

Manual do Sistema de Gestão da Qualidade Organizacional

PG3.01.00.MA.PT.001_17

MACROPROCESSO: PG3 .00.00. Gestão Corporativa e Sustentabilidade

TIPO DE DOCUMENTO: Manuais

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. APLICAÇÃO	3
3. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES	3
3.1. DIRETORIA EXECUTIVA	3
3.2. GERÊNCIA DE ESTRATÉGIAS E PROCESSOS (GEP)	4
3.3. GERÊNCIA DE GARANTIA DA QUALIDADE (GGQ)	5
3.4. GERÊNCIA DE UNIDADES DE NEGÓCIO E Unidades DE APOIO	5
4. DESCRIÇÃO	5
4.1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	6
4.2. LIDERANÇA	9
4.3. PLANEJAMENTO	12
4.4. APOIO	13
4.5. OPERAÇÃO	16
4.6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	19
4.7. MELHORIAS	20
5. TERMOS E DEFINIÇÕES	21
6. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
7. CONTROLE DE REGISTROS	25
8. CONTROLE DE REVISÕES	26
9. ANEXOS	29
9.1. ANEXO A – NÃO APLICÁVEL	29

1. OBJETIVO

Este Manual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) apresenta a Política e as Diretrizes estabelecidas pela Tequally Técnica Industrial para planejar, implementar, manter e melhorar continuamente um SGQ flexível, ágil e inovador consistente com os requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2015 a auxiliando a:

- Definir seus Processos e suas interações.
- Ter a capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
- Identificar e implementar oportunidades para elevar a satisfação do cliente.
- Abordar riscos e oportunidades associados com seu contexto e objetivos.
- Ter a capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados do SGQ.
- Melhorar seu desempenho global, provendo uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

2. APLICAÇÃO

Todos os Processos e Unidades da Tequally.

3. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

Todos os Colaboradores da Organização têm responsabilidades e autoridades para executar suas atividades, conforme estabelecido nos documentos da Tequally. Entretanto, a seguir descrevemos as responsabilidade e autoridades estabelecidas para os Líderes da Organização:

3.1. DIRETORIA EXECUTIVA

São responsabilidades da Diretoria Executiva:

- Determinar as Diretrizes Estratégicas da Tequally.
- Verificar o cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos, participando das análises críticas e, quando necessário, do estabelecimento de ações para sua

melhoria, dispondo recursos (humanos, tecnológicos e financeiros) para o gerenciamento das atividades e melhoria contínua do SGQ da Organização.

- Implementar as Diretrizes da Tequaly aplicáveis à sua gestão, visando a melhoria contínua do desempenho dos Processos.
- Assegurar que os Processos necessários à gestão do SGQ sejam estabelecidos, implementados, mantidos e continuamente melhorados.
- Aprovar a Política, o Manual e outros documentos do SGQ vinculados às estratégias estabelecidas pela Organização, assegurando sua divulgação e aplicação.
- Prover recursos necessários à realização dos Processos identificados pela Organização.
- Assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do Cliente em toda a Organização, utilizando os meios de comunicação disponibilizados pela Organização.

3.2. GERÊNCIA DE ESTRATÉGIAS E PROCESSOS (GEP)

São responsabilidades da GEP:

- Conduzir as atividades relacionadas à certificação que tem como base ABNT NBR ISO 9001:2015 e assegurar a conformidade com seus requisitos normativos.
- Conduzir as Análises Críticas do SGQ para identificar oportunidades de melhoria e tomar ações adequadas.
- Monitorar e avaliar a conformidade com requisitos legais, normativos e internos, garantindo a conformidade do SGQ.
- Conduzir o Processo de Gestão de Riscos estabelecendo sistemática para identificação, análise e monitoramento dos Riscos associados às operações da Organização, visando minimizar impactos negativos e potencializar oportunidades.
- Reportar, de forma periódica ou sempre que entender necessário, os resultados das análises da sua atuação, bem como qualquer inadequação e irregularidade observada.

3.3. GERÊNCIA DE GARANTIA DA QUALIDADE (GGQ)

São responsabilidades da GGQ:

- Conduzir as atividades relacionadas à certificação que tem como base ABNT NBR ISO 9001:2015 e assegurar a conformidade com seus requisitos normativos.
- Conduzir o Processo de Auditorias Internas e Externas, estabelecendo critérios e sistemática para analisar e tratar as Não Conformidades durante elas identificadas.
- Garantir a qualidade dos Produtos e Serviços Prestados aos Clientes.

3.4. GERÊNCIA DE UNIDADES DE NEGÓCIO E Unidades DE APOIO

É responsabilidade das Gerência de Unidades de Negócio e Unidades de Apoio:

- Planejar, implementar e monitorar continuamente as ações sob sua responsabilidade e de sua equipe.

4. DESCRIÇÃO

A Tequaly implementou um SGQ que tem como base as ABNT NBR ISO 9001:2015 com os propósitos de:

- Padronizar seus Processos.
- Melhorar a previsibilidade dos resultados dos seus Processos.
- Promover a preservação do meio ambiente e o uso consciente dos recursos naturais.
- Promover a Segurança nas operações sob controle e influência da Tequaly.
- Promover a Saúde de seus Colaboradores e daqueles que agem em seu nome.
- Estabelecer uma linguagem comum e acessível a todos.
- Estabelecer a Integração e cooperação entre as pessoas.

4.1. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1.1. ENTENDENDO A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO

A Tequaly Técnica Industrial, destaca-se como uma das principais líderes nacionais no fornecimento da indústria de bens e capital de diversos segmentos de acordo com as necessidades específicas de cada Cliente.

