

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 1/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

Este manual de gestão da qualidade é de propriedade da:

ATA ASSESSORIA IND. E COM. DE TENSÓATIVOS LTDA.

Sua reprodução, parcial ou total, por terceiros e colaboradores é proibida. Qualquer cópia deverá ser solicitada a aprovada pela alta direção.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 2/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

1. ESCOPO

“Desenvolvimento, fabricação e comercialização de produtos tensoativos e especialidades químicas”.

Diante deste escopo, são consideradas as seguintes Unidades:

- ⇒ Unidade administrativa – Rua Pestana, 240 – Mandaqui – São Paulo – CEP: 02433-070
- ⇒ Unidade industrial – Rod. Arão Sahm, 1900 – Jundiázinho – Mairiporã – CEP: 07600-000
- ⇒ Unidade armazenamento/logística – Avenida Casa Verde, 3423 – Casa Verde – São Paulo – CEP: 02519-200

Empresa fundada em 05 de Fevereiro de 1986, no município de São Paulo vem reunindo através dos anos grande experiência na fabricação de tensoativos.

A **ATA Tensoativos** é uma indústria química de alta tecnologia com atuação no mercado nacional e internacional, a qual atende grandes conglomerados, empresas de grande, médio e pequeno porte. É uma empresa 100% nacional que desenvolve soluções em tecnologia química com experiência de mais de 30 anos. Atende toda a indústria química básica com produtos tensoativos.

A **ATA Tensoativos** coloca à disposição, tecnologia e qualidade na fabricação de Tensoativos contando sempre com uma equipe de profissionais especializados, e buscando sempre atender as necessidades de seus clientes, traduzindo o trabalho em uma parceria sólida e duradoura.

Para acompanhar os avanços tecnológicos a alta direção não tem poupado esforços em manter seu parque de máquinas em condições de poder oferecer sempre produtos que atendam às especificações de seus clientes.

Conseguindo reunir qualidade e tecnologia com preços competitivos, a ATA Tensoativos traz consigo o respeito ao homem e ao ambiente de trabalho em todos os seus processos.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 3/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

Missão: Produzir e comercializar produtos tensoativos que solucionam problemas, agregando valor e tornando-os mais competitivos, com claro benefício percebido pelo mercado.

2. OBJETIVO DO MANUAL

Este Manual estabelece a estrutura do sistema de gestão da qualidade da **ATA Tensoativos**, em conformidade com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015.

3. NÃO APLICABILIDADE DE REQUISITOS

Todos os requisitos normativos são aplicáveis ao sistema de gestão da qualidade da **ATA Tensoativos**.

4. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1.– Entendendo a organização e seu contexto

A **ATA Tensoativos** estabelece nos mapeamentos dos processos a “Matriz SWOT”, conforme Fluxo da Qualidade, que avalia questões internas e externas que possam afetar os resultados de nosso SGQ.

Este documento é revisado anualmente, ou quando se fizer necessário (ex. alterações nos cenários).

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

A **ATA Tensoativos** considera dentro do seu SGQ as seguintes partes interessadas: clientes, direção, colaboradores, fornecedores / prestadores de serviços e órgãos legais e os sistemas de gestão Halal e Kosher.

A **ATA Tensoativos** estabelece no **mapeamento do processo da qualidade** um tópico para “Necessidades e expectativas das partes interessadas”, que tem por finalidade identificar tais expectativas, perpetuando assim os negócios da empresa. Este documento é revisado anualmente, ou quando se fizer necessário.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 4/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

