



# MANUAL DA QUALIDADE

	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>02</b>
<b>2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS .....</b>	<b>02</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>02</b>
<b>4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA .....</b>	<b>02</b>
<b>5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES .....</b>	<b>02</b>
5.1 HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO .....	02
5.2 SISTEMA DE GESTÃO .....	03
5.2.1 Escopo do Sistema de Gestão .....	03
5.2.2 Produtos e Serviços .....	03
5.2.3 Requisitos Não Aplicáveis ao Sistema de Gestão .....	03
5.2.4 Estabelecimento da Política da Qualidade .....	04
5.2.5 Comunicação da Política da Qualidade .....	04
5.3 CONTROLE DE DOCUMENTOS .....	05
<b>6. QUADRO DE REGISTROS .....</b>	<b>05</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>05</b>
<b>8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES .....</b>	<b>05</b>
<b>9. APROVAÇÃO.....</b>	<b>05</b>

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

## 1. OBJETIVO

Fornecer informações preliminares para melhor compreensão do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2. DEFINIÇÕES E CONCEITOS

**Política:** Intenções e direção de uma organização, como formalmente expressos pela sua Alta Direção;

**Escopo:** Limites e totalidade da organização, funções específicas e identificadas da organização, seções específicas e identificadas da organização, ou uma ou mais funções executadas por mais de uma organização.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Coordenadores de Obra, Direção, Auditores Internos:** Difundir a filosofia da qualidade em toda organização a fim de que ela seja entendida e aplicada.

## 4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA

- Norma ISO 9001:2015;
- Norma ISO 9000:2015.


## 5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

### 5.1 HISTORICO E ATIVIDADES DA EMPRESA

Risoterm Isolantes Térmicos Ltda, empresa de capital nacional, fundada em julho de 1997, com o objetivo de atuar no seguimento de isolamentos térmicos e revestimentos refratários. Em 11 de novembro de 2004 certificou-se na norma ISO 9001, permanecendo certificada até o momento.

A Risoterm acredita que a busca das metas e objetivos da organização devem estar de acordo com a política da organização e pautada pela conduta ética, um código de ética organizacional foi elaborado visando determinar as condutas apropriadas. Por isso é relevante a definição dos princípios éticos para nortear nossas atividades, os princípios da qualidade, visando a conquista de novos clientes, a satisfação dos já existentes e a busca constante pela excelência dos nossos serviços com foco na melhoria contínua.

A sua equipe de profissional busca acompanhar os avanços tecnológicos que ocorrem nessa área, através da implantação de novas técnicas desenvolvidas, padronização das suas atividades, participação em Seminários, Cursos e Congressos, além de Cursos de Qualificação Internos, visando atualização

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

constante de toda sua equipe para oferecer aos clientes, sempre, um serviço de melhor qualidade atendendo às Normas de Qualidade estabelecidas pela NBR-ISO 9001:2015.

## 5.2 SISTEMA DE GESTÃO

### 5.2.1 Escopo do Sistema de Gestão

A Risoterm determinou o âmbito do sistema de gestão da seguinte forma:

**Manutenção e montagem de isolantes térmicos quente e frio; aplicação de refratário conformados e não-conformados; revestimentos com fibras cerâmicas.**

Este escopo é abrangente as seguintes instalações físicas:


<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ</b></p> <p style="text-align: center;">Rua Ubaldo P R da Fonte, Lt. Jardim Belo Horizonte, Lote - 20, Quadra - 07, Pitangueiras            Cep 42.700-000 - Lauro De Freitas BA            Tel. 71 3379-8000 / Fax 71 3379-7375</p>
<p style="text-align: center;"><b>FILIAL BRASKEM PVC &amp; UCS</b></p> <p style="text-align: center;">Lt. Lagoa Sul, Quadra "D", Lotes 04 e 05            Massagueira, Marechal Deodoro            Cep 57.160-000 - Maceió AL            Tel. 82 3177-5207 / Cel. 82 9112-9554</p>

### 5.2.2 Produtos e Serviços

- Revestimento Refratário / Isolante (Conformado e Não Conformado);
- Revestimento Antiácido;
- Isolamento Térmico a Frio / Quente;
- Isolamento Acústico;
- Revestimento para isolamento em chapas de aço carbono e aço inox;
- Proteção passiva contra incêndios;
- Offshore;
- Montagem de Andaimos.

