



## ***MANUAL DA QUALIDADE***

REV.	DATA DA REVISÃO	MOTIVO	ALTERADO	APROVADO
26	19/12/23	- Alterado Orgonograma. - Acrescentado tabela de controle de revisão. - Alterado texto do item 1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA. - Alterado texto do item 1.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO. - Atualizado item 2.1 ESCOPO / <b>SAE AS9100D: 2016</b> - Escopo atualizado conforme certificado atual AS9100.	Carlos Melo	Marcelo Assis
27	27/03/24	- Alterado item 1.2 (e-mail) e 1.3 (organograma).	Carlos Melo	Marcelo Assis

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS DA ORGANIZAÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A **SERCO** Unidade Fabril está estrategicamente localizada em São José dos Campos-SP, cidade mundialmente reconhecida como o centro de tecnologia aeronáutica no Brasil. Iniciou suas atividades em 2001. Especializou-se em fabricar peças para o interior de aeronaves, peças de fibra de vidro e prestação de serviços de usinagem em materiais plásticos, metais, borrachas e espuma.

### 1.2 \*RAZÃO SOCIAL E ENDEREÇO

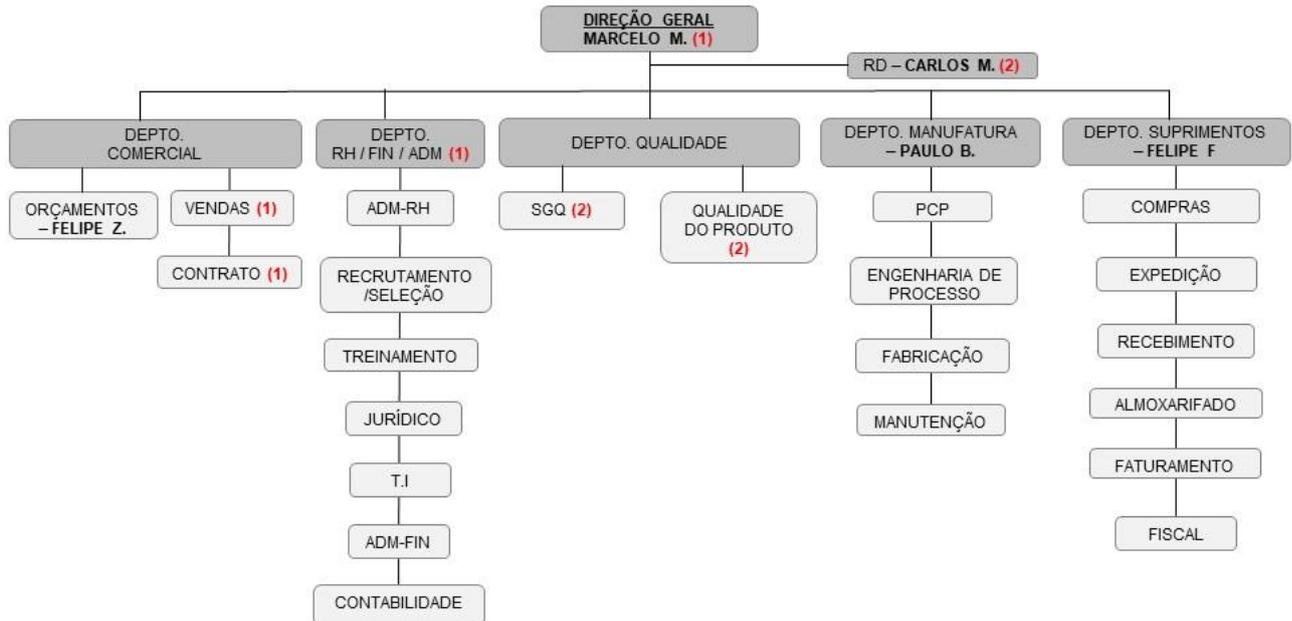
Serco Cooperativa de Trabalho  
Rua Vinte e Um de Abril, nº.1100 Eugênio de Melo  
São José dos Campos – SP  
CEP 12247-100  
Website: [www.serco.com.br](http://www.serco.com.br)  
E-mail: [qualidade@sercouf.com.br](mailto:qualidade@sercouf.com.br)  
Telefones: (12) 3908-6700\*

