NORTEL
ENGENHARIA

POLÍTICA DA QUALIDADE

Revisão 2026

Rua Dr. José Peroba, 275
Edf. Metrópolis Empresarial
Salas 509/510
Stiep, Salvador - BA

Controle do documento

POLÍTICA DA QUALIDADE

Revisão: 2026
Vigência: na data de aprovação
Coordenação: Diretoria Administrativa e gestores de contratos
Aprovação: Diretoria Executiva
Classificação: divulgação interna e externa

CONTROLE DE REVISÕES

2021 — Versão anterior.
2026 — Revisão da gestão da qualidade, critérios de entrega, indicadores e melhoria contínua.

A data de vigência será considerada quando da divulgação interna aos colaboradores e disponibilização deste documento no site official da empresa.

A versão aprovada substituirá a política anterior correspondente.

1 Compromissos e abrangência

A Nortel Engenharia deve entregar serviços que atendam aos requisitos legais, contratuais e técnicos aplicáveis, com segurança, integridade, previsibilidade e foco na satisfação do cliente.

A empresa assume o compromisso de melhorar continuamente seus processos, desenvolver as competências das equipes, usar tecnologia de forma responsável e reduzir falhas e retrabalho.

Esta política abrange propostas, contratação, mobilização, execução, supervisão, compras, documentação, medição e encerramento dos serviços. Aplica-se às áreas internas e aos terceiros que contribuam para a qualidade das entregas.

A Diretoria deve estabelecer prioridades e disponibilizar recursos. Os gestores devem traduzir os compromissos em objetivos e controles por contrato. Todos devem conhecer os requisitos de suas tarefas, cumprir os procedimentos e comunicar desvios.

2 Planejamento dos serviços

Antes de assumir compromissos ou mobilizar equipes, devem ser analisados escopo, critérios de aceitação, prazos, recursos, competências, riscos e exigências de documentação.

O gestor de contrato deve identificar requisitos do cliente e legais pertinentes, esclarecer ambiguidades e registrar a forma de demonstrar o atendimento. Alterações de escopo, método ou prazo precisam ser avaliadas e formalizadas pelos responsáveis autorizados.

O planejamento deve considerar continuidade do serviço, disponibilidade de pessoal e materiais, substituições necessárias e possíveis falhas de fornecedores, com medidas proporcionais ao impacto.

Objetivos e indicadores devem ser definidos de forma verificável, com responsável, fonte dos dados, frequência e meta compatíveis com a operação. Custos e produtividade devem ser conciliados com segurança, direitos humanos e proteção ambiental.

Compromissos comerciais não podem depender de informação falsa ou de capacidade de atendimento não demonstrada.

3 Competência e execução

Os profissionais devem ter competência compatível com a atividade, incluindo formação, experiência, treinamento, habilitação e autorizações quando exigidas. Necessidades de capacitação devem ser acompanhadas pelos gestores e RH.

Equipes próprias e terceirizadas devem receber instruções claras, atualizadas e acessíveis. A supervisão deve verificar a compreensão e a execução efetiva, especialmente na mobilização e em mudanças de processo.

Ferramentas, equipamentos, materiais e sistemas devem estar adequados ao serviço. Equipamentos de medição serão verificados ou calibrados quando necessário para a confiabilidade dos resultados ou por exigência aplicável.

Os serviços devem seguir procedimentos e critérios definidos, com inspeções e registros proporcionais ao risco. Atividades fora do padrão ou com dúvida relevante devem ser submetidas à avaliação antes de prosseguir.

Inovação e automação devem ser avaliadas e validadas, com supervisão humana nas decisões técnicas e proteção das informações.

4 Entrega e controle documental

As entregas devem ser verificadas em relação aos requisitos antes da apresentação ao cliente. A liberação e o aceite devem ser registrados pelos responsáveis autorizados.

Boletins de medição, relatórios, ordens de serviço, imagens e registros de campo devem representar a execução real, identificar o serviço e permitir conferência. É proibido alterar evidências ou registrar atividade não realizada.

Cada contrato deve ter controle dos documentos exigidos e de suas versões, incluindo desenhos, relatórios, testes, responsabilidade técnica e documentos de encerramento, quando previstos. Prazos e responsáveis devem ser acompanhados desde o início.

Documentos desatualizados devem ser retirados de uso ou identificados. O acesso, a guarda, o compartilhamento e o descarte observarão confidencialidade, proteção de dados, contratos e prazos aplicáveis.

O encerramento deve contemplar pendências, aceite e entrega documental, preservando evidências para suporte ao cliente e à Nortel.

5 Falhas e melhoria contínua

Reclamações, não conformidades e falhas devem ser registradas e avaliadas conforme seu impacto. O serviço afetado deve ser identificado e controlado para impedir uso ou entrega indevidos.

A correção imediata deve proteger o cliente, as pessoas e a operação. Quando necessário, o gestor comunicará o cliente e alinhará retrabalho, substituição, prazo e critérios de novo aceite.

Falhas relevantes ou recorrentes exigem análise de causa e ação corretiva, com responsável e prazo. A conclusão só será reconhecida após verificar a eficácia da medida, além da simples execução de uma tarefa.

Os aprendizados devem orientar treinamento, revisão de procedimentos e prevenção em outros contratos. Pessoas que apontem problemas de boa-fé não podem sofrer retaliação.

Concessões ou desvios somente serão aceitos quando permitidos, formalizados pelos responsáveis e aprovados pelo cliente quando necessário, sem afastar obrigações legais ou de segurança.

6 Cliente e acompanhamento

Gestores devem manter comunicação regular com o cliente, tratar expectativas e acompanhar a percepção sobre o serviço. Demandas críticas terão responsável e retorno compatível com o impacto e o prazo contratado.

Fornecedores serão selecionados e avaliados conforme capacidade, desempenho e requisitos de qualidade e segurança. A contratação de terceiros não elimina a necessidade de controle pela Nortel.

Os resultados serão acompanhados por indicadores como cumprimento de prazos, aceite das entregas, retrabalho, reclamações e eficácia de ações corretivas, considerando as particularidades dos contratos.

A Diretoria promoverá análise crítica ao menos anual dos resultados, riscos e recursos e determinará melhorias. Verificações internas serão planejadas conforme riscos e relevância dos processos.

Normas de gestão da qualidade serão referências técnicas conforme sua aplicabilidade. Esta política será comunicada às equipes e parceiros pertinentes, revista a cada dois anos ou antes quando necessário e terá vigência na data de aprovação registrada.