Atualmente, a Organização, que iniciou suas atividades em 1996, é uma marca consolidada no mercado e atua como braço técnico e operacional de Organizações dos segmentos industriais abaixo, construindo de forma contínua uma forte relação de confiança e credibilidade junto aos seus Clientes:

- Papel e celulose;
- Fertilizantes;
- Açúcar e álcool;
- Energia;
- Químico;
- Petroquímico;
- Siderúrgico;
- Óleo e gás;
- Saneamento;
- Mineração.

A Tequaly implementa soluções complexas sustentáveis, internamente chamadas de “soluções 360º”, já que tais soluções têm como base o conceito de EPC (*Engineering, Procurement and Construction*, em português, Engenharia, Aquisições e Construção dos Equipamentos, no que tange à Fabricação) que, quando solicitado pelo Cliente podem abranger desde o desenvolvimento do projeto de engenharia e aquisição de insumos até a fabricação de equipamentos metal mecânicos em materiais metálicos que utilizem os Processos de Calderaria, Conformação, Soldagem, Usinagem, Tratamento de Superfície (Jateamento, Pintura, Proteção, Decapagem e/ou Passivação) e Pré-Montagem e Montagem Mecânica de Equipamentos. Estes produtos resultantes, quando aplicável, podem ser certificados pelos Selos U, U2, S e

R da *American Society of Mechanical Engineers*, Sociedade dos Engenheiros Mecânicos dos Estados Unidos (ASME).

Outrossim, a Tequaly acredita e se compromete com o desenvolvimento de seus Colaboradores, para que estes sejam conscientes da importância da sua participação efetiva na melhoria contínua da qualidade de seus produtos e serviços, da sua qualidade de vida profissional e pessoal e da proteção ao meio ambiente.

4.1.2. ENTENDENDO AS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESSADAS

As Partes Interessadas Primárias da Tequaly foram identificadas conforme abaixo:

Tabela 1: Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Ambiente	Parte Interessada	Necessidades	Expectativas
Externo	Clientes	Qualidade, pontualidade, efetividade de custos, personalização, requisitos de clientes, garantia e suporte técnico.	Inovação, cumprimento de normas e requisitos legais aplicáveis.
Externo	Comunidade, Incluindo: * Poder Público * Sindicatos	* Geração de empregos, licenças e autorizações necessárias, cumprimento de normas e requisitos legais aplicáveis e respeito desenvolvimento local. * Garantia de direitos trabalhistas, condições de trabalho seguras, remuneração justa, benefícios adequados, respeito à convenção coletiva.	* Comprometimento com a construção de um futuro mais justo e humano sustentabilidade * Cumprimento de requisitos legais trabalhistas, melhorias das condições de trabalho, reconhecimento dos direitos dos trabalhadores, estabilidade no emprego.
Externo	Fornecedores/ Provedores Externos	Pagamentos pontuais e demanda constante.	Relacionamento de longo prazo e previsibilidade de pedidos.
Interno	Acionistas	Imagem de confiança e integridade, responsabilidade socioambiental corporativa,transparência, rentabilidade e gestão eficiente.	Crescimento e expansão e gestão de riscos.
Interno	Colaboradores	Condições de trabalho adequadas, saudáveis e seguras, treinamento contínuo e remuneração justa.	Crescimento e valorização, profissionais, plano de Cargos e Salários, reconhecimento e pacote atrativo benefícios.

Fonte: O Autor, 2024

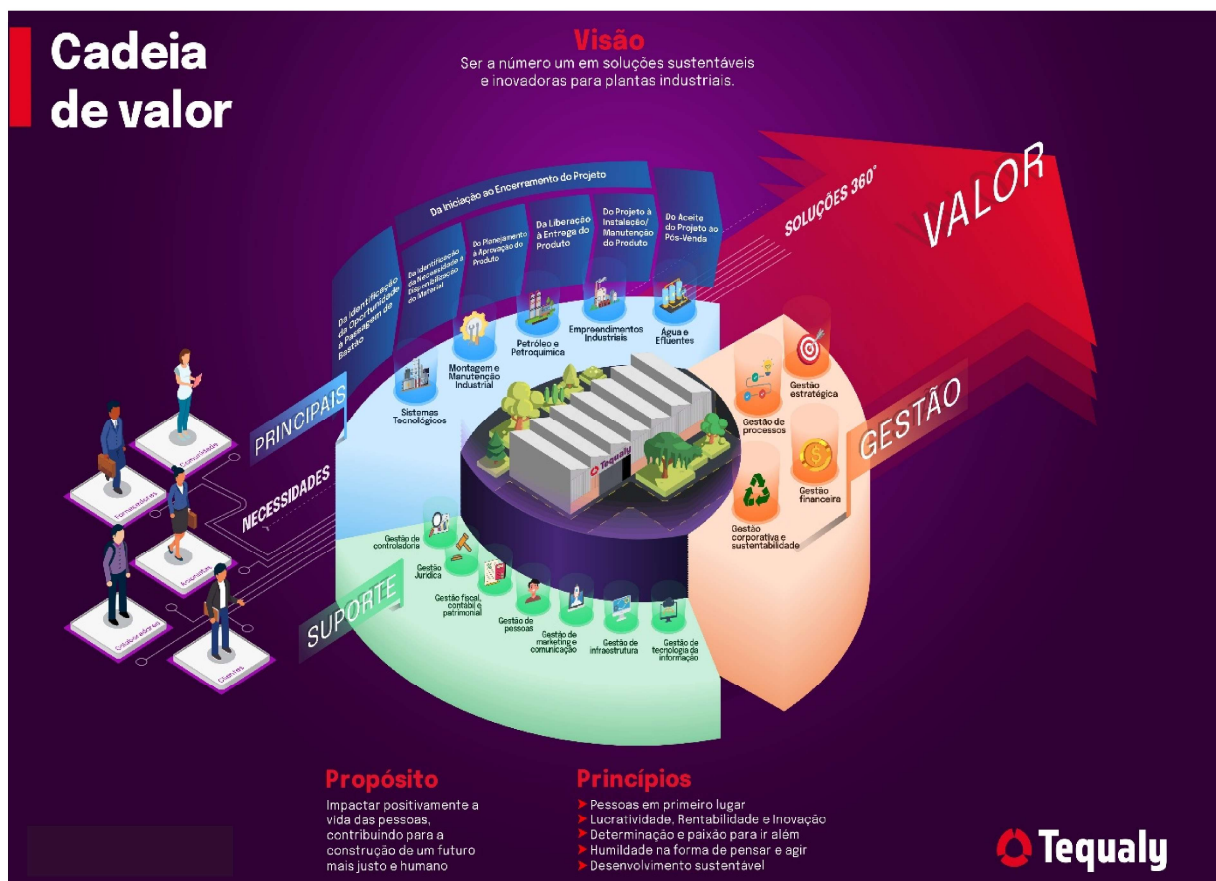
4.1.3. DETERMINANDO O ESCOPO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O Escopo de certificação do SGQ da Tequaly Técnica Industrial, localizada na Rua: Francisco Sobania, 1300, CIC, na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná (PR), CEP: 81.460-130, contempla “Comercialização e desenvolvimento de projetos de engenharia e fabricação de equipamentos metal mecânico em materiais metálicos.”.