### 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

#### \*ORGANOGRAMA\*



## ORGANOGRAMA – UNIDADE FABRIL



Rev.: 03 Data: 05/03/2024

DIRETOR

### 1.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

\*O planejamento estratégico é realizado no início de cada ano sendo analisado o ambiente externo e interno, assim como as partes interessadas e seus requisitos e a cada dois meses é realizado o monitoramento de suas ações.

Atas poderão ser realizadas para evidenciar reuniões estratégicas e complementar à análise crítica anual. \*

### 1.5 DIRETRIZES ORGANIZACIONAIS DA SERCO

#### 1.5.1 MISSÃO

Ser Solução em Serviços, Processos Industriais e Fabricação de Produtos.

#### 1.5.2 VISÃO

Ser reconhecida no mercado como provedor de produtos e serviços de excelência no setor aeroespacial e defesa.

### 1.5.3 VALORES

Comprometimento; Flexibilidade; Alta Performance; Foco em Resultado; Transparência; Ética; Profissionalismo; Competência.

### 1.5.4 POLÍTICA DA QUALIDADE

A SERCO, guiada pelos propósitos da organização, está continuamente comprometida a:

- Buscar padrões de excelência de classe mundial na realização de produtos e serviços, buscando as certificações e creditações necessárias para atender aos requisitos aplicáveis a cada cliente.
- Satisfazer as necessidades e expectativas das partes interessadas; orientado pela parceria com clientes, fornecedores, cooperados, órgãos certificadores e acreditadores, para as atividades relacionadas ao desenvolvimento da qualidade, destacando-se pelo benefício mútuo.
- Melhorar continuamente o Sistema de Gestão da Qualidade e seus resultados, buscando o aperfeiçoamento contínuo para a evolução diária do sistema.
- Promover a qualificação, motivação e a realização profissional de seus cooperados, conscientizando-os sobre as atividades e práticas relacionadas ao Sistema de Gestão da Qualidade.

### 1.5.5 OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os Objetivos da Qualidade estão descritos no CONTROLE DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE – CQO-6.2.

## 2 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA SERCO

### 2.1 ESCOPO

O escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da **SERCO** abrange as seguintes atividades, produtos e serviços, para as respectivas normas de referência:

<b>Norma de referência</b>	<b>Escopo do SGQ</b>
<b>SAE AS9100D: 2016</b> <i>(Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos para organizações de aeronáutica, espaço e defesa)</i>	*Fabricação de móveis, pisos e acessórios para interiores de aeronaves, serviços especializados em pintura e tratamento térmico para aços da série PH - endurecimento por precipitação, alívio de tensões e passivação para o setor aeronáutico.*
<b>AC7108– AC7108/1</b> (Nadcap)	Processamento Químico
<b>AC7135 – AC7135/1– AC7135/4</b> (Nadcap)	Montagem de Estrutura Aerodinâmica

