recursos necessários para o **Sistema de Gestão da Qualidade** estejam disponíveis. As necessidades de recursos são periodicamente analisadas nas reuniões de análise crítica do **Sistema de Gestão da Qualidade**.

7.1.1.3. Os principais recursos internos existentes e os recursos obtidos de provedores externos em razão das restrições internas estão definidos abaixo:

Principais recursos internos existentes	
• Software de Gerenciamento (TMS)	• Veículos e equipamentos de transporte de cargas
• Pátio de estacionamento de veículos	• Recursos de comunicação (interna e externa)
• Equipamentos de rastreamento de cargas	• Escritórios administrativos e mobiliário
• Ferramentas e materiais de oficina	• Recursos de TI
• Competências específicas de mão de obra	• Web site

Processos, produtos e serviços críticos obtidos de provedores externos	
• Gerenciamento de riscos	• Manutenção de veículos e equipamentos de transporte
• Manutenção de empilhadeiras	• Manutenção das instalações
• Suporte técnico de TI	• Manutenção e atualização de softwares
• Seguro de cargas	• Insumos utilizados no transporte de cargas
• Recapagem de pneus	• Manutenção de recursos de TI e de comunicação
• Veículos, equipamentos de transportes e empilhadeiras	• Peças para manutenção da frota
• Calibração de equipamentos de medição	• Pneus
• Controle de pragas	• Escolta de cargas



<ul style="list-style-type: none">• Locação de imóveis para armazenagem de cargas	<ul style="list-style-type: none">• Transporte rodoviário de cargas
<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento patrimonial	<ul style="list-style-type: none">•

7.1.2. Pessoas

7.1.2.1. A estrutura organizacional necessária para a implementação eficaz do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para operação e controle dos seus processos, estão definidas no **Anexo 3 - Organograma**.

7.1.3. Infraestrutura

7.1.3.1. A infraestrutura necessária para a operação dos processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para alcançar a conformidade dos serviços, está definida no **Anexo 2 – Processos do Sistema Integrado de Gestão**.

7.1.3.2. O procedimento para manutenção da infraestrutura necessária para a operação dos processos e para alcançar a conformidade dos serviços está definido no **PR 008 – Manutenção**.

7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

7.1.4.1. O ambiente necessário para a operação dos processos do **Sistema de Gestão da Qualidade** e para alcançar a conformidade dos serviços e as principais práticas para sua manutenção, estão definidos no **Manual de Integração**, no **Manual do Motorista** e no **PR 008 – Manutenção**.

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

7.1.5.1. O procedimento para controle e calibração e/ou aferição periódica dos cronotacógrafos instalados nos veículos de transporte de cargas está definido no **PR 008 Manutenção**.

7.1.6. Conhecimento Organizacional

7.1.6.1. O conhecimento necessário para a operação dos processos e para alcançar a conformidade dos serviços está determinado e é mantido pelos seguintes métodos:

- Manutenção de pessoas com experiência profissional vivenciada na execução de processos de transporte rodoviário de carga, incluindo transporte aduaneiro;
- Lições aprendidas de falhas e de ações bem-sucedidas e resultado de melhorias em processos e serviços, vivenciados:
 - nas reuniões de análise crítica do Sistema Integrado de Gestão;
 - na análise crítica e estabelecimento dos Programas de Gestão de Qualidade;
 - na abordagem de riscos e oportunidades de melhoria;
 - na análise crítica e estabelecimento de ações corretivas sobre não-conformidades e
 - na análise crítica e estabelecimento de ações corretivas sobre ocorrências operacionais.
- Disponibilidade de normas técnicas atualizadas aplicáveis ao negócio e aos processos.
- Reuniões de trabalho internas e/ou com Cliente e/ou com provedores externos.
- Disponibilidade da informação documentada do **Sistema de Gestão da Qualidade**.



- Disponibilidade das informações do sistema informatizado de gerenciamento dos serviços de transporte de cargas.

7.2. Competência

7.2.1. O procedimento para determinar e assegurar a manutenção da competência necessária dos colaboradores que realizam atividades que afetam o desempenho e a eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**, está documentado no **PR 003 Gestão de Pessoas**.