4.3. Escopo do SGQ

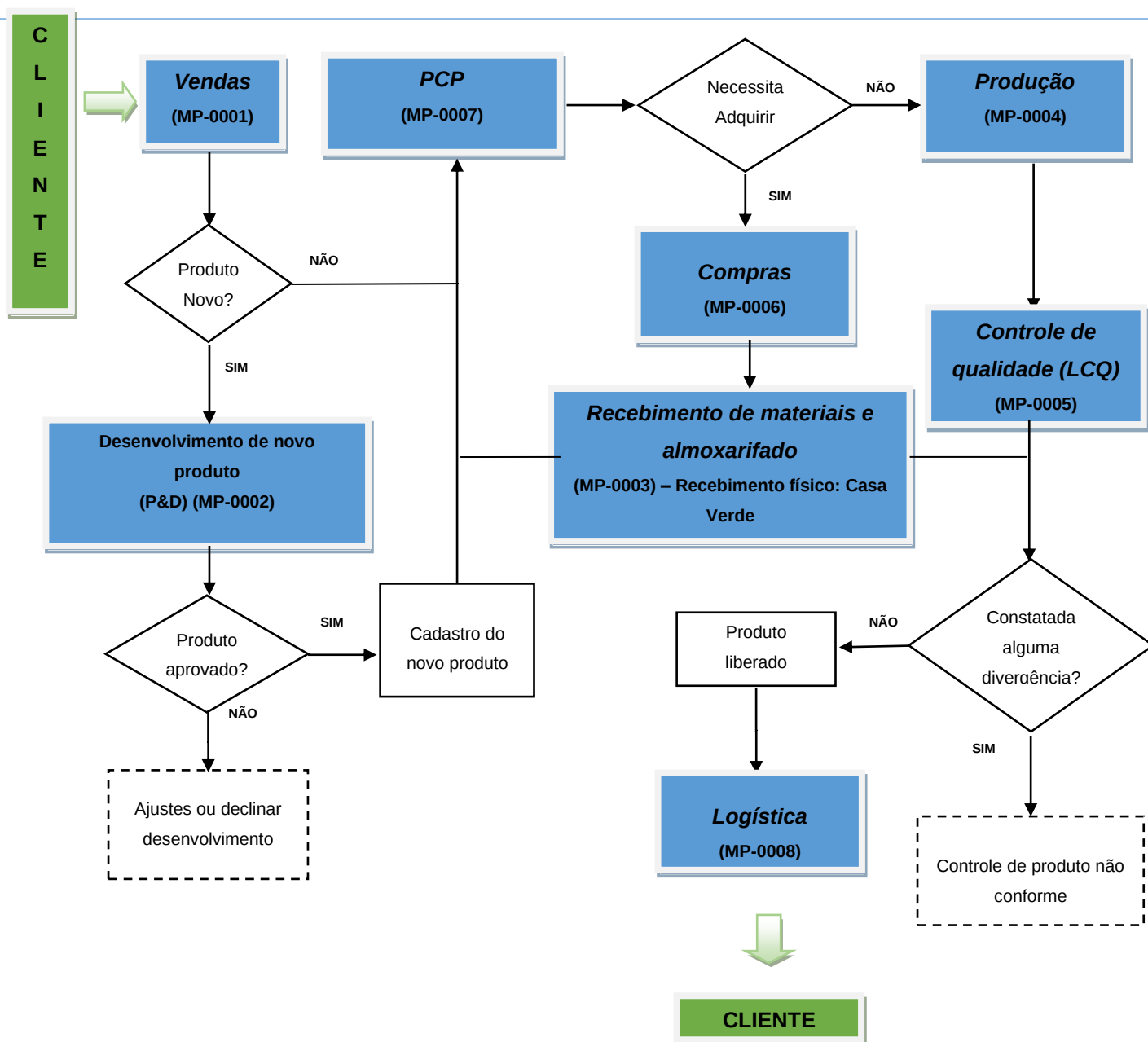
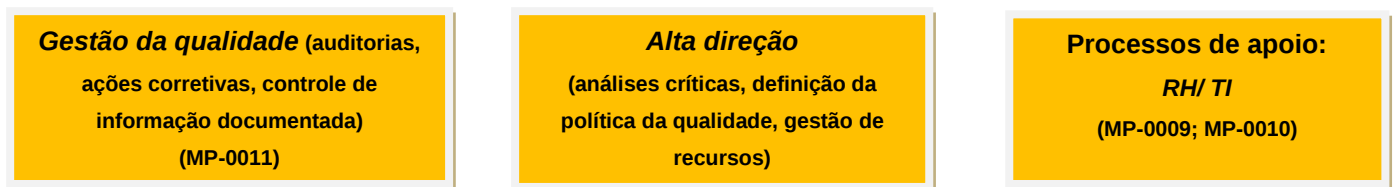
O escopo do SGQ da **ATA Tenssoativos** e a não aplicabilidade de requisitos normativos estão definidos nos capítulos 1 e 3 deste manual da qualidade.

