



## ***MANUAL DA QUALIDADE***

REV.	DATA DA REVISÃO	MOTIVO	ALTERADO	APROVADO
29	08/10/24	Inserido itens; - 2.7.3, 2.7.6;  Alterado o texto dos itens; - 2.7.3, 2.7.5.	Carlos Melo	Marcelo Assis
30	26/05/24	Excluído texto da tabela do item 2.1 – ESCOPO.	Carlos Melo	Marcelo Assis
31	28/04/24	Alterado os itens; -1.3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL; -1.5.2 - VISÃO; -1.5.4 - POLÍTICA DA QUALIDADE; -2.2.1 - PROCESSOS PROVIDOS EXTERNAMENTE; -2.7.5 - FORMAS MITIGAÇÃO DE ATIVIDADES FRAUDULENTAS.	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

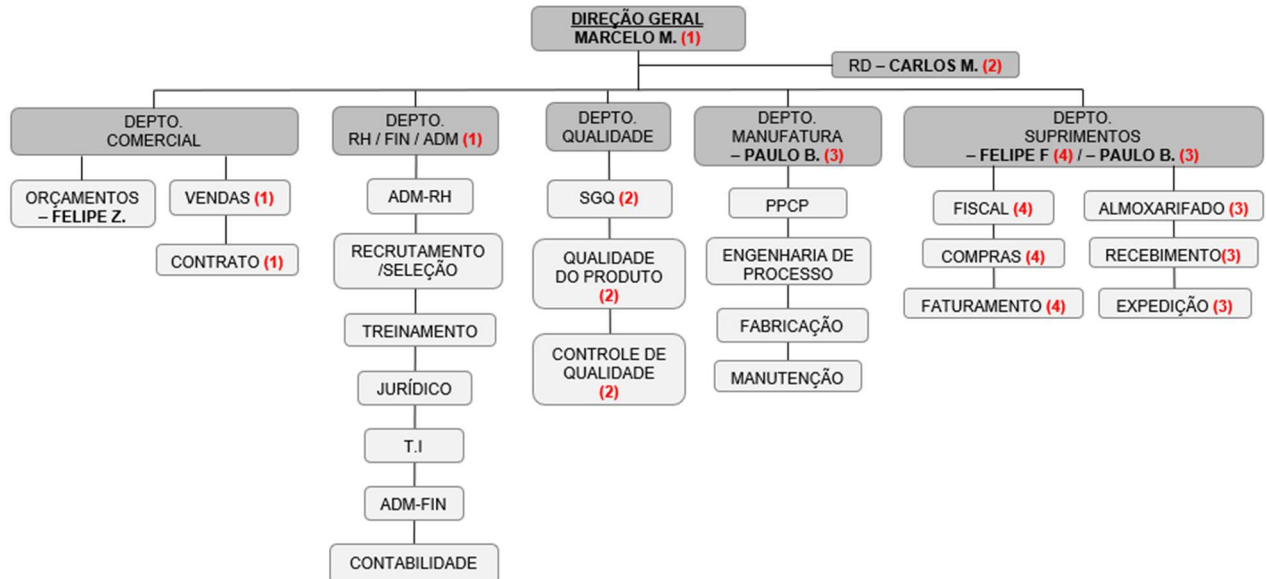
Serco Cooperativa de Trabalho  
Rua Vinte e Um de Abril, nº.1100 Eugênio de Melo  
São José dos Campos – SP  
CEP 12247-100  
Website: [www.serco.com.br](http://www.serco.com.br)  
E-mail: [qualidade@sercouf.com.br](mailto:qualidade@sercouf.com.br)  
Telefones: (12) 3908-6700

### 1.3 \*ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

## ORGANOGRAMA



## ORGANOGRAMA – UNIDADE FABRIL



\_\_\_\_\_  
DIRETOR

Rev.: 04 Data: 02/03/2026

### 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 serão 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 aeronáutico 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.
- \*Fomentar a qualificação e o engajamento dos colaboradores, buscando a construção de um ambiente psicologicamente saudável que impulse a realização profissional e a conscientização sobre as práticas do 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:

