
	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ISO 9001:2015

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA N. 01 DE 2025

20/02/2025

 Risoterm <i>Isolantes Térmicos Ltda</i>	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

Introdução

Critério de auditoria – Norma de referência: NBR ISO 9001:2015

Objetivos da Auditoria:

- Verificar conformidade aos requisitos da NBR ISO 9001:2015;
- Avaliar a eficácia do Sistema de Gestão em atender continuamente aos objetivos especificados;
- Identificar melhorias nos processos.

Escopo: Maintenance and installation of hot and cold thermal insulation; application of shaped refractory and non-conformed; coatings with ceramic fibers. Manutenção e montagem de isolantes Térmicos quente e frio; aplicação de refratários conformados e não-conformados; revestimentos com fibras cerâmicas.

Data(s) da auditoria: 28 de janeiro a 19 de fevereiro de 2025


Equipe Auditora

Larissa Mesquita – Auditor Líder

Amanda Caetano – Auditor

Brenda Caroline – Auditor


Iago Machado - Auditor

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

Processos Auditados


Processo: PQO-004 (Rev.13) Obra Braskem AL
Presentes: Gabriele Moraes, Henrique Coutinho; Leandro Ferreira
Auditor(a): Iago Machado
Métricas de Desempenho: Pesquisa de satisfação do cliente; Calibrações; Controle de Checklists dos equipamentos; Cumprimento do Plano Anual de Treinamento; Verificações; Faturamento; Controle do serviço.
Entradas: Planos de verificação/inspeção/manutenção; Checklists; Memorial de Cálculo.
Saídas: Boletins de Medição, Autorização de Faturamento, Orçamentos e Propostas, Notas Fiscais, Relatórios de Serviço.
Riscos & Oportunidades: Riscos: Acidentes de trabalho, Uso inadequado ou ausência de EPI, Não preenchimento dos formulários de inspeção e calibração, Tagueamento incorreto dos equipamentos e instrumentos, Falta de Manutenção. Oportunidades: Identificação de falhas e proposição de melhorias nos processos do cliente e nos processos internos, prospecção de serviços.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> FO.012.PQR.008 Plano de Calibração; FO.025.PQR.008 Plano de Manutenção Preventiva; FO.002.PQR.008 Check List de Manutenção; FO.001.PQO.004 Inspeção de Pré-uso em Cinto de Segurança ou Trava-queda; FO.009.PQR.010 Plano Anual de Treinamento; FO.001.PQR.011 RDO - Relatorio Diario de Obra.
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Não consta o plano de verificação dos equipamentos dos anos de 2025; Checklist da máquina de corte sem indicação da tag;

Processo: PQO-009 (Rev. 01) Obra Acelen
Presentes: Daniela Cunha, Gabriel Cana, Tayná Neves
Auditor(a): Iago Machado
Métricas de Desempenho: Pesquisas de satisfação do cliente; Formulário eficiência x produtividade; Número de não conformidades na atividade; Produtos não conformes; Cumprimento do plano de treinamento.
Entradas: Requisitos do cliente; Solicitação de serviços; Paradas operacionais; Dados técnicos do processo e produto.
Saídas: Orçamentos e propostas; Reports e cronogramas; Requisições de Materiais e Serviços – RMS; Relatório Final de Serviço; Autorizações de faturamento; Notas fiscais; Previsão de faturamento; Planilha de efetivo diário; Controle de orçamentos e resumo de medição.
Riscos & Oportunidades: Riscos: Acidentes de trabalho; Paralisação operacional; Pendências de outras disciplinas; Equipe dimensionada de forma errada; Orçamentos errados. Oportunidades: Renovação do contrato; Oportunidades de novos serviços; Busca de serviços em novas disciplinas.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> Plano de manutenção estabelecido / Check List;

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

<ul style="list-style-type: none"> • Checklists de cintos de segurança; • Planos de manutenção/calibração/verificação; • Check list dos equipamentos; • NFs de Transportes (Setembro a Dezembro de 2024); • Checklist da atividade; • Lista de treinamento da IT-I-05 (Rev.02) Remoção e Acondicionamento do Isolamento Térmico do mês de Julho; • Lista mestra/ Documentos externos; • Relatório Diário de Obras (RDO) unidades 17 e 18; • Relatório Técnico de Manutenção Refratário- SI-3901; • Pesquisa e satisfação do cliente de Setembro a dezembro de 2024; • Amostragens de análise comportamental feitas no período de Setembro a Dezembro de 2024; • DDS de janeiro de 2025; • Atestado de recebimento de EPI; • Avaliação de desempenho de SSMA; • Avaliação de desempenho técnico.
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> • Foi observada uma mudança no cabeçalho do formulário de Relatório Diário de Obra com a inclusão dos campos de nº do RDO e dias decorridos, sem que tenha sido registrada a mudança e também não foi gerada uma nova revisão do formulário;