4.4. Sistema de gestão da qualidade e seus processos

O Sistema de Gestão da Qualidade da **ATA Tenssoativos** contempla os seguintes processos:

- a) Processo de Gestão (alta direção e gestão da qualidade);
- b) Processo de Vendas
- c) Processo de Desenvolvimento de Produtos (P&D)
- d) Processo de PCP
- e) Processo de Compras
- f) Processo de Produção
- g) Processo de Controle de Qualidade (CQ)
- h) Processo de Recebimento e Almoxarifado
- i) Processo de Logística
- j) Processo de RH
- k) Processo de TI

Interação dos processos (macrofluxo):



	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 6/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

Nota 1: *O mapeamento detalhado, bem como os critérios, métodos, recursos etc. de cada processo estão disponíveis no documento mapeamento de processo, elaborado para cada processo.*

5. LIDERANÇA

5.1. Liderança e comprometimento

5.1.1. Generalidades

A ATA Tensioativos demonstra liderança e comprometimento com seu SGQ, através de:

- a definição da política da qualidade e objetivos da qualidade;
- reuniões gerenciais/ de qualidade;
- mentalidade de risco;
- disponibilidade de recursos para o SGQ;
- promoção de melhoria contínua;
- contratação de mão-de-obra qualificada.

5.1.2. Foco no cliente

A **ATA Tensioativos** demonstra comprometimento com seus clientes. Para isso, possui um processo de análise crítica de contrato (ver capítulo 8.2 deste manual) onde identifica os requisitos destes, e avalia nossa real capacidade em atendê-los, assegurando assim a satisfação de nossos clientes. Além disso, monitora a percepção dos clientes através de pesquisas de satisfação.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 7/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

5.2. Política da qualidade

"A ATA Assessoria Indústria e Comércio de Tenssoativos Ltda. possui como premissa o desenvolvimento de produtos tenssoativos e especialidades químicas visando o aprimoramento dos processos de nossos clientes, e se compromete a:

- atender aos requisitos aplicáveis;
- buscar a melhoria contínua de seus processos e do Sistema de Gestão da Qualidade".

Notas:

- (1) Esta política é disponibilizada em pontos estratégicos da **ATA Tenssoativos** e controlada via sistema Qualyteam;
- (2) A política está disponível a todas as partes interessadas da **ATA Tenssoativos** através de nosso site: "www.atatenssoativos.com"

5.3. Papéis, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais:

A **ATA Tenssoativos** define as responsabilidades e autoridades quanto ao seu SGQ através das seguintes formas:

- descrição de cargos para cada função do SGQ;
- procedimentos do SGQ.

6. PLANEJAMENTO

6.1. Ações para abordar riscos e oportunidades

A **ATA Tenssoativos** estabelece nos mapeamentos dos processos tópico para matriz de riscos, que tem por finalidade minimizar efeitos indesejáveis de situações específicas (ex. quebra de equipamento, material adquirido fora da especificação, etc.). Também considera ameaças e oportunidades derivadas de nossa "matriz SWOT" e das "Necessidades e expectativas das partes interessadas".

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 8/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

6.2. Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los

A **ATA Tenssoativos** define nos mapeamentos dos processos os objetivos da qualidade, metas e programas para atendimento deles, contemplando:

- o que fazer para atingir as metas definidas;
- responsáveis em monitorar tais ações e metas;
- prazos para atingir estas metas;
- recursos necessários;
- e como essas metas/planos serão monitorados.

6.3. Planejamento de mudanças

Quando da necessidade de mudanças, as mesmas são relatadas como ações de melhoria no sistema Qualyteam - TOOLS. Para tanto, são considerados os seguintes pontos:

- o propósito da mudança e suas potenciais consequências;
- a integridade do SGQ;
- os recursos disponíveis;
- a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades.

