



# **INTEGRAÇÃO**

# **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**



# INTRODUÇÃO

- Apresentação;
- Definições;
- Norma ISO 9001:2015;
- Política da Qualidade Risoterm;
- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Componentes do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Auditorias da Qualidade;
- Mapeamento dos Processos;
- Risonect;
- Práticas no dia a dia;
- Indicadores de desempenho;
- Responsabilidade dos colaboradores;
- Conclusão.





# APRESENTAÇÃO

## Á RISOTERM

Fundada em 1997, a Risoterm é uma empresa nacional especializada na prestação de serviços industriais, com atuação nos setores químico, petroquímico, offshore, papel e celulose, fertilizantes, siderurgia, mineração e construção civil.

Oferecemos soluções personalizadas, precisas e otimizadas, com uma equipe técnica altamente capacitada para desenvolver projetos e prestar assistência específica a cada cliente.

Somos certificados pela norma NBR ISO 9001:2015, garantindo excelência em nosso Sistema de Gestão da Qualidade.



# DEFINIÇÕES

## **QUALIDADE:**

Qualidade é o grau em que produtos, serviços, processos ou sistemas atendem às expectativas dos clientes e partes interessadas.

## **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ):**

O SGQ é o conjunto de processos, procedimentos e práticas implementados para garantir que nossos produtos e serviços atendam aos requisitos dos clientes e às normas técnicas aplicáveis, promovendo a melhoria contínua.

## **ISO 9001**

É uma norma internacional que estabelece os requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) em uma organização. Ela define diretrizes para que empresas de qualquer setor ou tamanho implementem processos que visem a melhoria contínua e a satisfação do cliente.

## **POLÍTICA DA QUALIDADE:**

É um documento formal que estabelece o compromisso de uma organização em relação à qualidade de seus produtos ou serviços, definindo diretrizes e objetivos para alcançar e manter padrões de excelência.



# NORMA ISO 9001:2015

## IMPLEMENTAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2015

O Sistema de Gestão da Qualidade foi implantado na Risoterm em 11 de novembro de 2004.

## CERTIFICAÇÃO

Atualmente, somos certificados pela Bureau Veritas, multinacional francesa que tem nos apoiado na padronização de nossos processos e na consolidação como referência em qualidade.

## PRINCIPAIS OBJETIVOS

Padronizar processos;  
Aumentar a satisfação dos clientes;  
Melhorar continuamente;  
Fortalecer a imagem da empresa.





## POLITICA DA QUALIDADE

- Prezar pela qualidade dos nossos serviços de acordo com a especificação do cliente e de normas técnicas;
- Promover a qualificação dos nossos colaboradores estimulando a criatividade a inovação e a utilização de tecnologias avançadas;
- Promover a melhoria continua dos nossos processos superando as expectativas dos nossos clientes;
- Obter resultados produtivos e financeiros satisfatórios, de acordo com padrões éticos de conduta social.



# DOCUMENTOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## Políticas

Conjunto de diretrizes, regras e procedimentos estabelecidos para orientar o comportamento dos funcionários, gerenciar operações e garantir a conformidade com leis e regulamentos

## IT – Instruções de Trabalho

São documentos que descrevem e orientam passo a passo à execução de atividades técnicas de serviço.

## PR – Procedimento da Risoterm

Documentos que estabelecem o passo a passo para a execução da atividade, compõe as Diretrizes estabelecida pela empresa;

## PQR- PROCEDIMENTO DA QUALIDADE RISOTERM

Documentos que estabelecem o passo a passo para a execução da atividade, compõe o Sistema Da Qualidade da Risoterm

## PQO – Plano de Qualidade da Obra

Documento que estabelece todo o planejamento da obra atendendo aos requisitos de Qualidade, Segurança e Meio Ambiente.

## Registros

Documento que estabelece todo o planejamento da obra atendendo aos requisitos de Qualidade, Segurança e Meio Ambiente.

**Toda a estrutura documental ou física, criada com objetivo de fazer cumprir a Política de Qualidade da organização garantindo a qualidade do serviço.**



# COMPONENTES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

**ITS**

IT-A-01 - Mont e Desmont de Andaimes,  
IT-A-02- Trabalho em Altura  
IT-E-01- Op Equip Rotativos e Eletricos  
IT-E-02-Op Cortadeira de refratário  
IT-EC-01 - Espaços Confinados  
IT I 001 - Fabricação das Chapas de Proteção  
IT I 002 – Aplicação do Isolamento Térmico Alta Temperatura em Tubulação e Equipamentos  
IT I 003 – Aplicação de Isolante Frio em Equipamentos e Tubulações  
IT I 004 – Montagem do Revestimento com Fibra Cerâmica  
IT I 005 – Remoção e Acondicionamento do Isolamento Térmico  
IT I 006 – Aplicação de Isolamento Térmico em Tubulação e Equipamentos – Cryogel  
IT R 001 - Refratórios Conformados  
IT R 002 - Refratórios Não Conformados  
IT R 003 - Remoção e Acondicionamento do Refratário Conformado e Não Conformado  
IT R 004 - Aplic Prot Passiva Con Incendio

