



TÜVRheinland[®]
Precisely Right.

CERTIFICADO

0 01 04086

Relatório de Auditoria

IPAC-NP EN ISO 9001:2015

Grupo CSP

Carsistema Portugal, Representações, S.A.

Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda.

Portepim – Sociedade de Representações, S.A.

1 Dados do cliente

| | |
|-------------------------------------|--|
| Gestor(es) do Sistema: | Francisco Andrade |
| Nº do Certificado: | 0 01 04086 |
| Data da Auditoria: | 08 e 09/11/2018 |
| Código NACE: | 46.75 |
| Auditor Coordenador: | Nuno Ferreira |
| Auditor / Trainee(es): | Manuel Capote |
| Perito: | - |
| Distribuição: | O original é entregue à empresa 1 cópia é entregue à TÜV Rheinland Portugal 1 cópia entregue ao Organismo Nacional de Acreditação no âmbito do Processo de Acreditação da TÜV Rheinland Portugal |
| Confidencialidade | Toda a documentação incluindo os requisitos técnico-científicos trocada ou consultada no âmbito do processo de auditoria entre o organismo de certificação e o cliente é considerada estritamente confidencial. A informação recolhida é apenas disponibilizada nos casos a seguir enumerados: - Por ordem / autorização expressa do cliente a terceiros - Ao organismo de acreditação no âmbito dos processos de controlo definidos pelo organismo de acreditação à TÜV Rheinland Portugal - As entidades regulamentares no âmbito de processos de reclamações que venham a ser instituídos ao cliente (sendo que nesta situação toda a informação fornecida será disponibilizada ao cliente uma cópia da mesma). |
| Equipamentos de proteção individual | - A Equipa Auditora, apenas se fez equipar com calçado de protecção individual, tendo a empresa colocado à disposição da mesma, os restantes equipamentos necessários às acessibilidades. Declarando a equipa auditora a sua adequada utilização. |

a. Locais auditados

| N.º Certificado | Locais / Sites / Obras incluídos no âmbito da certificação | Nr. de Emp. ¹ | Horário dos Turnos ² | Norma Auditada | Site / Turno Auditado | |
|-----------------|---|--------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|-----|
| | | | | | Sim | Não |
| 0 01 04086 | Grupo CSP Carsistema Portugal, Representações, S.A. Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. Portepim – Sociedade de Representações, S.A. 3020-326 Ribeira de Eiras – Adémia | - | 9h - 18h | ISO 9001:2015 | X | |
| | Carsistema Portugal, Representações, S.A. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra | 11 | | | X | |
| | Portepim – Sociedade de Representações, S.A. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra | 8 | | | X | |
| | Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. Ribeira de Eiras – Adémia. 3020-326 Coimbra | 8 | | | X | |
| | Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Leiria) Est. da Estação, Urb. Qta da Gordalina, Lt 8B. 2415-440 Leiria | 4 | | | | X |
| | Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Lisboa) Est. da Paiã, Qta do Troca – Arm. 8. 2675-421 Odivelas | 9 | | | | X |
| | Sotinar – Sociedade de Representações de Tintas, Lda. (Filial Porto) R. do Outeiro 970, armazém 9, Gemunde. 4475-150 Maia | 10 | | | | X |
| | Sotinar Dois - Tintas e Sistemas de Pintura, Lda Est. de Taboeira-Zona Ind. Esgueira. 3800-266 Aveiro | 8 | | | X | |

1 Inclui o n.º de colaboradores subcontratados

2 Justifique os horários dos turnos não auditados

| |
|---|
| Justificação para os Turnos não Auditados |
| n.a |

| |
|---|
| Locais / Sites fora do âmbito da certificação |
| <i>Sotinar Feira - Tintas e Sistemas de Pintura, Lda.</i> |

2. Âmbito da Certificação

A certificação do Sistema de Gestão da empresa aplica-se ao seguinte âmbito:

Comercialização de produtos e equipamentos para a reparação e repintura automóvel e para indústria.

O âmbito da certificação é ao contexto da organização, actividades desenvolvidas, limites, aplicabilidade e *ajusta-se* à imagem da organização *encontrando-se* documentado e disponibilizado às partes interessadas.