Durante a determinação das ações no sistema Qualyteam – TOOLS para o planejamento das mudanças visando a integridade do SGQ deverá sempre ser indicada uma ação que verifique quais consequências ou impactos que poderão ocorrer durante e/ou após a implementação da mudança no sistema de gestão da qualidade, a verificação poderá considerar, quando aplicável:

- Alterações no atendimento dos requisitos do produto ou dos clientes;
- Alterações no planejamento do processo de fabricação, incluindo métodos, procedimentos, instruções ou demais documentações do SGQ;
- Necessidade de treinamento;

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 9/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

- Atualizações nas descrições de cargos;
- Necessidade e/ou alteração de EPIs;
- Alteração dos riscos e oportunidades do SGQ;
- Alteração do contexto da organização;
- Alteração de equipamentos, incluindo os equipamentos de monitoramento e medição.

Para mudança de infraestrutura de grande monta ou complexas como instalação de equipamentos, construções, implementação ou mudanças de softwares, estruturas de TI ou mudanças de plantas o gestor responsável deverá ser apresentado um estudo de viabilidade e o cronograma de execução aprovados pela Direção.

7. APOIO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

A **ATA Tensioativos** assegura os recursos necessários para a manutenção do seu SGQ.

7.1.2. Pessoas:

A competência dos colaboradores está estruturada no capítulo 7.2 deste manual da qualidade.

7.1.3. Infraestrutura

A **ATA Tensioativos** mantém suas instalações adequadas aos produtos que executa. Para tal, esta infraestrutura inclui:

- instalações adequadas e de acordo com a legislação pertinente e as necessidades de produção;
- equipamentos adequados aos processos operados, e a manutenção destes;

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 10/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

- organização suficiente para um correto fluxo de materiais/ produtos/ atividades.

Para sua unidade industrial (localizada em Mairiporã), a **ATA Tenssoativos** estabelece uma sistemática de manutenção preventiva através de *check-lists*, tanto nos equipamentos quanto nos veículos de transporte.

Para sua unidade de logística (localizada na Casa Verde), a **ATA Tenssoativos** estabelece que para os equipamentos de movimentação (veículos de transporte, de movimentação de cargas, incluindo de terceiros) sejam realizadas inspeções também através de *check-lists*.

Para sua unidade administrativa (localizada no Mandaqui) é realizada uma verificação do gerador de energia com o uso de check-list específico.

7.1.4. Ambiente para a operação dos processos

A **ATA Tenssoativos** monitora as condições do ambiente de trabalho (iluminamento) de seus laboratórios LCQ (unidade Mairiporã) e LPD (unidade administrativa), pois nestes laboratórios são realizadas inspeções visuais. Nos demais ambientes as condições são mantidas em conformidade com o necessário para a realização das atividades.

7.1.5. Recursos de monitoramento e medição

A **ATA Tenssoativos** efetua a calibração de seus equipamentos de medição que têm impacto na qualidade do produto. São definidos critérios de aceitação, frequência de calibração, entre outros controles necessários no procedimento PO-0003, cujo gerenciamento é feito no software Qualyteam.

7.1.6. Conhecimento organizacional

A **ATA Tenssoativos** efetua a disseminação de seu conhecimento organizacional através de procedimentos, instruções e demais documentos de forma a manter o devido controle dos processos.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 11/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

7.2.Competência

A **ATA Tenssoativos** mantém o procedimento PO-0002 - Recrutamento, seleção, contratação, integração e treinamentos, para identificação das necessidades de competência.

7.3.Conscientização:

A **ATA Tenssoativos** assegura a conscientização dos seus colaboradores com relação à política e objetivos da qualidade, sua contribuição para o SGQ e consequências de não estar em conformidade com requisitos.

7.4.Comunicação:

A **ATA Tenssoativos** mantém um documento denominado AN-0016 – Matriz de comunicação onde são definidas informações de comunicação como:

- o que comunicar;
- quando comunicar;
- com quem se comunicar;
- como comunicar;
- quem comunica.

7.5.Informação documentada

A **ATA Tenssoativos** mantém o sistema Qualyteam para o controle da informação documentada e estabelece o procedimento PGA-0001.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 12/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

8. OPERAÇÃO

8.1. Planejamento e controle operacionais

A **ATA Tensioativos** efetua o planejamento de seus processos de forma que os mesmos possam ser executados de forma confiável. São cadastradas no sistema DBCorp as seguintes informações:

- ⇒ estrutura do produto (formulação química);
- ⇒ procedimentos (como fazer – temperaturas, pressões, tempos etc.);
- ⇒ roteiro (etapas do processo).

