

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

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

ISO 9001:2015

RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA Nº 01 DE 2024

16/04/2024

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.

Equipe Auditora

Larissa Mesquita – Auditor Lider

Amanda Caetano – Auditor

Brenda Caroline – Ouvinte

Iago Machado - Ouvinte

Tiago Santos - Ouvinte

Processos Auditados

Processo: Direção – PQR 006: Objetivos da Qualidade, Monitoramento e Análise Crítica da Direção

Presentes: Larissa Mesquita

Auditor: Amanda Caetano

Métricas de Desempenho diretoria: Despesas / Faturamento de cada obra; analise critica das propostas

Entradas Diretoria: Cartas convite; requisitos do cliente; legislação; CLT/Convenção coletiva, valores atuais do mercado; Proposta comercial; Custos operacionais; eficiência e produtividade P/ OBRA.

Saídas Diretoria: Sustentabilidade econômica da empresa; desempenho por contrato; provisionamento de recursos para manutenção do sistema; contexto organizacional; analise crítica.

Riscos & Oportunidades diretoria:

Riscos: Inviabilidade financeira da empresa; cancelamento de contratos; percas de oportunidades no mercado;

Oportunidades: Melhoria continua; novas certificações; novas parcerias estratégicas; novos serviços; novas tecnologias.

Documentos / Registros:
<ul style="list-style-type: none"> • Foi apresentada a ata de reunião de planejamento estratégico realizado em janeiro de 2024; • Foi apresentado o desdobramento da Política da Qualidade; • Foi apresentado ata de reunião de análise crítica; • Foi apresentado o consolidado dos indicadores;
Notas de Auditoria: Não houve Não Conformidade.

Processo: Comercial - PQR 004: Relação com o cliente
Presentes: Larissa Mesquita
Auditor: Amanda Caetano
Métricas de Desempenho comercial: Visitas realizadas por mês; Propostas ganhas x perdidas;
Entradas Comercial: Requisitos do cliente; dados dos clientes; cartas convite; cotações de materiais.
Saídas Comercial: Propostas comerciais e técnica; Cronogramas; Solicitação de compras de material – RMC.
Riscos & Oportunidades comercial:
Riscos: Vazamento de dados; fraude; orçar errado; equipe dimensionada de forma errada; Oportunidades: Conhecimento técnicos; mão de obra qualificada; disponibilidade de materiais.
Documentos / Registros:
<ul style="list-style-type: none"> • Foi apresentado as 3 últimas propostas emitidas; • Foi apresentado as 3 últimas avaliações do cliente; • Foi evidenciado que não houve reclamação do cliente no período.
Notas de Auditoria: Não houve Não Conformidade.

Processo: Acelen - PQO-009: Plano de qualidade da obra Acelen
Presentes: Tayná Neves / Gabriel Cana
Auditor: Amanda Caetano
Métricas de Desempenho: Pesquisa/Satisfação do cliente, formulário eficiência x produtividade, número de não conformidades na atividade, produto não conforme, cumprimento do plano de treinamento.
Entradas: Requisitos do cliente, solicitação de serviços, parada operacional, dados técnicos do processo e produto.
Saídas: Orçamentos/propostas, report/cronogramas, solicitação de compras – RMC, relatório final de serviço e book, autorização.
Riscos & Oportunidades:
Riscos: Acidente de trabalho, paralisação operacional, condições climáticas, pendências de outras disciplinas, equipe dimensionada de forma errada e orçamentos errados. Oportunidades: Renovação do contrato, oportunidades de novos serviços, busca de serviços em novas disciplinas.
Documentos / Registros:

- Não foi evidenciado Plano de manutenção;
- Foi apresentado como evidência o PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos) da obra Acelen, período 02/03/2023 a 02/03/2025 e print da tela do sistema de aprovação do cliente;
- Foi evidenciado Check list da Dobraideira, Serra Tico Tico, Furadeira a Bateria, Carro Plataforma, Bancada para Funileiro e Desbubinadeira referente ao ano de 2024 através do formulário FO.002.PQR008;
- Foi apresentado certificado de qualificação do Refratarista, procedimento IT.R.02-D601 dos colaboradores Levi Almeida dos Santos, Elenildo Silva e Bertulino Pereira de Oliveira, documento inspecionado por Patricia Ribas Gradiz; Foi apresentado carteirinha comprobatória dos Oficiais Refrataristas Qualificados Levi Almeida e Elenildo Silva com validade em Agosto/2024; Foi evidenciado o Certificado de Analise nº 004610/2023 referente ao recebimento de material 2388/06 - Castibar PLW 41 Petrobras saco 25kg no dia 24/06/2023; Foi apresentado Certificado de Ensaios Físicos de Qualificação de Refratarista referente ao material CASTIBAR PLW41, data 21/08/2023; Foi apresentado Certificado de ensaios físicos de aplicação de Material Refratário nº010 , referente ao material Castibar PLW41, data da aplicação 18/09/2023; Foi apresentado certificado de ensaios físicos de recebimento de material refratário nº R001, referente ao material Castibar PLW 41, data 18/08/2023; Foi apresentado relatório de Inspeção de revestimento refratário referente ao Vaso separador - Reator - D-601, data 20/10/2023;
- Foi evidenciado print da tela do whatsapp, que comprova o envio do link para realização da Pesquisa de satisfação do cliente, sem retorno por parte do cliente com o preenchimento da pesquisa.

Notas de Auditoria: Houve 01 (uma) Não Conformidade.

Processo: Manutenção, Inspeção e Calibração – PQR 008: Manutenção, Inspeção e Calibração

Presentes: Iago Machado

Auditor: Amanda Caetano

Métricas de Desempenho: Número de equipamento calibrado / mês (obra, laboratório e sede), número de equipamentos verificados / mês (obra, laboratório e sede).

Entradas: Equipamentos a serem calibrados, critérios de aceite de calibração, inventário da empresa, TAG's.

Saídas: Certificado de calibração, registros de verificação e aceite de calibração.

Riscos & Oportunidades

Riscos: Utilização de equipamentos descalibrados.

Oportunidades: N/A.

Documentos / Registros:

- Foi evidenciado o relatório de Auditoria de Vestiários realizado no dia 25/01/2024;
- Foi evidenciado o relatório de Instalações prediais dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2024;
- Foi evidenciado lista de equipamentos FO.009.PQR.008 da Sede, listados os equipamentos Balança digital - BLD 001, Forno FOR-001, Estufa EST-001, Prensa Hidráulica PH- 001, Batedeira Planetária BP- 001, Termômetro Analógico TI-001 e Paquímetro PQ-002; Foi evidenciado os certificados de calibração da Prensa de Ensaio (PH-001) através do certificado nr.3676/2022, realizado em 09.11.2022, válido até Setembro/2025 realizado pela Tecno Service;
- Foi evidenciado os certificados de calibração da Balança digital (BLD-001) através do certificado nr.3102/22, realizado em 22.10.2022, realizado pelo SENAI CIMATEC;
- Foi evidenciado Plano de Manutenção Preventiva através do FO.025.PQR.008 do ano de 2024;
- Foi evidenciado Check List Manutenção FO.002.PQR.008 do ano de 2024 dos equipamentos Balança digital, Batedeira Planetária, Estufa, Forno, Prensa Hidráulica, Termômetro Analógico;
- Foi evidenciado Plano de Calibração FO.012.PQR.008.

Notas de Auditoria: Não houve Não Conformidade.