Norma de Referência / Check List de Auditoria	Escopo do SGQ
<p><b>SAE AS9100D: 2016</b> <i>(Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos para organizações de aeronáutica, espaço e defesa)</i></p>	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.
<p><b>AC7000 – AC7108 – AC7108/1 – AC7108/4</b> (Nadcap)</p>	Processamento Químico

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

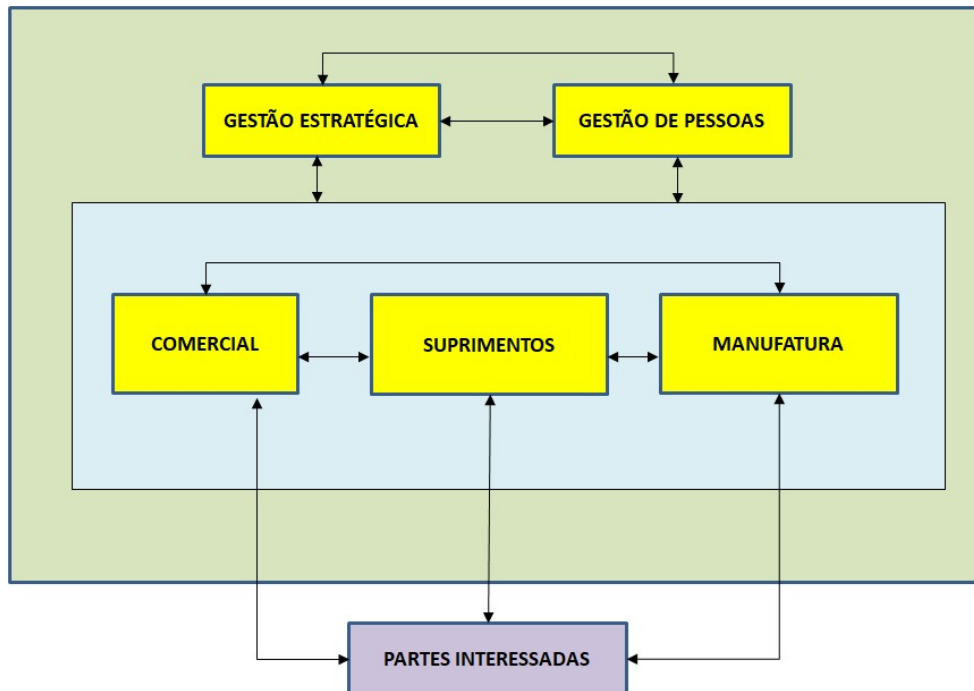
O quadro a seguir descreve os requisitos das normas considerados “não aplicáveis” ao Sistema de Gestão da Qualidade da **SERCO**, juntamente com suas justificativas:

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 Processos Específicos, mediante gestão dos requisitos normativos aplicáveis a cada processo.

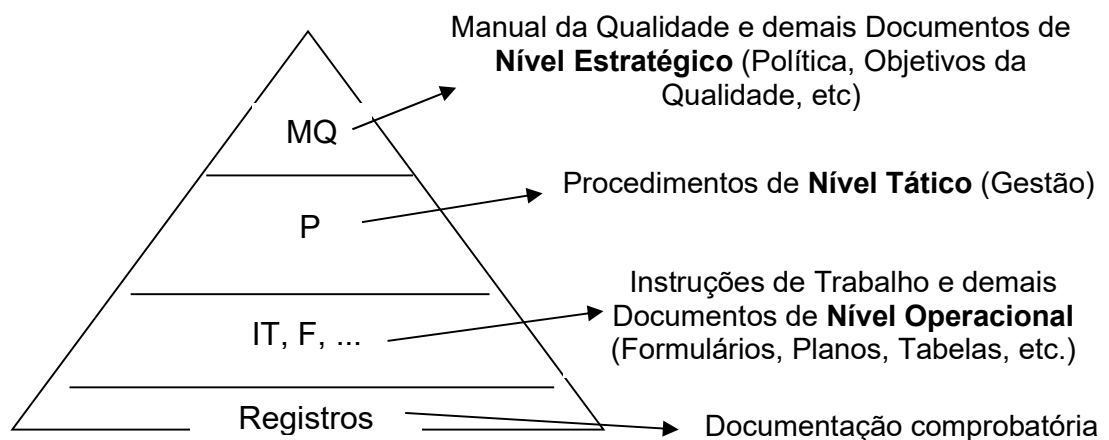
### 2.2.1 \*PROCESSOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