Deste cadastramento são originadas as OP's que serão encaminhadas ao processo produtivo.

Também são realizados programas de produção de forma a orientar toda a área fabril sobre o que deve ser produzido e em qual sequência, para que os prazos prometidos a nossos clientes sejam plenamente cumpridos.

8.2. Requisitos para produtos e serviços:

Toda a análise crítica para avaliação da capacidade de atendimento aos requisitos de nossos clientes é realizada pela nossa área comercial (ex. prazo requerido para entrega). São utilizados, para este processo, recursos como:

- ⇒ consulta de produto em estoque;
- ⇒ consulta ao PCP para avaliar disponibilidade de produção, incluindo sua capacidade;
- ⇒ consulta e análise para desenvolvimento de novos produtos, de forma a atender uma nova aplicação (ver 8.3).

Quando existem divergências entre o solicitado pelo cliente e o que é possível realizar, uma negociação documentada (ex. e-mail) é estabelecida, de forma que nossa empresa só celebra contratos que são passíveis de pleno atendimento.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 13/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

Quando da ocorrência de fatores imprevisíveis e que podem afetar a entrega do produto, o cliente é informado das novas condições, sendo retida informação documentada.

8.3. Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços

Todo o processo de desenvolvimento de novos produtos é realizado conforme Fluxograma de Processo FLUX-0011.

8.4. Controle de processos, produtos e serviços providos externamente:

Todo o processo de qualificação dos provedores externos foi estruturado conforme o procedimento PO-0004: Seleção, avaliação, homologação e monitoramento de fornecedores e prestadores de serviço.

A informação documentada retida de avaliação dos fornecedores é controlada no sistema DBCorp, bem como os pedidos de compras.

Para avaliar o desempenho de provedores externos, é realizado o monitoramento através do IQF.

As inspeções de recebimento são realizadas pelo laboratório da unidade industrial, considerando as seguintes atividades:

- avaliação do laudo do fornecedor
- controle para descarga (para aprovação do descarregamento, quando entregue em Mairiporã ou, quando for entregue na unidade Casa Verde, é realizada a inspeção de descarga posteriormente através de envio de amostras).
- análise final onde é realizada uma análise completa do material recebido.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 14/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

8.5. Produção e provisão de serviço

8.5.1. Controle de produção e de provisão de serviço

A **ATA Tensioativos** assegura que seu processo de fabricação seja executado de forma controlada. Para isso assegura:

- disponibilidade de informações como instruções de trabalho, programas de produção, especificações dos materiais;
- recursos como instrumentos de medição e monitoramento;
- ordem de produção: para definir as etapas do processo e assegurar seu controle;
- sistema automatizado para prevenir ou detectar falhas (ex. controle de temperatura por termostato, abertura de válvulas etc.).

8.5.2. Identificação e rastreabilidade

A rastreabilidade é realizada a partir das ordens de produção (OPs) e sistema DBCorp, onde é possível efetuar o link do produto fornecido ao cliente com sua respectiva OP, a partir da qual obtém-se todas as informações do produto (parâmetros de pesagem, controle do processo etc.).

8.5.3. Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos:

As informações, especificações e amostras de clientes são salvaguardadas quanto a perda de confidencialidade.

Dados cadastrais sensíveis de clientes e provedores externos são salvaguardados através da limitação do acesso ao cadastro do sistema DBCorp.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 15/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

8.5.4. Preservação:

A **ATA Tensioativos** assegura uma adequada preservação de seus produtos durante a fabricação ou seu armazenamento. São utilizadas embalagens adequadas ao produto, incluindo embalagens certificadas por órgãos legais (marinha, INMETRO, etc.).

Quanto à validade de materiais, este controle é efetuado através do sistema DBCorp, sendo que os gestores efetuam filtros através de relatórios contínuos de forma a identificar produtos com próximos do vencimento. Ver PO-0007 - Revalidação de materiais.