Processo: SSMA - PR-010: Procedimento de SSMA
Presentes: Fábio Brasil
Auditor: Amanda Caetano
Métricas de Desempenho: Número de acidente e incidente, cumprimento do plano anual de treinamento, cumprimento programas legais: PGR/ PCMSO, atualização das NRs (01,05,12, 18, 33 e 35), ordem de serviços dos colaboradores.
Entradas: Requisitos do cliente, Requisitos Legais, Normas e Procedimentos e Plano de Treinamento.
Saídas: Ficha de Registro de Treinamentos, Reports SSMA, Certificados, Monitoramento Ambiental (LTCAT), Ficha de Epi, Ordem de serviço, Guia de Exame.
Riscos & Oportunidades:
Riscos: Descumprimento da legislação, Acidente de Trabalho;
Oportunidades: Melhores condições de trabalho e conscientização dos colaboradores.
Documentos / Registros:
<ul style="list-style-type: none"> • Foram apresentados os PGR das obras: Sede - Período 27/01/2023 a 27/01/2025 e Acelen - Período 02/03/2023 a 02/03/2025; • Foi evidenciado a Ficha de Registro do Treinamento PPR realizado na obra Acelen no dia 28/02/2024; • Foi evidenciado a Ficha de registro de treinamento da Acelen da divulgação do PCA na obra Acelen realizada no dia 28/02/2024; • Foi evidenciado as fichas de registro dos últimos treinamentos realizados nas obras Acelen, Dow e Braskem; • Foi apresentado as evidências de NR05 dos colaboradores Tayná Neves Brandão, Raimundo Araújo Gargur, Elenildo Silva e Jorge Veríssimo da Paz; • Não foi apresentada nenhuma evidência de Avaliações de SSMA da Sede; • Foi evidenciado Ficha de Registro de treinamento da Cipa realizado no dia 05/09/2023 e Ata de reunião de Instalação e posse da Cipa FO.010.PR009 realizada no dia 06/10/2023 • Foi apresentada evidência da divulgação da Política de SMS; • Foi apresentada a Ficha de registro de EPI FO.001.PR.003 de Iago de Jesus Machado da obra Acelen e Ficha de registro de EPI FO.001.PR.003 de Valdete Almeida de Souza da Sede; • Foi evidenciado as Fichas de registro de treinamento de NR20 Unidade Braskem CS realizado nos dias 19 e 20/03/2024 e Unidade Braskem PVC realizado nos dias 21 e 22/03/2024; • Foi apresentado o Relatório Anual do PCMSO da Obra Braskem PVC e UCS referente ao período de 11/2022 a 11/2023.
Notas de Auditoria: Houve 01 (uma) Não Conformidade.

Processo: Suprimentos - PQR 009: Aquisição, seleção e avaliação de fornecedores
Presentes: Jonathan Alves
Auditor: Amanda Caetano
Métricas de Desempenho: Produtos Não Conforme (Inspeção de Recebimento);
Entradas Suprimentos: Solicitação de Serviços, Propostas Comerciais, orçamentos, Requisição de Materiais/ Cotação (RMC) digitalizada, Informações Técnicas sobre o produto a ser comprado, Informações do fornecedor.
Saídas Suprimentos: Autorização de Fornecimento (AF) e Conferência no Recebimento (Obra), Materiais Entregues, C.A dos EPI's, FISPQ, Ficha técnica do material, Certificados de Qualidade.
Riscos & Oportunidades:

Riscos: RMC com erro na especificação dos produtos, Falha com a entrega pelo fornecedor; Compra de Material errado, Estoque sem controle, Compras emergências, Variações de Mercado Danos com o produto.

Oportunidades: Melhor condições de preços, Produtos com mais Qualidade, Antecipação de pedidos, Estruturação do estoque e Novos produtos.

Documentos / Registros:

- Evidenciado Lista de Fornecedores Críticos FO.007.PQR.009, onde a mesma encontra-se incompleta, sem todas as informações necessárias dos fornecedores e não foi apresentado a relação de materiais críticos;
- Foi evidenciado a Autorização de fornecimento FO.001.PQR.009 e a Requisição de Materiais FO.009.PQR.009, ambos formulários encontram-se com informações incompletas e faltando assinatura dos responsáveis pela inspeção;

Notas de Auditoria: Houve 02 (Duas) Não Conformidade.

Processo: Dow Brasil S.A - PQO 002: Plano de Qualidade da Obra Dow Brasil Aratu

Presentes: Tiago Santos

Auditor: Amanda Caetano

Métricas de Desempenho: Pesquisa de Satisfação do Cliente, Eficiência x Produtividade, NC de Rotina na atividade, Inspeção e Recebimento de Materiais, Cumprimento do Plano Anual de Treinamento.

Entradas: Requisitos do Cliente, Solicitação de Serviços, Programação semanal de Serviços, Parada Operacional e Dados Técnicos do processo e produto;

Saídas: Orçamentos e Propostas, REPORT/Cronogramas, Solicitação de Compras RMC, Relatório final de serviço, Autorização de Faturamento, Nota fiscal, Previsão de Faturamento, Planilha efetivo Diário, Controle de Orçamentos / Medição.

Riscos & Oportunidades

Riscos: Acidentes de Trabalho, Paralização Operacional, Condições Climáticas, Pendencias de Outras Disciplinas, Equipe dimensionada de forma errada e Orçamentos errados.