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	✓	*Acreditação NADCAP concluída conforme certificado requerido e/ou qualificação realizada pelo cliente; para acreditação em processo, requerer Plano de Acreditação.*
Inspeção por líquido penetrante	✓	*Acreditação NADCAP concluída conforme certificado requerido e/ou qualificação realizada pelo cliente; para acreditação em processo, requerer Plano de Acreditação.*

### 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* e *Regimento Interno* onde o mesmo é apresentado para cada cooperado no momento da assinatura do contrato de prestação de serviço.

Não limitado ao *Estatuto Social* e *Regimento Interno*, a **SERCO** também atua mitigando atividades consideradas fraudulentas.

### 2.7.1 RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA SERCO

A **SERCO** estabelece o RD como responsável pela gestão do código de ética da cooperativa 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.

### 2.7.2 ATIVIDADE FRAUDULENTO 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.

### 2.7.3 EXEMPLOS DE ATIVIDADES FRAUDULENTAS

Segue abaixo alguns exemplos de atividades que a Serco considera fraudulentas, não se limitando somente a;

- Carimbar Roteiro de Fabricação (ou qualquer outra documentação) com o carimbo de outro colaborador;
- Omitir não conformidades em peças ou documentos;
- Manipulação de dados ou alteração de registros para esconder falhas ou incidentes que deveriam ser reportados a liderança, coordenação, direção e ao cliente.

Algumas atividades fraudulentas de origem **SERCO** envolvendo organizações externas e partes interessadas podem ocasionar *incidentes* e *acidentes* aéreos como os exemplos fictícios abaixo;

- **Incidente** - Durante a manufatura um colaborador danifica um piso, porém ao invés de informar a liderança ou a etapa de qualidade o mesmo os não informa e o piso danificado passa despercebido pelas outras etapas internas, chegando ao cliente no qual ele também não detecta a não conformidade no piso e faz a montagem na aeronave, a aeronave é entregue ao cliente final e durante um voo comercial o piso começa a apresentar trincas e cede alguns passageiros começam a entrar em pânico e o capitão decide desviar o voo para o aeroporto mais próximo para uma inspeção de emergência.

- **Acidente** - Durante a inspeção um colaborador detecta que a montagem do PISO 7, CONJUNTO (Conjunto que faz parte do sistema de emergência do trem de pouso de uma aeronave, realizando abertura das portas por queda livre utilizando à força da gravidade)

está problemas no sistema de abertura e fechamento, apresentado interferência e travamento, porém o mesmo devido à pressão para entrega da peça resolve ocultar a não conformidade, o conjunto chega ao cliente que não detecta e realiza a montagem na aeronave, durante os voos de teste o mesmo não apresenta falhas, então a aeronave é entregue ao cliente final, mas durante um pouso de voo comercial o sistema do trem de pouso apresenta falhas elétricas e hidráulicas e suas comportas não se abrem, o piloto então decide então usar sua última alternativa, o sistema de emergência que libera o trem de pouso em queda livre por gravidade, porém na devido a não conformidade no sistema de abertura e fechamento da peça ocultada pelo inspetor o piloto não consegue acionar o sistema e abrir as portas e liberar o trem de pouso, sendo forçado a realizar um pouso de barriga infelizmente sem sucesso, isso acaba levando a morte de vários passageiros e membros da tripulação.

#### **2.7.4 CONSEQUÊNCIAS DA PRÁTICA DE ATIVIDADES FRAUDULENTAS**

O conselho administrativo irá avaliar a atividade fraudulenta, onde os denunciados estão sujeitos as punições definidas no Código de Ética item 2.7 que tem como base o ***Estatuto Social*** da SERCO e quando as punições não estiverem previstas por este Estatuto, ou passarem dos seus limites, serão encaminhadas as autoridades para serem julgadas e sofrerem as punições de acordo com código civil brasileiro.

O Código de Ética deve ser aplicados para todos os cooperados incluindo diretores.