4.1.4. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS

A Cadeia de Valor com os Macroprocessos necessários ao SGQ e suas interrelações são apresentados na Figura 1, a seguir:

Figura 1: Cadeia de Valor



Fonte: O Autor, 2025

4.1.5. DIRETRIZES ESTRATÉGICAS ORGANIZACIONAIS

Para se manter competitiva nos segmentos industriais atendidos, a Tequaly estabeleceu como Diretrizes Estratégicas:

- **Propósito:** Impactar positivamente a vida das pessoas contribuindo com a construção de um futuro mais justo e humano.
- **Princípios:**
 - **Pessoas em primeiro lugar:** Valorizamos nossos colaboradores e as demais partes interessadas. Respeitamos a diversidade em todas as suas formas e promovemos a inclusão, a segurança e a saúde de todos.
 - **Lucratividade, Rentabilidade e Inovação:** Buscamos a lucratividade e a rentabilidade constantes, bem como nos manter sempre à frente do mercado. Não temos medo de crescer e inovar. Pesquisamos tendências e oportunidades para implementar soluções mais efetivas para cada um de nossos clientes.
 - **Determinação e paixão para ir além:** Não existe desafio impossível. Com determinação, garra e disposição, desenvolvemos soluções que geram melhoria contínua em nossos processos, produtos e serviços.
 - **Humildade na forma de pensar e agir:** Adotamos práticas éticas e sustentáveis de governança. Procuramos ser cada vez melhores em nossos pensamentos e ações. Atuamos de forma colaborativa, valorizando as partes interessadas.
 - **Desenvolvimento sustentável:** Contribuímos com a construção de um futuro equilibrado para o planeta e gerações futuras. Incentivamos ações que minimizam impactos socioambientais e buscam excelência, segurança e bem-estar social.
- **Visão:** Ser a número um em soluções sustentáveis e inovadoras para plantas industriais.

4.2. LIDERANÇA

4.2.1. LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO

A Diretoria Executiva evidencia o seu comprometimento:

- Estabelecendo uma Política de SGI alinhada ao contexto, às Diretrizes Estratégicas da Organização, às ações de continuidade e ao comprometimento com sua melhoria contínua.

- Garantindo que os Processos da Tequaly atendam aos requisitos do SGQ e as Diretrizes do negócio.
- Estabelecendo Objetivos, Indicadores e Metas.
- Comunicando a importância em atender aos requisitos dos Clientes e aos requisitos regulamentares e estatutários, declarados e/ou não declarados.
- Realizando Análises Críticas.
- Disponibilizando recursos (humanos, tecnológicos e financeiros).
- Proporcionando um ambiente de trabalho adequado conforme as prerrogativas legais, a fim de assegurar o fornecimento de trabalho e atividades seguras e saudáveis aos Colaboradores e Prestadores de Serviços, tomando e acompanhando as providências necessárias às correções que se façam necessárias.
- Realizando palestras com a participação dos Colaboradores, onde são reportados assuntos de interesse comum e eles são incentivados a buscar sempre a melhoria contínua de suas atividades e a satisfação dos Clientes.
- Identificando, analisando e avaliando os Riscos inerentes aos Processos da Organização.
- Implementando ações que garantam a qualidade de seus produtos e serviços, dentre as quais Inspeções e Auditorias do SGQ.

4.2.2. FOCO NO CLIENTE

A Diretoria Executiva da Tequaly assegura que:

- Os requisitos do Cliente e os requisitos estatutários e regulatórios pertinentes sejam determinados, entendidos e atendidos consistentemente.
- Os riscos e as oportunidades que podem afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de elevar a satisfação das Partes Interessadas sejam determinados e abordados.
- O foco no aumento da satisfação das Partes Interessadas seja mantido.