Processo: PQR -008 Manutenção, Inspeção e Calibração (Rev.06)
Presentes: Iago Machado
Auditor(a): Brenda Caroline
Métricas de Desempenho: Número de equipamentos calibrados e verificados no mês (obras, laboratório e sede).
Entradas: Equipamentos a serem calibrados, Critério de aceite de calibração, Inventário da empresa, tagueamento de equipamentos.
Saídas: Certificados de calibração; Registros de verificação; Aceite de calibração.
Riscos & Oportunidades:
Riscos: Utilização de equipamentos descalibrados, não atendimento a requisitos de inspeção.
Oportunidades: N/A.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> • FO.009.PQR.008 Lista de Instrumentos • FO.002.PQR.008 Check List de Verificação • FO.025.PQR.008 Plano de Manutenção Preventiva • FO.010.PQR.008 Lista de Inspetores Cadastrados • FO.026.PQR.008 Avaliação dos Extintores • FO.025.PQR.008 Plano de Manutenção Preventiva • FO.013.PQR.008 Plano de Verificação • FO.014.PQR.008 Registro de Verificação de Esquadros

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	
<ul style="list-style-type: none"> FO.015.PQR.008 Registro de Verificação de Nível de Bolha FO.020.PQR.008 Verificação da Trena Certificado de Calibração 		
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Não evidenciado as FO.007.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Operacionais e FO.006.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Administrativas de nenhuma das obras vigentes. 		

Processo: PQR-013 (Rev. 001) Confiabilidade dos Processos.
Presentes: Iago Machado
Auditor(a): Brenda Caroline
Métricas de Desempenho: Relatório de conclusão realizado x concluídos, alterações do SGQ realizadas x divulgadas, Boas praticas nas obras.
Entradas: Coletânea de normas Petrobras, projeto de isolamento e refratário fornecidos pelos clientes, fichas técnicas de produtos, FISQP
Saídas: Data Books, Relatório técnico de manutenção (RTM), Certificado de ensaios de laboratórios, Credenciais de Qualificações, termo de alteração do escopo do serviço.
Riscos & Oportunidades: Riscos: Desatualização de normas e documentos técnicos, Não envolvimento dos colaboradores com a politica da organização Oportunidades: Melhoria continua, cumprimento e padronização dos processos, aumento da qualidade dos serviços.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> FO.012.PQR.013 Rev. 00 Checklist da atividade FO.007.PQR.013 Rev. 00 Relatório de acompanhamento de aplicação de revestimento refratário Fichas de Informação de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ) FO.002.PQR.013 Rev .00 Carteira de qualificação; FO.011.PQR.013 Etiqueta de Informação Técnica (EIT) FO.013.PQR.013 Rev. 00 Relatório de inspeção de conclusão dos serviços; FO.014.PQR.013 Rev. 00 Termo de Alteração de escopo de serviço;
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Não houve não conformidade.

Processo: PQR- 006 Objetivos da Qualidade, Monitoramento e Analise Critica da Direção (Rev. 003)
Direção
Presentes: Larissa Mesquita
Auditor(a): Amanda Caetano
Métricas de Desempenho: Análise critica das propostas e Mapeamento dos processos.
Entradas: Cartas convites; Requisito do cliente; Legislação; CLT/Convenção coletiva; Valores atuais do mercado; Propostas comerciais; Custos Operacionais; Eficiencia e produtividade p/ obra.
Saídas: Sustentabilidade econômica da empresa; Desempenho por contrato; Provisionamento de Recursos para manutenção do sistema; Contexto organizacional; Analise Critica; Mapeamento de processos.


	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

Riscos & Oportunidades: Riscos: Inviabilidade Financeira da Empresa; Cancelamento de Contratos; Perdas de Oportunidades do mercado. Oportunidades: Melhoria Contínua; Novas Certificações; Novas Parcerias Estratégicas; Novos Serviços; Novas Tecnologias.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> FO.002.PQR.001 Ata da Reunião Anual de Planejamento Estratégico 2025 DC.001.PQR.006 Desdobramento dos Objetivos do SGQ FO.001.PQR.006 Análise Crítica Consolidado dos Indicadores 2024
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Nenhuma não conformidade gerada.