#### **2.7.5 \*FORMAS MITIGAÇÃO DE ATIVIDADES FRAUDULENTAS**

A SERCO usa como forma de mitigação de atividades fraudulentas as ferramentas abaixo;

- Auditoria interna;
- O novo colaborador SERCO recebe o treinamento deste *Manual da Qualidade* onde o mesmo é *conscientizado* sobre o uso adequado do carimbo, assinatura e falsificação de resultados conforme item 2.7.3, não se limitando somente aos exemplos descritos neste item;
- Todas as etapas possuem um quadro de gestão visual que atua como forma de conscientização, com a frase do lema;

*“Errar é humano, mas esconder é um crime”.\**

#### **2.7.6 DENÚNCIA ANÔNIMA**

Na área de produção está localizada uma caixa que é utilizada para receber sugestões para a diretoria ela também é usada para envio de denúncia de atividades fraudulentas, a pessoa responsável pela denúncia deve escreve-la em uma folha dobrar e colocar na caixa sem a necessidade de se identificar.

Após o recebimento da denúncia o RD irá averiguar se a denúncia proceder, o caso irá ser encaminhado para o conselho administrativo.

**NOTA 00:** Somente a alta direção e o RD tem acesso ao conteúdo deixado dentro desta caixa.

## **2.8 LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD**

A Serco trata os dados pessoais sensíveis dos cooperados, conforme os artigos 7º e 11 da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados.

No momento de associação do cooperado o mesmo assina o **TERMO DE CIÊNCIA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD** onde autoriza a **SERCO Cooperativa de Trabalho** a utilizar os seus dados pessoais para os fins descritos no termo.

No **TERMO DE CIÊNCIA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD** também fica estabelecido que o presente termo só possui validade enquanto o portador dos dados aqui apresentados, for **COOPERADO** com a matrícula ativa na **SERCO COOPERATIVA DE TRABALHO**.

## **2.9 TERMO DE ADESÃO DE SÓCIO DA SERCO COOPERATIVA DE TRABALHO**

No momento de sua associação na cooperativa o novo colaborador assina o contrato com as disposições legais, neste contrato temos um parágrafo sobre o **Termo de Adesão;**

"Comprometo-me a atuar na função de \_\_\_\_\_, aceitando os serviços que me foram propostos, bem como todos os termos celebrado com os CLIENTES, declarando ter ciência das condições estabelecidas, comprometendo-me ainda a realizar minhas atividades com dedicação, zelo e probidade, mantendo o compromisso de confidencialidade das informações recebidas em razão dos contratos e com duração enquanto houver interesse do cliente, bem como meu interesse, conveniência e disponibilidade."

Com isto o novo colaborador fica ciente dos compromissos com suas atividades e confidencialidade das informações recebidas.

As consequências da quebra das condições deste termo estão previstas no **Estatuto Social e Regimento Interno**.

### 3. REQUISITOS APLICÁVEIS PARA A GESTÃO DOS PROCESSOS

X= Requisito gerenciado pelo processo;

●= Requisito aplicado na interface com o processo

Processos do SGQ	MANUFATURA	GESTÃO ESTRATÉGICA	SUPRIMENTOS	GESTÃO DE PESSOAS	COMERCIAL	INFORMAÇÃO DOCUMENTADA DO SGQ
	P1	P2	P3	P4	P5	
<b>ABNT NBR ISO 9001: 2015</b>						
<b>Requisitos da SAE AS9100D: 2016</b>						
<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 Papéis, 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					
<b>8.1.1 Gestão de riscos operacionais</b>	X		X		X	P-6.1-8.1.1
<b>8.1.2 Gestão de configuração</b>	●		X			P-8.1.2
<b>8.1.3 Segurança do produto</b>	X					-
<b>8.1.4 Prevenção de peças falsificadas</b>	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
<b>8.5.1.1 Controle de equipamentos, ferramentas e programas de software</b>	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	
8.5.1.2 Validação e controle de processos especiais	X					IT – 8.5.1.2
<i>8.5.1.3 Verificação do processo de produção (FAI)</i>	X					IT - 8.5.1.3-00
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](#)
- ✓ [Estatuto Social SERCO](#)
- ✓ [Regimento interno SERCO](#)
- ✓ [Termo LGPD 2](#)