4.2.3. POLÍTICA DO SGI

A Tequally Técnica Industrial estabeleceu, implementou e mantém a Política do Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança e Saúde Ocupacional / Integrated Management System Policy for Quality, Environment, and Occupational Health & Safety (PG3.01.00.PL.001), aprovada pela Diretoria Executiva, levando em consideração os requisitos das normas ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018, as necessidades e expectativas das Partes Interessadas, bem como seu Propósito, Princípios e Visão.

Para tanto, esta Política foi formulada com intuito:

- Fornece soluções de engenharia de alta qualidade que atendam às expectativas dos Clientes, utilizando Processos eficientes e tecnologias avançadas que busquem a melhoria contínua em todos os níveis da Organização.
- Refletir o compromisso da Organização em realizar suas atividades de engenharia, fabricação e montagem de forma ambientalmente sustentável, se comprometendo com a minimização dos impactos ambientais de suas operações e cumprindo as regulamentações ambientais aplicáveis, promovendo a conscientização ambiental entre seus Colaboradores e buscando continuamente a melhoria de seu desempenho ambiental.
- Colocar a segurança como prioridade máxima em todas as etapas dos Processos de engenharia, fabricação e montagem, se comprometendo a criar um ambiente de trabalho seguro, fornecendo treinamentos adequados.

Esta Política foi comunicada aos Colaboradores da Tequally e as demais Partes Interessadas, garantindo que elas tenham conhecimento e entendimento de sua importância para o sucesso do SGQ.

Além disso, essa Política está disponível nos canais internos e externos da Organização, tais como: displays, Internet (Site) e outras formas de comunicação para possam ser facilmente acessadas.

4.2.4. PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS

Os papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais são estabelecidos na Estrutura Matricial (PG3.02.00.DE.PT.001), nas Descrições de Cargo (Colaboradores)

e Documentos Complementares (Prestadores de Serviços), no campo Atividades e Responsabilidades dos Documentos do SGQ e na Matriz RACI dos Processos.

4.3. PLANEJAMENTO

4.3.1. AÇÕES PARA ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES

A sistemática adotada pela Tequally para gerenciar os Riscos e Oportunidades da Organização descrita no Procedimento de Gestão de Riscos (PG2.04.00.PO.001) tem como base as diretrizes estabelecidas na Norma ABNT NBR ISO 31000:2018.

4.3.2. INDICADORES, OBJETIVOS E METAS DO SGQ E PLANEJAMENTO PARA ALCANÇÁ-LOS

A Tequally estabelece Objetivos, Indicadores e Metas mensuráveis, desdobrados da Política do SGI (PG3.01.00.PL.001).

Conforme descrito no Procedimento de Objetivos e Metas do Sistema de Gestão Integrado (PG1.01.00.PO.001), os Objetivos e Indicadores do SGQ estão vinculados aos Processos da Tequally, foram definidos pelas equipes da GEP, Gerência de Controladoria e Planejamento Integrado (GCT) e Gerência Contábil e Fiscal (GCF) em conjunto com os Gestores das Unidades de Negócio e de Apoio e aprovados pela Diretoria Executiva.

Tais Indicadores são divulgados aos Gestores em reuniões trimestrais e aos Colaboradores em Painéis de Gestão à Vista, disponíveis em locais estratégicos da Organização em meio físico ou eletrônico.

4.3.3. PLANEJAMENTO DE MUDANÇAS

Conforme descrito no Procedimento de Gestão de Mudança (PG2.05.00.PO.001), as necessidades de mudanças que afetam o SGQ da Tequally devem ser informadas pelos Gestores à GEP para que sejam analisadas conforme abaixo:

- Qual foi a Mudança;
- Por que a Mudança foi realizada;
- Benefícios da Mudança;
- Riscos da Mudança;
- Impactos da Mudança.

4.4. APOIO

4.4.1. RECURSOS

Para assegurar a pertinência, adequação e eficácia do SGQ, nossas Análises Críticas acontecem bimestralmente, conforme descrito no Procedimento de Análise Crítica pela Alta Direção (PG2.09.00.PO.001).

A Diretoria Executiva da Tequally é responsável por assegurar os meios apropriados para garantir a implementação, manutenção e controle efetivo do SGQ, incluindo o fornecimento de recursos humanos, materiais e financeiros para atender aos Objetivos, Indicadores e Metas, incluindo treinamentos e qualificações específicas.

Para tanto, as necessidades de recursos são identificadas por meio de:

- Planejamento Estratégico;
- Levantamento das Necessidades de Treinamento (LNT);
- Indicações dos Gestores das Unidades de Negócio e de Apoio;
- Gestão de Riscos;
- Análise de Requisitos Normativos;
- Análise de Requisitos dos Clientes;
- Auditorias Internas;
- Análises Críticas pela Diretoria Executiva.

4.4.2. PESSOAS

Periodicamente, a Tequally promove ações de desenvolvimento necessárias para que as pessoas que desempenham papéis na Organização, com foco na implementação eficaz do SGQ, bem como na excelência operacional, no controle dos Processos e na promoção de um ambiente saudável e seguro para todos.

4.4.3. INFRAESTRUTURA

Com o objetivo de fabricar produtos que atendam as expectativas e necessidades dos Clientes, buscamos manter infraestrutura necessária à realização efetiva (eficaz e eficiente) de nossos equipamentos e serviços.

Alguns dos aspectos avaliados, considerando instalações, máquinas, equipamentos e pessoal, são:

- Disponibilidade;
- Desempenho;
- Custos;
- Manutenções;
- Reformas.