7.3. Conscientização

7.3.1. A conscientização dos colaboradores sobre:

- a **Política da Qualidade**;
- os objetivos da Qualidade pertinentes;
- a sua contribuição para a eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**, incluindo os benefícios de desempenho melhorado e
- as implicações de não estar conforme com os requisitos do **Sistema de Gestão da Qualidade**,

é assegurada com a execução dos treinamentos previstos no **Programa de Treinamento**.

7.4. Comunicação

7.4.1. Os métodos de comunicações internas e externas pertinentes ao **Sistema Integrado de Gestão** estão definidos no **Anexo 6 – Matriz de Comunicação Interna** e no **Anexo 7 – Matriz de Comunicação Externa**.

7.5. Informação documentada

7.5.1. O procedimento para controle, elaboração, atualização da informação documentada necessária para a eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade**, está definido no **PR 005 Informação Documentada**.

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e controle operacionais

8.1.1. O procedimento para planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação de serviços está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.1.2. Para implementação das ações resultantes da abordagem de riscos e oportunidades considerados como de significância “**Alta**” ou “**Média**” de acordo com os critérios estabelecidos devem ser estabelecidos **Programas de Gestão de Qualidade**, definindo as ações, prazos e responsáveis pela implementação.

8.1.3. Mudanças no planejamento, implementação e controle dos processos necessários para atender aos requisitos para a prestação dos serviços devem ser controladas. As consequências de mudanças não intencionais devem ser criticamente analisadas e estabelecidas ações para mitigar quaisquer efeitos adversos, como necessário.

8.2. Requisitos para serviços

8.2.1. Comunicação com o Cliente

8.2.1.1. O procedimento para determinar os meios de comunicação com os Clientes, está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.2.2. Determinação de requisitos relativos aos serviços

8.2.2.1. O procedimento para assegurar que os requisitos para prestação dos serviços estão definidos e que é possível atender as necessidades dos Clientes está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.2.3. Análise crítica de requisitos relativos aos serviços

8.2.3.1. O procedimento para analisar criticamente os requisitos para prestação dos serviços antes de se comprometer a prestar serviços aos Clientes, incluindo as alterações ocorridas no processo de vendas, está definido no **PR 001 Processo Comercial**.

8.3. Projeto e desenvolvimento de serviços

8.3.1. Requisito não aplicável ao **Sistema de Gestão da Qualidade** conforme justificativa definida no item 4.3.

8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

8.4.1. O procedimento para assegurar que processos, produtos e serviços providos externamente estejam conforme os requisitos, incluindo a determinação e aplicação de controles está definido no **PR 005 Processo de Compras**.

8.4.2. O procedimento para determinar e aplicar critérios para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos está definido no **PR 005 Processo de Compras**.

8.5. Provisão de serviços

8.5.1. Controle da provisão de serviços

8.5.1.1. O procedimento para controle da prestação de serviços está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.2. Identificação e rastreabilidade

8.5.2.1. Os controles aplicados para identificação da situação das saídas de processos com relação aos requisitos de monitoramento e medição ao longo da realização dos serviços e para assegurar a conformidade dos serviços estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.3. Propriedade pertencente a Clientes ou provedores externos

8.5.3.1. Os controles aplicados para identificação, verificação, proteção e salvaguarda da propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos enquanto estiver sob o controle da **VEG STRONG SOLUÇÕES**, estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.3.2. O procedimento para comunicação de não conformidades identificadas com a propriedade pertencente a Clientes ou a provedores externos, enquanto estiver sob responsabilidade da **VEG STRONG SOLUÇÕES**, está definida no **PR 007 Não conformidade e ação corretiva**.

8.5.4. Preservação

8.5.4.1. Os controles aplicados para preservação das saídas de processos durante a prestação dos serviços estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.5. Atividades pós-entrega

8.5.5.1. Os controles aplicados para atendimento aos requisitos de atividades pós-entrega associados aos serviços de transporte de cargas estão definidos no **PR 002 Processo Operacional**.

8.5.6. Controle de mudanças

8.5.6.1. O procedimento para análise crítica e controle de mudanças na prestação dos serviços de transporte de cargas para assegurar continuamente a conformidade com os requisitos está definido no **PR 002 Processo Operacional**.