### 2.1.1 REQUISITOS NÃO APLICÁVEIS AO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

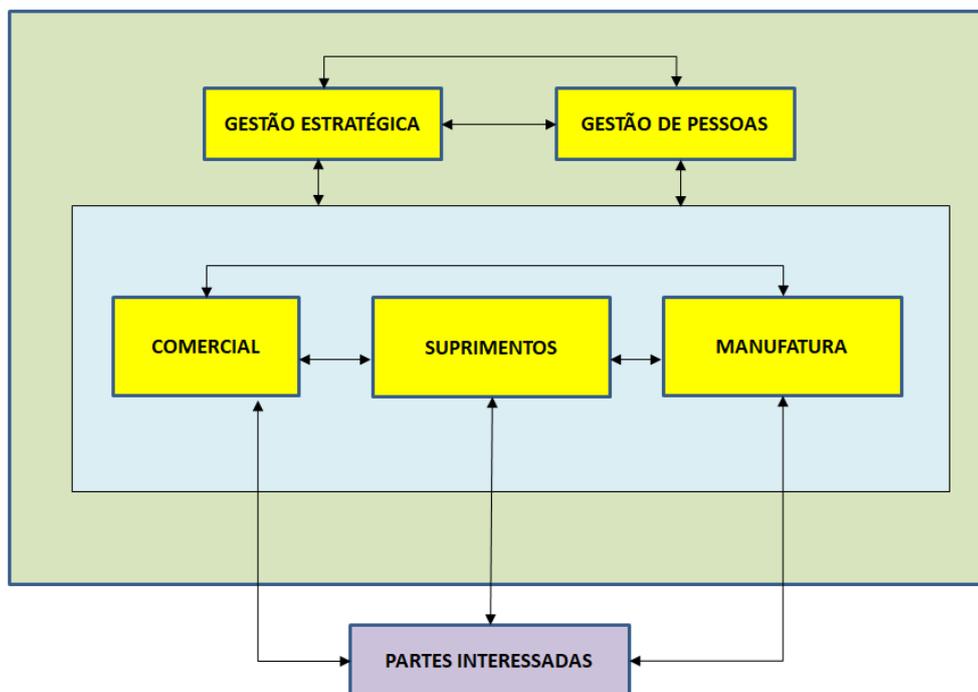
O quadro a seguir descreve os requisitos das normas considerados “não aplicáveis” ao Sistema de Gestão da Qualidade da **SERCO**, juntamente com suas justificativas:

Norma	Requisitos considerados “não aplicáveis” ao SGQ	Justificativas
SAE AS9100D: 2016	Requisitos contidos na cláusula 8.3 – Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços.	A <b>SERCO</b> não realiza atividades de projeto e desenvolvimento de produtos. Especificações dos produtos e serviços fornecidos são determinadas sob responsabilidade exclusiva dos clientes.

### 2.2 IDENTIFICAÇÃO DOS PROCESSOS DA SERCO

A Alta Direção da **SERCO** determinou os processos necessários ao Sistema de Gestão da Qualidade, como um desdobramento de seu direcionamento estratégico e de maneira coerente com suas Diretrizes Organizacionais, conforme apresentadas no item 1.5 deste Manual da Qualidade.

Os processos do Sistema de Gestão da Qualidade são apresentados na seguinte figura:



Mediante uma gestão eficaz destes processos, objetiva-se atender à política e aos objetivos da qualidade estabelecidos, possibilitando o fornecimento de produtos e serviços com qualidade e obtendo a satisfação dos clientes como resultados.

Os detalhes destes 5 processos, suas finalidades, atividades envolvidas, entradas e saídas, bem como a interação entre os mesmos, estão descritos nos Diagramas de Processo, anexos a este Manual da Qualidade.

A eficácia dos processos se alcança pelo cumprimento das finalidades estabelecidas nos Diagramas de Processo específicos, mediante gestão dos requisitos normativos aplicáveis a cada processo.