Avaliações da manutenibilidade dos aspectos acima são efetuadas pela Organização, quando das análises críticas de propostas/ contratos, em reuniões gerenciais, em reuniões de Análise Crítica da Diretoria e em Auditorias Internas e Externas, entre outros.

4.4.4. AMBIENTE PARA OPERAÇÃO DOS PROCESSOS

A Tequaly gerencia as condições relacionadas ao ambiente de trabalho considerando fatores humanos (sociais e psicológicos) e físicos.

O objetivo de tais atividades é propiciar o bem-estar dos Colaboradores, evitar acidentes, reduzir retrabalhos e melhorar a qualidade dos produtos e serviços fornecidos pela Organização.

4.4.5. RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO

A Tequaly determina e prove os recursos necessários para assegurar resultados válidos e confiáveis atendendo especificações e códigos normativos.

4.4.6. RASTREABILIDADE DE MEDIÇÃO

A sistemática adotada pela Tequaly para realizar a rastreabilidade de medição quando ela for um requisito ou for considerada como parte essencial da provisão de confiança na validade de resultados de medição foi descrita no PO-188 – Rastreabilidade.

4.4.7. CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

O conhecimento necessário ao desempenho das atividades relacionadas ao escopo da Tequaly encontra-se descrito no PS4.09.00.PO.001 – Procedimento de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas.

Além disso, nosso conhecimento organizacional é compartilhado em treinamentos, reuniões técnicas, reuniões gerenciais e publicações realizadas em nossos meios de comunicação.

4.4.8. COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

As competências necessárias às pessoas que executam atividades que impactam nosso SGQ, bem como suas necessidades de capacitação profissional e de treinamento foram descritas nos Formulários das Descrições de Cargo – PS4.13.00.FR.001A (Colaboradores) e Documento Auxiliar - PS4.00.00.FR.001F (Serviços Prestados).

A conscientização dos Colaboradores quanto à pertinência e importância de suas atividades e como elas contribuem para o atingimento dos Objetivos, Indicadores, Metas e Diretrizes da Organização, bem como a capacitação dos mesmos para desempenhar e atender aos requisitos mínimos da função são considerados no Plano de Treinamento e Desenvolvimento, disponível na Gerência Humano Organizacional (GHO).

Os registros referentes à educação, treinamento e verificação de sua eficácia, habilidade, experiência e qualificação, quando aplicável, são formalizados e preservados pela GHO, conforme descrito no PS4.09.00.PO.001 – Procedimento de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas.

4.4.9. COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

Conforme apresentado no PS5.00.00.DO.001 – Matriz de Comunicação, a Tequally determinou e assegura que os canais de comunicações internas e externas sejam apropriados às Partes Interessadas pertinentes, o que inclui assuntos referentes aos projetos/ contratos, pedidos, produtos e serviços, mudanças, consultas, realimentação, reclamações e ações de contingência, quando aplicável.

4.4.10. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

A estrutura geral dos documentos e registros necessários ao desempenho do nosso SGQ está descrita no PG2.03.00.PO.001 – Procedimento de Elaboração e Controle de Documentos e Registros do SGI.

4.5. OPERAÇÃO

O planejamento e o controle da operação dos produtos e serviços realizados pela Tequally, inclusos no escopo de sua certificação, são executados e coordenados por pessoal capacitado, com documentação apropriada ao atendimento dos requisitos legais e contratados de forma a manter a satisfação dos Clientes.

4.5.1. PLANEJAMENTO E CONTROLE OPERACIONAIS

O Planejamento e Controle Operacionais são realizados por meio de cronogramas, *follow-ups* internos e, quando aplicável são realizadas tratativas junto ao Cliente, de forma a atender aos requisitos contratuais.

4.5.2. REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS

Antes da submissão de uma proposta ou aceitação de um contrato ou pedido é realizada a análise crítica da necessidade do Cliente, verificando, entre outros itens: prazos, quantidades, viabilidade e requisitos legais, técnicos e contratuais aplicáveis.

4.5.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Com base nos requisitos legais e contratuais acordados com as Partes Interessadas, nossa Organização planeja, implementa, mantém e melhora continuamente os Processos necessários ao SGQ e à realização de produtos e serviços.

Tais requisitos são considerados quando da elaboração dos documentos necessários à produção de nossos produtos e serviços, dentre os quais: Desenhos, Planos de Inspeções e Testes (PIT's), *Databooks* e Ordens de Produção (OP's), submetidos à aprovação dos Clientes, quando aplicável.

4.5.4. CONTROLE DE PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS PROVIDOS EXTERNAMENTE

4.5.4.1. AQUISIÇÕES

Para assegurar que os insumos e serviços incorporados aos produtos da Organização, ou que afetem a qualidade dos mesmos, estejam conforme com os requisitos legais e técnicos aplicáveis, especificados para aquisição, a Tequally estabeleceu os critérios para sua avaliação técnica/ comercial no PP3.03.00.PO.001 Procedimento de Compras / *Procurement Procedure*.

Da mesma forma, no PP3.02.00.MA.001 – Manual de Fornecedores, disponibilizado no Portal de Compras Tequaly para todos os Fornecedores, são estabelecidos os critérios para avaliação e seleção de fornecedores com base em sua capacidade de fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos legais, técnicos e comerciais aplicáveis.

4.5.4.2. TIPO E EXTENSÃO DO CONTROLE

Os produtos adquiridos são inspecionados no Fornecedor e/ou durante o Recebimento nas instalações da Tequaly, conforme descrito no PP4.04.00.PO.009 – Procedimento de Inspeção de Recebimento de Materiais / *Material Receiving Inspection Procedure*.