### 5.2.3 Requisitos Não Aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade

As seguintes cláusulas da ISO 9001 foram determinados como não sendo aplicáveis:

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

- 8.3 Projeto e desenvolvimento de produtos e serviços;
- 8.3.1 Generalidades;
- 8.3.2 Planejamento de projeto e desenvolvimento;
- 8.3.3 Entradas de projeto e desenvolvimento;
- 8.3.4 Controles de projeto e desenvolvimento;
- 8.3.5 Saídas de projeto e desenvolvimento;
- 8.3.6 Mudanças de projeto e desenvolvimento.

*Nota: O Sistema de Gestão da Qualidade da Risoterm não inclui o item Projeto uma vez que não são desenvolvidos serviços ou produtos. Todas as atividades são desenvolvidas seguindo especificações técnicas conhecidas e acordadas com os clientes.*

#### **5.2.4 Estabelecimento da Política da Qualidade**

A Diretoria através dos objetivos da qualidade e do seu planejamento estratégico define a política da qualidade, que diz:

##### **Política da Qualidade**


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

##### **Missão**

- Desenvolver serviços especializados em Revestimento Refratário e Isolamento Térmico, garantindo a segurança, qualidade e promovendo soluções inovadoras.

##### **Visão**

Ser referencial para excelência de serviços em refratários e isolamentos térmicos no cenário nacional.

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

### 5.2.5 Comunicação da Política da Qualidade

A direção, os gerentes e supervisores, com o apoio da gestão da qualidade, difundem a filosofia da qualidade em toda organização a fim de que ela seja entendida e aplicada.

Visando facilitar ainda mais o contato das partes interessadas internas com a política, disponibilizamos a mesma eletronicamente na intranet da empresa (Risonect) e nos murais.

Para as partes interessadas externas a política e filosofia da organização está disponível através do link:

<http://www.risoterm.com.br/empresa>

## 5.3 CONTROLE DO DOCUMENTO


O controle e distribuição deste documento estão sob a responsabilidade da Coordenação da Qualidade, disponibiliza-o eletronicamente na intranet da empresa (Risonect) em forma de cópia controlada, bem como mantendo o arquivo original impresso para consulta. As cópias controladas distribuídas devem ser registradas em uma "*Lista Mestra / Qualidade*", anexo ao procedimento PQR 005 (Controle de Informações Documentadas, dos Requisitos Legais e Outros Requisitos), como qualquer documento do Sistema da Qualidade. As cópias não controladas só podem ser emitidas com a autorização da Diretoria e/ou Coordenação da Qualidade.

## 6. QUADRO DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
Código de Ética	Eletrônico e no Site da empresa	Documento único	Até a próxima alteração	Lixo	Direção
Política da Qualidade	Eletrônico	Documento único	Indeterminada	N/A	Direção

## 7. ANEXOS



- DC.001.MQ.001 Rev 04 Código de Ética
- DC.002.MQ.001 Rev 00 Política da Qualidade

 <b>Risoterm</b> Isolantes Térmicos Ltda	<b>MANUAL</b>	<b>MQ.001</b>
	<b>MANUAL DA QUALIDADE</b>	<b>Data:</b> 05/05/2025
		<b>Revisão:</b> 04

## 8. NATUREZA DAS ALTERAÇÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Revisão	Responsável
Inclusão de Anexo	Inclusão do anexo DC.002.MQ.001 Política da qualidade	05/05/2025	04	Brenda Caroline
Atualização Sistêmica	Não houve alteração dos itens	08/01/2024	03	Larissa Mesquita
Atualização Sistêmica.	5.2.1 e 5.2.4	18/02/2022	02	Jamile Costa
Atualização Sistêmica	Atualização sistêmica e Inclusão de cabeçalho.	20/02/2020	01	Larissa Mesquita
Emissão Inicial	-	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

## 9. APROVAÇÃO

<b>Elaborado/revisado por:</b>		<b>Aprovado para uso:</b>	
 Brenda Caroline	05/ 05 / 2025 Data	 Larissa Mesquita	05/ 05 / 2025 Data