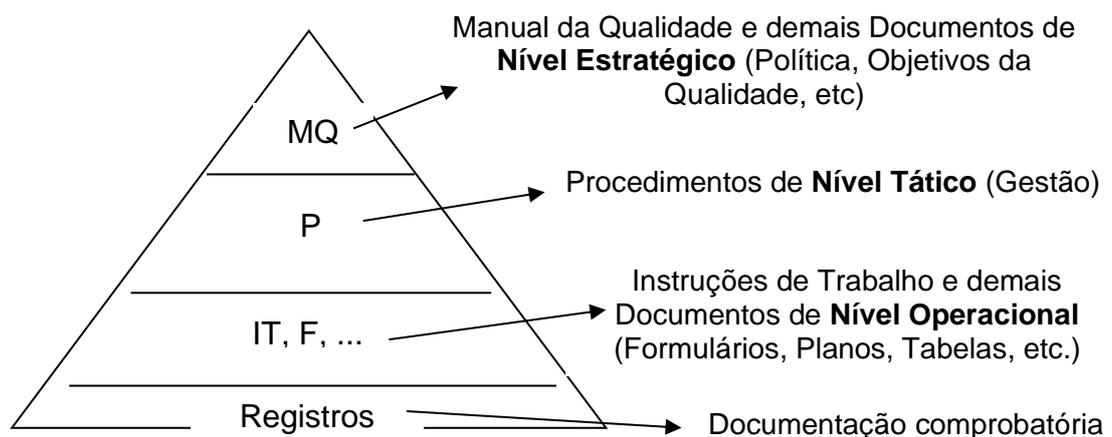
### 2.2.1 PROCESSOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

A **SERCO** terceiriza os seguintes processos que podem afetar a conformidade do produto ou serviço em relação aos requisitos, sendo que os métodos de controle dos mesmos são descritos a seguir:

Processo	Método de controle do processo	
	AS9100D	
Calibração de equipamentos	✓	São especificados os pontos de calibração, além de requerer do Laboratório a rastreabilidade dos padrões junto ao INMETRO ou outro organismo internacionalmente reconhecido.
Tratamento superficial	✓	(1) Auditoria periódica (anual) de processo no fornecedor. (2) Acreditação NADCAP concluída conforme certificado requerido e/ou qualificação realizada pelo cliente; para acreditação em processo, requerer Plano de Acreditação + (1).
*Inspeção por líquido penetrante*	✓	(1) Auditoria periódica (anual) de processo no fornecedor. (2) Acreditação NADCAP concluída conforme certificado requerido e/ou qualificação realizada pelo cliente; para acreditação em processo, requerer Plano de Acreditação + (1).

### 2.3 ESTRUTURA DAS INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS

A estrutura das informações documentadas do Sistema de Gestão da Qualidade na **SERCO** inclui:



### 2.4 REPRESENTANTE DA DIREÇÃO

A Alta Direção da **SERCO** designa o responsável da área da qualidade, como Representante da Direção, o qual, independentemente de outras atribuições, tem a responsabilidade e autoridade para a supervisão dos requisitos a seguir:

- Assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade esteja conforme com os requisitos das normas aplicáveis (item 2.1);

- Assegurar que os processos entreguem seus resultados pretendidos;
- Relatar o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade e as oportunidades para melhoria, em particular para a Alta Direção;
- Assegurar a promoção do foco no cliente na organização;
- Assegurar que a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no mesmo.

## 2.5 ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

A alta direção da **SERCO** analisa criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade no mínimo uma vez a cada 12 meses. Informações documentadas da análise crítica são retidas por meio de Atas de Reunião.

No mínimo, as seguintes informações e dados são levados em consideração, como subsídios para a análise:

- Situação das ações das análises críticas anteriores;
- Mudanças em questões internas e externas relevantes ao SGQ;
- Informações sobre desempenho e eficácia do SGQ, incluindo tendências em:
  - ✓ Satisfação de clientes e realimentação de partes interessadas relevantes, conforme determinadas no Planejamento Estratégico;
  - ✓ Extensão na qual os objetivos da qualidade foram alcançados;
  - ✓ Desempenho de processos e conformidade de produtos e serviços;
  - ✓ Não conformidades e ações corretivas;
  - ✓ Resultados de auditorias;
  - ✓ Desempenho de provedores externos;
  - ✓ Desempenho de pontualidade na entrega (OTD).
- Adequação de recursos;
- Eficácia das ações tomadas para endereçar os riscos e oportunidades;
- Oportunidades de melhoria;

As saídas da análise crítica representam os resultados que incluem decisões e ações com relação a:

- a) Oportunidades de melhoria do SGQ e de seus processos
- b) Quaisquer necessidades de mudanças para o SGQ
- c) Necessidades de recursos
- d) Riscos identificados

## 2.6. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

A **SERCO** determina os conhecimentos necessários para a operação dos processos do SGQ e para alcançar a conformidade dos produtos e serviços, incluindo-os nos

documentos pertinentes do SGQ, tais como Diagrama de Processo, Manual da Qualidade, Procedimentos, Instruções de Trabalho e demais documentos.