4.5.5. PRODUÇÃO E PROVISÃO DE SERVIÇO

4.5.5.1. CONTROLE DE PRODUÇÃO E DE PROVISÃO DE SERVIÇO

A Tequaly planeja e realiza a produção e a prestação de serviço sob condições controladas, incluindo, quando aplicável:

- Disponibilidade de informações que descrevam as características do produto e/ou serviços;
- Os objetivos esperados;
- Disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessário;
- Disponibilidade e uso de recursos para monitoramento e medição adequados;
- Implementação de monitoramento e medição em estágios apropriados para controle de processo e produtos;
- Uso de infraestrutura e ambientes adequado;
- Definir capacitação e qualificações técnicas e operacionais, necessárias para a execução do processo;
- Implementação de ações de mitigação para prevenir erro humano identificado no plano de gestão de riscos;
- Implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto.

4.5.5.2. IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Os produtos adquiridos são inspecionados na Tequally, e gerado um número que estabelece a identificação e o fluxo de rastreabilidade desde a matéria prima até o produto final, conforme descrito no PO-188 – Rastreabilidade.

4.5.5.3. PROPRIEDADE PERTENCENTE A CLIENTES E PROVEDORES EXTERNOS

A Tequally identifica, verifica, protege e salvaguarda a propriedade do Cliente e/ou de Provedores Externos fornecida para uso ou incorporação em seus produtos e serviços.

Se qualquer propriedade do Cliente e/ou de Provedor Externo for perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, informamos ao Cliente e/ou de Provedor Externo este fato e mantemos informação documentada.

Propriedade do Cliente e/ou de Provedores Externos pode incluir material, componentes, ferramentas e equipamentos, instalações de Clientes, propriedade intelectual e dados pessoais, considerando os requisitos legais inclusos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), desde que expressamente informados e reconhecidos pela Tequally quando da aceitação do Pedido ou Contrato.

4.5.5.4. PRESERVAÇÃO

Com o objetivo de estabelecer critérios e sistemáticas para preservação de materiais e equipamentos, a Tequally implementou os Procedimentos PP3.08.00.PO.001 Procedimento de Gestão de Estoque, PO-179 – Procedimento de Preservação e PO-181 – Armazenamento de Materiais.

4.5.5.5. ATIVIDADES PÓS-ENTREGA

A sistemática adotada pela Tequally para assegurar as atividades pós-entrega a fim de atender aos requisitos legais, técnicos e do Cliente.

4.5.5.6. CONTROLE DE MUDANÇAS

As alterações de projeto e desenvolvimento são analisadas criticamente nos fóruns pertinentes, controladas como apropriado e aprovadas antes da implementação, sendo mantidos registros das alterações e de quaisquer ações necessárias.

4.5.6. LIBERAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A Tequaly estabeleceu e mantém o PS-020 – Medição e Monitoramento de Produto, onde foram estabelecidos os critérios de medição e monitoramento necessários para garantir que o produto ou serviços seja liberado apenas após as características especificadas serem atendidas.

4.5.7. CONTROLE DE SAÍDAS NÃO CONFORME

A Tequaly estabeleceu e mantém o PG2.07.00.PO.001 - Procedimento de Gestão de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria, que assegura que o produto ou serviço não conforme não seja entregue indevidamente, bem como estabelece responsabilidades para tratamento adequado das não conformidades, incluindo implementação de ações imediatas, análise de causa raiz, estabelecimento e implementação de ações corretivas e verificação da eficácia das ações implementadas.

Quando apropriado, produtos ou serviços não conformes são submetidos à análise do Cliente, mantendo-se os registros apropriados.

4.6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

4.6.1. MONITORAMENTO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A sistemática adotada pela Tequaly para gerenciar seus Processos foi definida no Procedimento de Gestão de Arquitetura e Governança de Processos (PG2.01.00.PO.001).

4.6.2. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A Tequaly monitora informações relativas à percepção de seus Clientes aplicando Pesquisas de Satisfação que ajudam a avaliar o nível de satisfação de seus produtos e serviços seguindo ao descrito no PP7.01.00.PO.001 – Procedimento de Pesquisa de Satisfação de Cliente, e cujos resultados são apresentados e analisados criticamente em reuniões de Vendas e de Análise Crítica do SGQ.

4.6.3. ANÁLISE E AVALIAÇÃO

A Tequaly determina, coleta e analisa os dados apropriados para demonstrar a adequação, eficiência e eficácia do SGQ e para avaliar onde a melhoria da efetividade do sistema pode ser realizada.

4.6.4. AUDITORIAS INTERNAS

Conforme descrito no PG2.06.00.PO.001 – Procedimento de Auditoria Interna, as Auditorias Internas são gerenciadas pela GGQ e têm como objetivo verificar se as atividades e seus resultados estão de acordo com o planejado.

4.6.5. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIRETORIA EXECUTIVA

Conforme descrito no PG2.09.00.PO.001 – Procedimento de Análise Crítica pela Alta Direção, bimestralmente, são realizadas reuniões de Análise Crítica com Diretoria Executiva para assegurar a contínua apropriação, suficiência, eficácia e alinhamento do SGQ com o Planejamento Estratégico da Organização.

Para tanto, são consideradas as Entradas abaixo:

- A situação de ações provenientes de análises críticas anteriores pela Diretoria.
- Mudanças em questões externas e internas que sejam pertinentes ao SGQ.
- Informação sobre o desempenho e a eficácia do SGQ.
- A suficiência de recursos.
- A eficácia de ações tomadas para abordar riscos.
- Oportunidades para melhoria.