8.5.5. Serviços Pós-Vendas:

O pós-vendas é realizado pelo comercial, conforme estabelecido pelo gestor do processo.

8.5.6. Controle de Mudanças

As mudanças são tratadas da mesma forma descrita no requisito 6.3 deste manual.

8.6. Liberação de Produtos e Serviços

Durante o processo de fabricação, a inspeção e monitoramento dos produtos é realizada pelo laboratório de controle de qualidade (LCQ). Os registros são efetuados no sistema DBCorp. Havendo não conformidades, os envolvidos procedem conforme descrito no capítulo 8.7 deste manual da qualidade. São realizados basicamente dois tipos de inspeção:

- inspeção de descarga: que autoriza o envase do produto;
- inspeção intermediária: para ajuste do processo produtivo;

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 16/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

- e inspeção final onde é feita uma análise completa conforme especificações do item a ser liberado.

8.7. Controle de saídas não conformes

Quando da ocorrência de produtos não conformes, estes são identificados e segregados conforme definido no procedimento PGA-0003. – controle e tratamento de não-conformidade.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1. Monitoramento, medição, análise e avaliação

9.1.1. Generalidades

O planejamento da qualidade, no início deste manual, define o que deve ser monitorado e medido, conforme referenciado no mapeamento dos processos.

9.1.2. Satisfação do cliente:

A **ATA Tensoativos** monitora a percepção dos clientes através de pesquisas de satisfação semestrais. O FORM-0072 – Pesquisa de satisfação de cliente registra estas informações.

Quando forem detectadas insatisfações ou mesmo reclamações decorrentes das pesquisas de satisfação é aberto um RNC e é avaliada a procedência dela. Sendo procedente ou não, o cliente recebe um feed-back com as ações a serem implementadas, se aplicável.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 17/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

9.1.3. Análise e avaliação:

São realizadas reuniões mensais para avaliar os resultados obtidos através do monitoramento realizado em todos os processos do SGQ, bem como as não-conformidades, com a participação da diretoria e gestores envolvidos.

9.2. Auditoria interna

São realizadas auditorias em todos os processos contemplados pelo SGQ, anualmente, conforme estabelecido no PGA-0004 – Auditorias.

9.3. Análise Crítica pela Direção:

A **ATA Tenssoativos** realiza com sua direção e seus gestores análises críticas **anualmente** ou quando se fizer necessário. essas análises consideram uma avaliação do SGQ como um todo, como por exemplo: resultados de auditorias, dados de satisfação de clientes, desempenho de nossos provedores externos etc. Os registros com as entradas e saídas (incluindo melhorias e recursos necessários) são efetuados no documento denominado FORM-0054 – Ata de reunião de análise crítica – alta direção.

Dentre os participantes desta reunião são convocados: os diretores da **ATA Tenssoativos**, o gerente industrial e o coordenador da qualidade, outros participantes também podem ser convocados quando houver a necessidade.

	MANUAL DE GESTÃO DA QUALIDADE	MQA - 0001	Página 18/18
		REV. 06	
		10/09/2024	

10. MELHORIA

A **ATA Tensoativos** demonstra melhoria contínua em seu SGQ, através de:

- resultados de auditorias (internas ou externas);
- retroalimentação de clientes;
- desempenho dos processos incluindo indicadores da qualidade.

A **ATA Tensoativos** assegura o devido tratamento para os produtos não conformes e implementa ações corretivas onde se torna necessário. O procedimento PGA-0003 - Controle e tratamento de não-conformidade define a sistemática para tais atividades.

11. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Motivo
00	24/08/2018	Emissão inicial
01	06/02/2019	Revisão geral, incluindo a aplicabilidade de todos os requisitos normativos e esclarecendo que mudanças são tratadas conforme metodologia definida no item 6.3 e registradas em atas de reunião, planos de ação ou registros de melhoria no Qualyteam.
02	27/03/2020	Revalidação
03	15/04/2021	Revisão geral
04	16/09/2022	Revisão geral e alteração do planejamento de mudanças (6.3)
05	23/09/2022	Revisão e alteração do planejamento de mudanças (6.3)
06	10/09/2024	Revisão Para o Ano de 2024