**PQO**

PQO.002 DOW ARATU  
PQO.004 Braskem AL  
PQO.007 Obras SPOT  
PQO.009 ACELEN

**PQR**

PQR 001 – Contexto Organizacional,  
PQR 002 – Auditorias do Sistema de Qualidade,  
PQR 003 – Não conformidade, Produto Não Conforme, Ações Corretivas,  
PQR 004 – Relação com Cliente,  
PQR 005 – Controle de Informações Documentadas, dos Requisitos Legais e Outros Requisitos,  
PQR 006 – Objetivos da Qualidade, Monitoramento e Análise Crítica da Direção,  
PQR 007 – Comunicação,  
PQR 008 – Manutenção, Inspeção e Calibração,  
PQR 009 – Aquisição, Seleção e Avaliação de Fornecedores,  
PQR 010 – Gestão de Recursos,  
PQR 011 – Planejamento, Gerenciamento e Controle do Serviço,  
PQR 012 – Gestão de Mudanças,  
PQR 013 – Confiabilidade dos Processos.

**PR**

PR 001 Saúde Ocupacional  
PR 002 Emissão de Nota Fiscal  
PR 005 Meio Ambiente e Descarte Resíduos  
PR 006 Tratamento de Acidentes e Incidentes  
PR 008 Tecnologia da Informação  
PR 009 CIPA  
PR 010 Procedimento de SSMA  
PR 011 Manuseio do Patrimônio e Recursos



# AUDITORIAS DA QUALIDADE

## Auditoria Interna

É aquela executada pela Risoterm com periodicidade definida.

**As auditorias são realizadas de uma a duas vezes por ano, com o objetivo de avaliar se os processos estão sendo executados de forma integrada e alinhada com os padrões estabelecidos.**

**Essa prática estimula o engajamento dos colaboradores e fortalece a cultura da melhoria contínua.**

## Auditoria Externa

É aquela executada pelo organismo certificador.

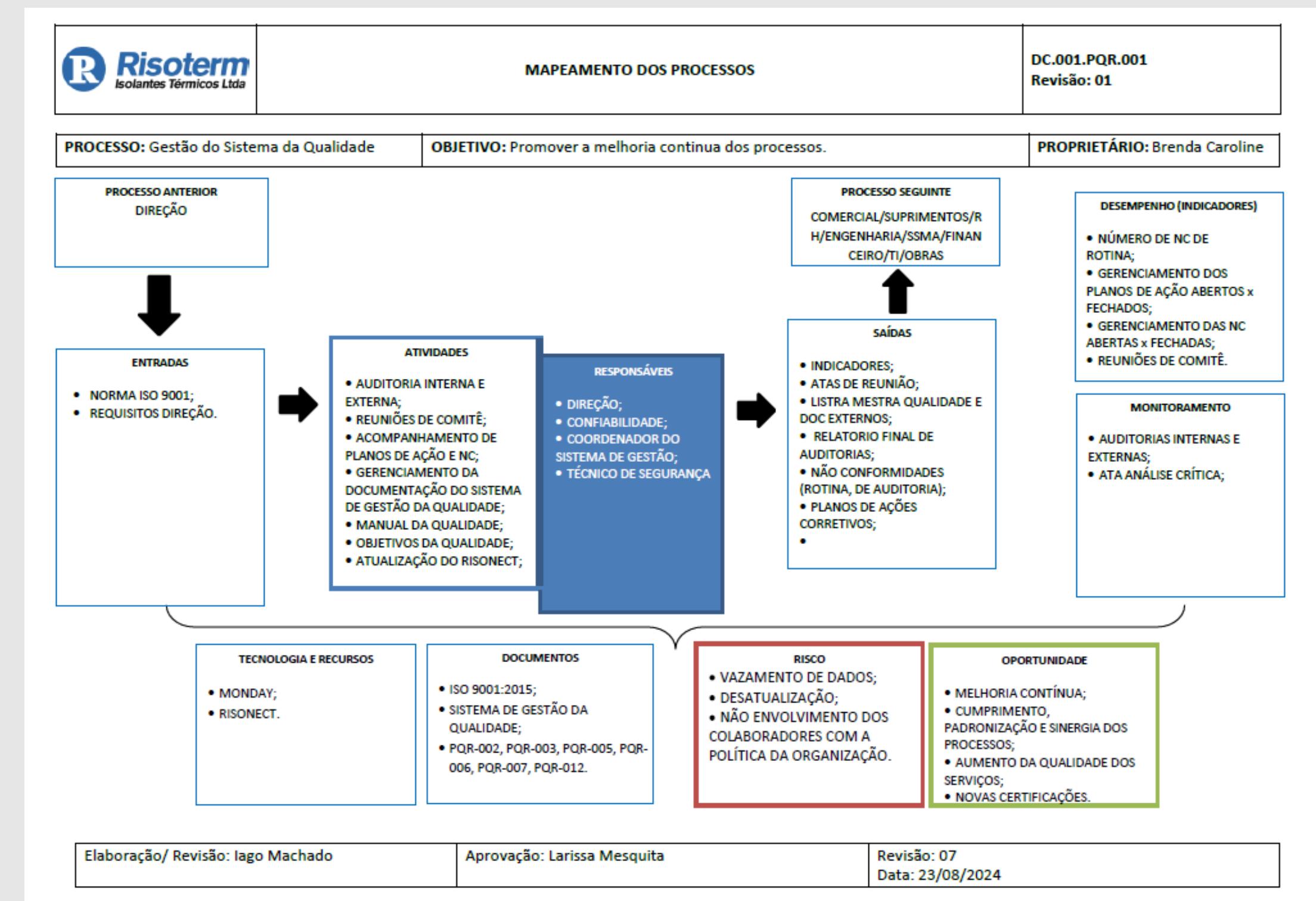
**Durante a auditoria, é comum que o auditor questione os colaboradores sobre o seu conhecimento da Política da Qualidade, verificando se compreendem seus princípios e se estão alinhados com as práticas adotadas pela organização. Esse momento é essencial para reforçar o comprometimento com a cultura da excelência.**



# MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

É a identificação, análise e representação visual dos fluxos de trabalho dentro da organização.

O objetivo é entender como as atividades são executadas, quem as realiza, quais recursos são usados e como os resultados são entregues.





## Como Funciona o **Risonect**

O Risonect é uma plataforma documental da Risoterm que reúne informações essenciais de diversas áreas de apoio da empresa. Para acessá-lo, é necessário que você receba um **login e senha** específicos.

Dentro do sistema, você encontrará:

-  Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)
-  Book dos serviços concluídos
-  Certificados de qualificação dos colaboradores
-  Registros e formulários disponíveis para consulta e uso

Essa ferramenta permite que você se mantenha atualizado e tenha acesso ágil a documentos importantes para sua rotina de trabalho, apoiando a padronização e a excelência nos processos da Risoterm.



1 – Acessar:  
<http://risonect.risoterm.com.br/login>;

2 – Preencher os campos com login e senha individuais;

3 – Clicar e acessar.



## PRATICAS DO DIA Á DIA



**Seguir os procedimentos e instruções aplicáveis às suas atividades;**



**Participar de treinamentos e sugestões de melhoria;**



**Contribuir com a cultura de qualidade e respeito às normas;**



**Zelar pela conformidade dos processos e segurança nas operações.**





# INDICADORES DE DESEMPENHO

**Mensalmente**, é necessário enviar os indicadores da obra em que você está alocado ao setor da qualidade.

Essas informações são fundamentais para o aproveitamento dos dados e a medição de desempenho, permitindo avaliar e monitorar as conformidades gerais dos processos.

Exemplos de indicadores exigidos:

- Pesquisa de Satisfação do Cliente
- Número de Não Conformidades nas Atividades
- Produto Não Conforme (Inspeção no Recebimento)
- Cumprimento do Plano de Treinamento
- Número de Verificações Previstas x Verificações Realizadas
- Fotos de Serviços e Ações Executadas
- Checklist Mensal de Veículos

**A entrega regular desses indicadores contribui diretamente para a melhoria contínua dos processos e para a garantia da qualidade nas operações da obra.**



## RESPONSABILIDADE DOS COLABORADORES



**Utilizar sempre as versões atualizadas dos documentos.**

**Preencher corretamente os formulários e registros exigidos.**

**Comunicar ao setor de Qualidade quando houver dúvidas ou necessidade de atualização**

**Não alterar documentos sem aprovação formal.**



# CONCLUSÃO



**O Sistema de Gestão da Qualidade é mais do que um conjunto de documentos — é um compromisso com a excelência, com os nossos clientes e com a melhoria contínua.**

**Cada colaborador tem um papel fundamental no bom funcionamento do SGQ:**

- Cumprindo os procedimentos com atenção;
- Buscando melhorias em sua rotina;
- Mantendo os registros corretos e atualizados;
- Comunicando não conformidades e oportunidades de melhoria.

**Nosso Compromisso:**  
**Fazer certo da primeira vez.**  
**Buscar sempre melhorar.**  
**Entregar valor com ética, segurança e qualidade.**





**VISITE NOSSO SITE:  
[WWW.RISOTERM.COM.BR](http://WWW.RISOTERM.COM.BR)**

**MATRIZ**  
**Lot. Varandas tropicais, 163**  
**Pitangueiras**  
**Lauro de Freitas – Ba**  
**CEP: 42.701-360**

**FILIAL MACEIÓ-AL**  
**Lt. Lagoa Sul, Lotes 04 e 05**  
**Massagueira**  
**Marechal Deodoro - AL**  
**CEP: 57.160-000**