As saídas da Análise Crítica, registradas em Atas, incluem decisões e ações relacionadas à:

- Oportunidades para melhoria.
- Necessidades de mudanças no SGQ.
- Necessidades de recursos.

4.7. MELHORIAS

4.7.1. NÃO CONFORMIDADES E AÇÃO CORRETIVA

As Não Conformidades do SGQ são tratadas conforme descrito no Procedimento de Gestão de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria (PG2.07.00.PO.001).

Além da utilização do Monitoramentos e Medição de Processos, conforme descrito no item 4.6.1. deste Manual, a Tequaly faz uso de outras fontes de dados para

demonstrar a adequação e eficácia do SGQ e para determinar onde podem ser implantadas melhorias, incluindo, mas não se limitando às(aos):

- Não conformidades.
- Resultados de Auditorias Internas e Externas.
- Indicadores de Satisfação de Clientes.
- Indicadores do Desempenho dos Fornecedores.
- Indicadores de Financeiros.
- Comparação de melhores práticas (“*benchmarking*”).
- Visão Gerencial.

Os resultados das análises são utilizados pela Organização para determinar tendências, nível de Satisfação de Clientes, Colaboradores e demais Partes Interessadas, bem como o sucesso de Objetivos e Indicadores de Desempenho, aspectos financeiros etc.

4.7.2. MELHORIA CONTÍNUA

A Tequaly busca a melhoria contínua do SGQ por meio de:

- Análise da pertinência e atendimento da Política do SGI (PG3.01.00.PL.001) e dos requisitos das Partes Interessadas.
- Monitoramento de Indicadores.
- Gestão de Não conformidades e Ações Corretivas.
- Gestão de Riscos.
- Análise dos resultados das Auditorias Internas e Externas.
- Identificação de Oportunidades de Melhoria.
- Entradas e saídas de Análise Crítica pela Diretoria Executiva.

5. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **ASME** – *American Society of Mechanical Engineers*, em português Sociedade dos Engenheiros Mecânicos dos Estados Unidos.

- **Ciclo PDCA** – Sigla em inglês para: Planejar (*Plan*), Fazer (*Do*), Checar (*Check*) e Agir (*Act*). Trata-se de uma ferramenta de gestão que visa controlar e melhorar os Processos e produtos de uma forma contínua, visto que atua como um processo que não possui intervalos, nem interrupções.
- **E-CLIC** – *Software* utilizado pela Tequaly para gerenciar os documentos dos Projetos/ Contratos.
- **EPC** – *Engineering, Procurement and Construction*, em português, Engenharia, Gestão de Compras e Construção.
- **ERP** – Sigla em inglês para *Enterprise Resource Planning*, em português, Planejamento dos Recursos da Empresa.
- **GCF** – Gerência Contábil e Fiscal.
- **GCT** – Gerência de Controladoria e Planejamento Integrado
- **GEP** – Gerência de Estratégias e Processos.
- **GGQ** – Gerência de Garantia da Qualidade.
- **GHO** – Gerência Humano Organizacional.
- **LGPD** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- **LNT** – Levantamento das Necessidades de Treinamento.
- **OP** – Ordem de Produção.
- **Partes Interessadas** – Em inglês *stakeholders*, que são os clientes que interagem diretamente com o sistema, ou seja, o cliente comercial, fornecedores, colaboradores, acionistas (proprietários) e a sociedade (governo e comunidade).
- **PIT** – Plano de Inspeções e Testes.
- **SIGI** – Sistema de Gestão Integrado.
- **SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade.

6. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **ABNT NBR ISO 9001:2015** – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos.

- **Lei nº 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- **DE-009** – Manual da Marca.
- **PG3.03.00.DE.001** – Código Conduta.
- **PG3.02.00.DE.PT.001** – Estrutura Matricial.
- **PG3.01.00.PL.001** – Política do Sistema de Gestão Integrado de Qualidade, Meio Ambiente e Segurança e Saúde Ocupacional / Integrated Management System Policy for Quality, Environment, and Occupational Health & Safety.
- **PP3.02.00.MA.001** – Manual de Fornecedores.
- **PG1.01.00.PO.001** – Procedimento de Objetivos e Metas do Sistema de Gestão Integrado.
- **PG2.01.00.PO.001** – Procedimento de Gestão de Arquitetura e Governança de Processos.
- **PG2.03.00.PO.001** – Procedimento de Elaboração e Controle de Documentos e Registros do SGI.
- **PG2.04.00.PO.001** – Procedimento de Gestão de Riscos.
- **PG2.05.00.PO.001** – Procedimento de Gestão de Mudança.
- **PG2.06.00.PO.001** – Procedimento de Auditoria Interna.
- **PG2.07.00.PO.001** – Procedimento de Gestão de Não Conformidade e Oportunidade de Melhoria.
- **PG2.09.00.PO.001** – Procedimento de Análise Crítica pela Alta Direção.
- **PP2.00.00.PO.002** – Procedimento de Elaboração e Controle de Documentos de Projetos.
- **PP3.03.00.PO.001** – Procedimento de Compras / *Procurement Procedure*.
- **PP3.08.00.PO.001** – Procedimento de Gestão de Estoque.
- **PP4.04.00.PO.009** – Procedimento de Inspeção de Recebimento de Materiais / *Material Receiving Inspection Procedure*.
- **PP7.01.00.PO.001** – Procedimento de Pesquisa de Satisfação de Cliente.