Quando apropriado, treinamentos para multiplicação do conhecimento poderá complementar esta ação.

Através do contínuo monitoramento pelos gestores dos processos, a organização avalia a situação atual e as necessidades de gerar conhecimento coletivo a partir do conhecimento individualizado.

Tais situações, quando identificadas, são levadas ao conhecimento do Representante da Direção para o SGQ, que avaliará e tomará as ações apropriadas, para assegurar o propósito do Conhecimento Organizacional. Quando isto ocorrer, referências no Conteúdo da Alteração/Revisão do documento serão realizadas.

É de responsabilidade do gestor de cada departamento:

- Identificar informações e conhecimentos produzidos interna e externamente, que sejam relevantes à organização;
- Incentivar o desenvolvimento de novas técnicas e sugestões de melhoria para as atividades dos processos;
- Documentar os conhecimentos que sejam de interesse da organização, através de procedimentos e instruções de trabalho; e
- Desenvolver treinamentos visando multiplicar o conhecimento, conforme CTSGQ.

## 2.7. CÓDIGO DE ÉTICA

A **SERCO** Possui Estatuto Social onde o mesmo é apresentado para cada cooperado no momento da assinatura do contrato de prestação de serviço.

Não limitado ao estatuto social, a **SERCO** também atua mitigando atividades consideradas fraudulentas.

Atividade fraudulenta definição:

É definida como engano, trapaça, prática astuciosa ou quebra de confiança, perpetrada intencionalmente com fins lucrativos ou para obter alguma vantagem injusta ou desonesta. Isto inclui, mas não está limitado a falsificação de informações, omissão intencional, falsos pretextos e uso indevido deliberado de recursos qualificados ou certificação/qualificação/autorização.

As potenciais consequências de atividades consideradas fraudulentas estão previstas no Estatuto Social, porém, deve ser considerado também a imagem da empresa perante seus cooperados e partes interessadas.

Atividades fraudulentas envolvendo organizações externas a **SERCO** estarão sujeitas a punições previstas no Estatuto Social e, quando não estabelecida por este Estatuto, estarão sendo aplicadas de acordo com código civil brasileiro.

O Estatuto Social assim como o código de ética estabelecido neste item, devem ser aplicados para todos os cooperados incluindo diretores.

A **SERCO** estabelece o RD como responsável pela gestão do código de ética da empresa e, cabe ao RD estabelecer as ferramentas necessárias para monitoramento deste assunto podendo dentre outras ferramentas incluir auditorias específicas e/ou canal de denúncia anônima.

X= Requisito gerenciado pelo processo;