8.6. Liberação de serviços

8.6.1. Os controles aplicados para verificar se os requisitos dos serviços foram atendidos e para assegurar que a liberação de serviços para os Clientes não ocorra se estes requisitos não forem satisfatoriamente concluídos estão definidos **PR 002 Processo Operacional**.

8.7. Controle de serviços não conformes

O procedimento para identificar e controlar serviços não conformes está documentado no **PR 007 Não conformidade e ação corretiva**.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1. Os métodos para monitoramento, medição, análise e avaliação necessários para assegurar resultados válidos para o **Sistema de Gestão da Qualidade** e seus processos, bem como a frequência de monitoramento e medição e de análise e avaliação dos resultados estão definidos no **Anexo 11 – Avaliação de Desempenho**.

9.1.2. Satisfação do Cliente

9.1.2.1. Os principais instrumentos de medição e monitoramento de informações de percepção da qualidade e satisfação dos Clientes para com os serviços realizados são:

- pesquisas de satisfação de Clientes;
- registros de reclamações de Clientes e
- elogios.

9.1.2.2. Os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente o grau de satisfação dos Clientes estão definidos no **PR 001 Processo Comercial**.

9.1.3. Análise e avaliação

9.1.3.1. Os métodos análise e avaliação dos dados e informações provenientes de monitoramento e medição estão definidos no **Anexo 11 – Avaliação de Desempenho**.

9.2. Auditoria interna

9.2.1. O procedimento para planejamento, realização, definição de responsabilidades e registros das auditorias internas, bem como os critérios de seleção de auditores estão definidos no **PR 006 Auditorias Internas**.

9.3. Análise crítica pela direção

9.3.1. A **Alta Direção** deve analisar criticamente, o **Sistema de Gestão da Qualidade**, a cada seis meses, para assegurar sua contínua adequação, suficiência, eficácia e alinhamento com o direcionamento estratégico.

9.3.2. A análise crítica do **Sistema de Gestão da Qualidade** deve ser planejada e realizada considerando as entradas e incluir decisões e ações com as saídas, ambas relacionadas abaixo:

Entradas de análise crítica	Saídas de análise crítica
<ul style="list-style-type: none"> • situação de ações provenientes de análise críticas anteriores; • mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes para o Sistema Integrado de Gestão; • informações sobre o desempenho e a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, incluindo tendências relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • satisfação do Cliente e retroalimentação de partes interessadas pertinentes; • extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados e necessidades de atualização; • desempenho de processo e conformidade dos serviços; • não conformidades e ações corretivas; • resultados de monitoramento e medição; • resultados de auditoria e • desempenho de provedores externos. • suficiência de recursos; • eficácia de ações tomadas para abordar riscos e oportunidades; • lições aprendidas de falhas e/ou ações bem sucedidas; resultados de melhorias em processos e serviços; • oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas; • oportunidades para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos (correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização). 	<ul style="list-style-type: none"> • oportunidades para melhoria do desempenho e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e de seus processos (correção, ação corretiva, melhoria contínua, mudanças revolucionárias, inovação e reorganização); • oportunidades para melhoria de serviços para atender requisitos e aumentar a satisfação de Clientes, bem como para abordar futuras necessidades e expectativas; • necessidades de mudança no Sistema de Integrado Gestão ou em seus processos e • necessidade de recursos.
Informação documentada	Ata de Análise Crítica do Sistema Integrado de Gestão

10. MELHORIA

10.1. Generalidades

10.1.1. A identificação de oportunidades para melhoria e a implementação de ações necessárias para atender aos requisitos dos Clientes e aumentar a satisfação dos Clientes está definida no **Anexo 4 – Abordagem de Riscos e Oportunidades**.

10.2. Não conformidade e ação corretiva



10.2.1. O procedimento para identificação, registro e análise crítica de não conformidades e estabelecimento de ações corretivas, está documentado no **PR 007 Não Conformidade e Ação Corretiva**.

10.3. Melhoria contínua

10.3.1. A adequação, suficiência e eficácia do **Sistema de Gestão da Qualidade** deve ser continuamente melhorada com implementação de ações sobre os resultados de análise e avaliação e sobre as saídas de análise crítica realizadas pela **Direção**.