- **PS4.09.00.PO.001** – Procedimento de Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas.
- **PS5.00.00.DO.001** – Matriz de Comunicação.
- **PG2.01.00.LA.001** – Levantamento e Avaliação | Matriz de Priorização de Processos e Matriz RACI de Processos.
- **PS4.00.00.FR.001F** – Documentos Auxiliar – Serviços Prestados.
- **PS4.13.00.FR.001A** – Formulário de Descrição de Cargo.
- **PO-179** – Preservação.
- **PO-181** – Armazenamento de Materiais.
- **PO-188** – Rastreabilidade.
- **PS-020** – Medição e Monitoramento de Produto.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Proteção/ Armazenamento		Recuperação		Tempo de Retenção		Descarte	Responsável
	Local	Forma	Indexação	Acesso	Ativo	Inativo		
Atas de Reunião	One-Drive	Eletrônica	Código, Nome, Versão etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GEP
Pesquisa de Satisfação de Clientes	CRM	Eletrônica	Cliente	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GAV
Registro de Não Conformidade	Senior	Eletrônica	Código, Nome, Cliente, etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GGQ
Programas, Planos e Relatórios de Auditorias	One-Drive	Eletrônica	Nome, Tipo, Data, etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GGQ
Documentos dos Projetos	E-Clic	Eletrônica	Código, Nome, data, etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	UN's
Ordens de Produto	Senior	Eletrônica	Código, Nome, Cliente, etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GFA
Relatórios de Inspeção de Recebimento	Rede Interna	Eletrônica	Código, Nome, Cliente, etc.	Limitado conforme liberação de acesso	Indeterminado	Indeterminado	Deletar	GGQ

8. CONTROLE DE REVISÕES

Elaborado por:	Bruna Junqueira
Verificado por:	Edna Waclawovsky
Aprovado por:	Maurício Leonardo; Christiano Lopes

Período de Revisão: 2 ANOS

Revisão	Alterações	Publicação
00	Emissão inicial no novo SGQ Tequaly	28/10/2013
01	Revisão da Tabela 01, itens 4.1 e 7.5 para inclusão do procedimento PS- 019 e referência aos fluxogramas dos Processos.	06/02/2014
02	Revisão da Tabela 01 e item 8.2.4 para inclusão do PS-020; revisão do item 4.1, inclusão da Tabela 02 e Figura 01 para referência aos Processos terceirizados; alteração da Figura 02; exclusão da referência aos DE-002, DE-005 e DE-007.	12/12/2014
03	Adequação do documento conforme reestruturação dos Processos, incorporação da Unidade de Negócio de Tecnologia, Tabela 02 retirada do Manual para retorno como, adequação dos membros da Diretoria Executiva.	18/11/2015
04	Adequação da tabela 01, itens 5.5.1, 6.2, 7.4, 7.5, 7.6 e 8.3 para inclusão de itens de SMS (Segurança, Meio Ambiente e Saúde Ocupacional).	22/01/2016
05	Inclusão da Unidade Santa Quitéria no item 2, inclusão do item 2.4, alteração do escopo do SGQ TEQUALY no item 3.1, revisão da Figura 02 devido a redefinição dos Processos do SGQ TEQUALY, inclusão do procedimento PS-017 na Tabela 01 e itens 7.1 e 7.5.	02/08/2016

06	Alteração do escopo do SGQ TEQUALY no item 3.1, exclusão da referência ao procedimento PS-017 na Tabela 01 e itens 7.1 e 7.5.	17/10/2016
07	Alteração do escopo do SGQ TEQUALY no item 3.1.	12/12/2016
08	Atualização da capa do Manual e formato do documento, de acordo com a nova marca; alteração do nome fantasia da Organização, retirando o termo "GRUPO"; atualização dos dados gerais da Organização (item 2.1); exclusão da figura 01; inclusão de serviços de engenharia nos Processos terceirizados (item 4.1.1); atualização da figura 01-Interação dos Processos do SGQ; exclusão do item 5.4.5 referentes à Identificação e Atendimento de Requisitos de Responsabilidade Social.	07/08/2017
09	Revisão geral para adequação à revisão da norma ABNT NBR ISO 9001:2015.	17/04/2018
10	Revisão geral.	16/09/2019
11	Revisão layout (FP-007).	18/08/2021
12	Revisão geral.	27/05/2022
13	Revisão geral.	20/06/2022
14	Revisão geral do documento. Alteração do Código, Título e Tipo de Documento, De: DE-008 Manual de Gestão da Qualidade; Para: PG3.01.00.MA.001 Manual do Sistema de Gestão da Qualidade.	14/12/2023
15	- Reestruturação do conteúdo do documento para adequá-lo a estrutura da ISO 9001:2015. - Alteração do Título do Documento De: Manual de Gestão da Qualidade > Para: Manual de Gestão da Qualidade Organizacional.	05/11/2024
16	- Alterações nos itens 3.; 6.1.1.; 6.1.2.; 6.1.5. sendo eles: - Adequação dos códigos dos documentos complementares;	12/11/2024

	○ Readequação do Contexto da Organização; ○ Revisão das Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas; ○ Inclusão dos textos explicativos dos Princípios	
17	09/12/2025 - 17 Alteração das Diretrizes Estratégicas Visão, Propósito e Princípios, e Cadeia de Valor da Tequaly. Alteração do Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade. Alteração do código de PG3.01.00.MA.001 para PG3.01.00.MA.PT.001. Atualização dos códigos dos documentos complementares.	11/12/2025



9. ANEXOS

9.1. ANEXO A – NÃO APLICÁVEL