



Risoterm
Isolantes Térmicos Ltda

FORMULÁRIO

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA

**FO.004.PQR.002
REVISÃO: 02**

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ISO 9001:2015

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA N. 01 DE 2025

20/02/2025

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	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

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:

- 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 - Relatório Diário de Obra.

Notas de Auditoria:

- 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:

- Plano de manutenção estabelecido / Check List;

- 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:

- 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:**

- 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:

- 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 práticas 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 política da organização

Oportunidades: Melhoria continua, cumprimento e padronização dos processos, aumento da qualidade dos serviços.

Documentos / Registros:

- 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:

- 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 crítica das propostas e Mapeamento dos processos.

Entradas: Cartas convites; Requisito do cliente; Legislação; CLT/Convenção coletiva; Valores atuais do mercado; Propostas comerciais; Custos Operacionais; Eficiência 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.

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

Riscos & Oportunidades:

Riscos: Inviabilidade Financeira da Empresa; Cancelamento de Contratos; Percas de Oportunidades do mercado.

Oportunidades: Melhoria Continua; Novas Certificações; Novas Parcerias Estratégicas; Novos Serviços; Novas Tecnologias.

Documentos / Registros:

- 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:

- 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 Materias.

Documentos / Registros:

- FO.001.PQR.004 Proposta Comercial
- FO.002.PQR.004 Pesquisa Satisfação
- FO.003.PQR.004 Proposta Técnica

Notas de Auditoria:

- 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>Auditória</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	<p>Requisito: 3.2 Manutenções / Inspeções.</p> <p>A verificação da manutenção/inspeções dos equipamentos e ferramentas são realizadas em formulários próprios.</p> <p>Não Conformidade: Não foi evidenciado o plano de verificação dos equipamentos do ano de 2025;</p> <p>Evidência Objetiva: FO.013.PQR.008 Plano de Verificação;</p> <p>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.</p>	I	BRASKEM
02	02/2025	PQO-004	<p>Requisito: PQR 008 - 5.4.1 Aquisição de Equipamentos, Ferramentas e Instrumentos;</p> <p>Não Conformidade: Não foi identificada a evidência de tag no equipamento da máquina de corte</p> <p>Evidência Objetiva: A ausência de identificação no equipamento da máquina de corte pode ser um ponto crítico para rastreabilidade e controle ;</p> <p>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..</p>	I	SSMA

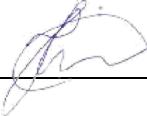
 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda			FORMULÁRIO	FO.004.PQR.002 REVISÃO: 02	
RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA					
03	03/2025	PQO-009	<p>Requisito: 13. Validação do processo.</p> <p>Não Conformidade: Foi observada uma mudança no cabeçalho do formulário de Relatório Diário de Obra com a inclusão dos campos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

M = Maior | = 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.

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