Oportunidades: Renovação de contrato, oportunidades de novo serviços, Busca de serviços em novas disciplinas.

- Foi evidenciado relatório final do Serviço (Aplicação de Isolamento Térmico na Linha do Projeto Degasser realizado no período de 10/07 a 29/07/2023;
- Foi evidenciado Plano de Manutenção Preventiva FO.013.PQR.008 do ano de 2024;
- Foi apresentado o Plano Anual de Treinamento do ano de 2024 FO.009.PQR.010 e evidenciado as Fichas de registro de treinamento da Divulgação da Política da Qualidade realizado no dia 25/01/2024, Diversidade e Inclusão realizadas no dia 28/03/2024 e Estresse Térmico realizado no dia 25/01/2024. Foi apresentado a Avaliação de Aprendizagem do colaborador referente ao treinamento de Estresse Térmico dos colaboradores Tiago Santos e Cristiano Nascimento.
- Foi evidenciado check-list de manutenção FO.002.PQR.008 do cinto de segurança e furadeira a bateria;
- Foi evidenciado Plano de Segurança da Risoterm referente ao período de janeiro de 2024 a janeiro de 2025;
- Relatório Diário de Obra: Foi evidenciado o RDO “planta C” com a data de 01/04/2024, com a descrição do serviço e informação de início e fim das atividades preenchido corretamente.
- Foram verificados pesquisas de Satisfação do cliente Dow, referente ao mês de primeiro trimestre realizado por Lívio Freitas;
- Foi apresentado o formulário de Eficiência e produtividade referente ao período de 11/03 a 10/04/2024;

- Foi evidenciado a avaliação com carimbo em nota fiscal do fornecedor de Transporte Cooptranspores NF nº43;
- Foi apresentado o Plano de Verificação FO.013.PQR.008 do ano de 2024 e evidenciado o Registro de verificação do Esquadro e da Trena através do FO.014.PQR.008;
- Foi apresentado Cronograma Físico referente a primeira semana de março (04 a 08/03/2024).

Notas de Auditoria: Não houve nenhuma não conformidade.

Não Conformidades de Auditorias Anteriores

Evidenciado um total de 11 planos de ação, sendo que todos encontram-se encerrados.

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	01/2024	PQR 009	<p>Requisito: PQR 009: Aquisição, seleção e avaliação de fornecedores:</p> <p>Não Conformidade: Lista de Fornecedores Críticos FO.007.PQR.09 onde a mesma encontra-se incompleta, sem todas as informações necessárias dos fornecedores; não foi apresentado a relação de matérias críticos.</p>	I	Suprimentos
02	02/2024	PQR 009	<p>Requisito: PQR 009: Aquisição, seleção e avaliação de fornecedores:</p> <p>Não Conformidade: Evidenciado a Autorização de fornecimento FO.001.PQR.009 de Chapa de Inox nº 204021. A mesma se encontra sem preenchimento do campo Inspeção de Recebimento e sem assinatura do responsável pela inspeção;</p> <p>Foi evidenciado a requisição de materiais FO.009.PQR.009 com data 08/04/2024 referente aos materiais Chapa de Alumínio Lisa, Chapa de Inox, PU Injetável Componente A, PU Injetável Componente B, dentre outros materiais. Na requisição não consta o nome da Obra requisitante, Número de controle da requisição nem assinatura de aprovação da Obra e do Setor de</p>	I	Suprimentos

			Almoxarifado e Aprovação do setor de Suprimentos.		
03	03/2024	PR-010	<p>Requisito: PR-010: Procedimento de SSMA:</p> <p>Não Conformidade: Não foi evidenciado as avaliações de desempenho de SSMA dos colaboradores da SEDE no período de julho á dezembro de 2023.</p>	I	SSMA
04	04/2024	PQO-009	<p>Requisito: PQO-009 – Plano de qualidade da obra Acelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não Conformidade: Não foi evidenciado Plano de manutenção da obra; 	I	Acelen

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.

Validação

<u>Auditor</u>	<u>Assinatura</u>	<u>Data</u>
Larissa Mesquita		16/04/2024
Amanda Caetano		16/04/2024
Brenda Caroline		16/04/2024
Iago Machado		16/04/2024
Tiago Santos	 Tiago Santos de Jesus Aux. Técnico de Edificações MAT. 1920	16/04/2024