●= Requisito aplicado na interface com o processo

Processos do SGQ  ABNT NBR ISO 9001: 2015 <i>Requisitos da SAE AS9100D: 2016</i>	MANUFATURA	GESTÃO ESTRATÉGICA	SUPRIMENTOS	GESTÃO DE PESSOAS	COMERCIAL	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ
	P1	P2	P3	P4	P5	
<b>4 CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO</b>						
4.1 Entendendo a organização e seu contexto		X				MQ; Planejamento estratégico
4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas		X				MQ, PI-4.2
4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade		X				MQ-ITEM 2.1
4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos	●	X	●	●	●	MQ – ITEM 2.2
<b>5 LIDERANÇA</b>						
5.1 Liderança e comprometimento						
5.1.1 Generalidades	●	X	●	●	●	-
5.1.2 Foco no cliente	●	X	●	●	●	-
5.2 Política	●	X	●	●	●	MQ; PQ/AD
5.3 Papeis, responsabilidades e autoridades organizacionais	●	X	●	●	●	Diversos
<b>6 PLANEJAMENTO</b>						
6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades	X	X	X	X	X	P-6.1-8.1.1
6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los	●	X	●	●	●	MQ; OQ-6.2
6.3 Planejamento de mudanças	●	X	●	●	●	FSM-6.3
<b>7 APOIO</b>						
7.1 Recursos						
7.1.1 Generalidades	●	X	●	●	●	-
7.1.2 Pessoas	●	●		X		-
7.1.3 Infraestrutura	X	X	●	●	●	IT 7.1.3-00
7.1.4 Ambiente para operação dos processos	●	X	●	●	●	
7.1.5 Recursos de monitoramento e medição	X					IT 7.1.5-00 / BI-7.5.1
7.1.6 Conhecimento organizacional	●	X	●	●	●	MQ ITEM 2.6
7.2 Competência	●	●	●	X	●	*P-7.2*
7.3 Conscientização	●	●	●	X	●	P-7.2
7.4 Comunicação	●	X	●	●	●	PCOM-7.4
7.5 Informação documentada	●	X	●	●	●	P-7.5
<b>8 OPERAÇÃO</b>						
8.1 Planejamento e controle operacionais	X					
<i>8.1.1 Gestão de riscos operacionais</i>	X		X		X	P-6.1-8.1.1
<i>8.1.2 Gestão de configuração</i>	●		X			P-8.1.2
<i>8.1.3 Segurança do produto</i>	X					-
<i>8.1.4 Prevenção de peças falsificadas</i>	X					P-8.7
8.2 Requisitos para produtos e serviços	X					IT - 8.6-00
8.2.1 Comunicação com o cliente	X					P-8.7
8.2.2 Determinação de requisitos relacionados a produtos e serviços	X					IT - 8.6-00
8.2.3 Análise crítica de requisitos relacionados a produtos e serviços	X					IT - 8.2.3
8.2.4 Mudanças nos requisitos para produtos e serviços	X					IT- 8.5.1-05
8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços						n/a
8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	X		●			IT – 8.6-00 / IT 8.4
<b>8.5 Produção e provisão de serviço</b>						
8.5.1 Controle de produção e provisão de serviço	X					DIVERSOS
<i>8.5.1.1 Controle de equipamentos, ferramentas e programas de software</i>	X					
8.5.1.2 Validação e controle de processos especiais	X					
<i>8.5.1.3 Verificação do processo de produção (FAI)</i>	X					

Processos do SGQ  ABNT NBR ISO 9001: 2015 <i>Requisitos da SAE AS9100D: 2016</i>	MANUFATURA	GESTÃO ESTRATÉGICA	SUPRIMENTOS	GESTÃO DE PESSOAS	COMERCIAL	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ
	P1	P2	P3	P4	P5	
8.5.2 Identificação e rastreabilidade	X					IT – 8.5.2
8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos			X			IT-8.5.2
8.5.4 Preservação	X					IT – 8.5.4
8.5.6 Controle de mudanças		X				-
8.6 Liberação de produtos e serviços	X					IT – 8.6-00
8.7 Controle de saídas não conformes	X					P – 8.7
<b>9 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>						
9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação						
9.1.1 Generalidades	X	X	X	X	X	INDICADORES
9.1.2 Satisfação do cliente	●	X			●	-
9.1.3 Análise e avaliação	X	X	X	X	X	-
9.2 Auditoria interna	X	X	X	X	X	P – 9.2
9.3 Análise crítica pela direção	X	X	X	X	X	ACAD
<b>10 MELHORIA</b>						
10.1 Generalidades	X	X	X	X	X	-
10.2 Não conformidade e ação corretiva	X	●	●	●	●	P – 10.2
10.3 Melhoria contínua	X	X	X	X	X	*P-10.3*

## 4 ANEXOS

- ✓ [DIAGRAMA DE PROCESSOS](#)