Processo: PQR – 004 (Rev. 006) Relação com o cliente - Comercial
Presentes: Larissa Mesquita
Auditor(a): Amanda Caetano
Métricas de Desempenho: Visitas Realizadas por mês; Propostas Ganhas x Propostas Perdidas; Pesquisa de Satisfação; Visitas Técnicas (Garantia de Obras Spot).
Entradas: Requisito do Cliente; Dados do Cliente; Cartas Convite; Cotações de Material.
Saídas: Propostas Comerciais; Proposta Técnica; Cronogramas; Solicitação de Compras de Material – RMC.
Riscos & Oportunidades: Riscos: Vazamento de Dados; Fraude; Orça errado; Equipe dimensionada de forma errada; Concorrência Oportunidades: Conhecimento Técnico; Mão de Obra Qualificada; Disponibilidade de Materiais.
Documentos / Registros: <ul style="list-style-type: none"> FO.001.PQR.004 Proposta Comercial FO.002.PQR.004 Pesquisa Satisfação FO.003.PQR.004 Proposta Técnica
Notas de Auditoria: <ul style="list-style-type: none"> Nenhuma não conformidade gerada.


Não Conformidades de Auditorias Anteriores

Evidenciado um total de 8 planos de ação, sendo que todos eles encontram-se encerrados.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

Não Conformidades Registradas


<u>QTD</u>	<u>Auditoria</u> <u>nº</u>	<u>Cláusula</u> <u>nº</u>	<u>Descrição da Não Conformidade</u>	<u>Categoria</u> <u>M/I</u>	<u>PROCESSO</u>
01	01/2025	PQO-004	Requisito: 3.2 Manutenções / Inspeções. A verificação da manutenção/inspeções dos equipamentos e ferramentas são realizadas em formulários próprios. Não Conformidade: Não foi evidenciado o plano de verificação dos equipamentos do ano de 2025; Evidência Objetiva: FO.013.PQR.008 Plano de Verificação; Justificativa: Conforme padrões internos da Risoterm, todos os equipamentos de empresas subcontratadas que atuem em serviços diretos do escopo contratual também devem seguir os procedimentos de segurança / manutenção.	I	BRASKEM
02	02/2025	PQO-004	Requisito: PQR 008 - 5.4.1 Aquisição de Equipamentos, Ferramentas e Instrumentos; Não Conformidade: Não foi identificada a evidência de tag no equipamento da maquina de corte Evidência Objetiva: A ausência de identificação no equipamento da máquina de corte pode ser um ponto crítico para rastreabilidade e controle ; Justificativa: A ausência da tag no equipamento compromete a identificação adequada, dificultando o controle e monitoramento do ativo, bem como a prevenção de falhas. Essa identificação é fundamental para garantir a conformidade com os padrões operacionais e regulatórios..	I	SSMA

			FORMULÁRIO		FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02	
			RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA			
03	03/2025	PQO-009	Requisito: 13. Validação do processo. Não Conformidade: Foi observada uma mudança no cabeçalho do formulário de Relatório Diário de Obra com a inclusão dos campos de nº do RDO e dias decorridos, sem que tenha sido registrada a mudança e também não foi gerada uma nova revisão do formulário; Evidência Objetiva: FO.001.PQR.011 RDO - Relatório Diário de Obra Justificativa: Todas as alterações nos documentos do SGQ devem ser comunicadas à Qualidade e ter a aprovação da diretoria.		I	OBRA ACELEN
04	04/2025	PQR-008	Requisito: PQO-004 (Rev. 13): 3.1 Equipamentos e Ferramentas / 5.6 Calibração e verificação de Instrumentos - 5.6.1 Calibração / PQR-008 (Rev.05) Manutenção, Inspeção e Calibração Não Conformidade: Não evidenciado as FO.007.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Operacionais, FO.006.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Administrativas de nenhuma das obras vigentes ; Evidência Objetiva: FO.007.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Operacionais, FO.006.PQR.008 Inspeção Planejada em Áreas Administrativas Justificativa: Com objetivo de eliminar todas as condições que podem causar perdas ou impacto do desempenho e qualidade dos nossos serviços.		I	MANUTENÇÃO. INSPEÇÃO E CALIBRAÇÃO.

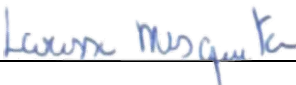



M = Maior I = Menor

Conclusões

- Avaliando a documentação verifica-se que o sistema de gestão está adequado;
- As carências encontradas foram sopesadas como sem impacto significativo na integridade do sistema de gestão, no atendimento aos requisitos legais, contratuais e das partes interessadas aplicáveis;
- Assim sendo, o sistema de gestão da qualidade continua com a capacidade para atender os objetivos estabelecidos, bem como os requisitos aplicáveis e da norma de referência.

	FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02
	RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA	

Validação

<u>Auditor</u>	<u>Assinatura</u>	<u>Data</u>
Larissa Mesquita		20/02/2025
Amanda Caetano		20/02/2025
Brenda Caroline		20/02/2025
Iago Machado		20/02/2025