3. Requisitos Não Aplicáveis

| (só aplicável ao referencial NP EN ISO 9001) | | | |
|---|--------------|-----|-----|
| Req. | Justificação | AC | NAC |
| --- | --- | --- | --- |
| Req – Requisito; AC – Aceite; NAC – Não aceite No caso de existirem requisitos não aplicáveis, tem que ser explicado o motivo pelo qual as mesmas são aceites/não aceites pela EA e preenchido o quadro anterior | | | |

4. Processos / Actividades Subcontratados pela Organização

| Identificação dos Processos Subcontratados | Monitorização Associada |
|--|-------------------------|
| --- | --- |

5. Objectivos da Auditoria

a) Avaliar o grau de conformidade do Sistema de Gestão segundo o referencial:

| Tipo de Auditoria | Referencial | | | | | | |
|--------------------|-------------|----------|------|-----------|-------------|----------|---------|
| | ISO9001 | ISO14001 | EMAS | ISO 22000 | OHSAS 18001 | ISO50001 | NP 4457 |
| Pré-auditoria | | | | | | | |
| 1.ª Fase concessão | | | | | | | |
| 2.ª Fase concessão | | | | | | | |
| Acompanhamento | X | | | | | | |
| Seguimento | | | | | | | |
| Renovação | | | | | | | |
| Extensão | | | | | | | |

- b) Determinar a conformidade do sistema de gestão em assegurar o cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
- c) Avaliar a eficácia do sistema de gestão para assegurar a melhoria contínua e o cumprimento dos objetivos estabelecidos;
- d) Avaliar o cumprimento das Regras de utilização da marca de Certificação e outras referências à Certificação;
- e) Avaliar a eficácia da implementação das ações corretivas da auditoria anterior;
- f) Avaliar a revisão pela gestão, auditorias internas, tratamento de reclamações e controlo operacional.

a. Critérios da Auditoria:

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentação do sistema de gestão da organização: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Manual de Gestão ou em alternativa Política; Âmbito do Sistema de Gestão incluindo os seus limites e locais; Estrutura organizacional, responsabilidades e autoridades, Metodologia de controlo da informação documentada; Lista de informação documentada do Sistema de Gestão e Lista de informação documentada externa, incluindo requisitos legais aplicáveis e regulamentares; <input checked="" type="checkbox"/> Procedimentos <input checked="" type="checkbox"/> Processos <input type="checkbox"/> Avaliação dos aspectos ambientais <input type="checkbox"/> Avaliação de perigos <input type="checkbox"/> Avaliação de riscos <input type="checkbox"/> Planos de HACCP <input type="checkbox"/> Check-list de auditoria <input type="checkbox"/> Energy baseline <input type="checkbox"/> Planeamento do processo de energia |
| <ul style="list-style-type: none"> • Declarações da organização relativas à sua actividade (ex.: material promocional, página electrónica). |
| <ul style="list-style-type: none"> • Norma de acreditação: ISO/IEC 17021-1 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis |

6. Resumo da auditoria

O Plano da Auditoria datado de 01/11/2018 foi apresentado ao cliente em 01/11/2018 e foi cumprido na íntegra.

Os objetivos da auditoria realizada pelo Organismo de Certificação foram cumpridos.

Na auditoria verificou-se o cumprimento dos procedimentos aplicáveis, através de verificações aleatórias.

A utilização do símbolo de empresa certificada foi verificada pela Equipa Auditora (EA) não tendo sido identificada nenhuma situação anómala.

Não se registaram Não Conformidades no decorrer da última auditoria.

A empresa identificou um responsável pela determinação/controlo dos requisitos legais, regulamentares e normas aplicáveis às suas atividades, produtos e serviços. Verificou-se ainda, que não foram identificadas situações de não conformidade face aos requisitos legais aplicáveis.

A organização demonstra liderança e compromisso em relação ao sistema de gestão e assegura a integração dos seus requisitos nos processos de negócio da organização. A organização estabeleceu um processo eficaz de comunicação (interna / externa).

A metodologia aplicada para a análise de riscos e oportunidades considera-se adequada.

A auditoria interna realizada em 22 e 23 Agosto, 24 Setembro, 23 e 23 Outubro 2018, abrange todos os requisitos do sistema, tendo sido empreendidas ações de seguimento, encontrando-se igualmente garantida a imparcialidade dos auditores envolvidos. A EA considera que as ações corretivas definidas e implementadas pela empresa na sequência da realização das auditorias internas são adequadas.

A eficácia e adequabilidade do Sistema de Gestão implementado, só poderão ser comprovadas após o encerramento de todas as não conformidades identificadas. A empresa apresenta capacidade para cumprir sistematicamente com os requisitos da NP EN ISO 9001:2015, definidos para o fornecimento de produtos ou serviços prestados dentro do âmbito da certificação especificado.

O processo de revisão do Sistema de Gestão encontra-se definido de forma adequada, incluindo a definição de entradas para a revisão e saídas da revisão, a avaliação das oportunidades de melhoria e as necessidades de alterações ao Sistema, tendo sido realizada a última revisão em 10/05/2018. A revisão do SG permite assegurar que o Sistema se mantém apropriado, adequado e eficaz.

Não foram identificadas não conformidades no decorrer da auditoria.

7. Aspectos Positivos a Realçar

1. Sinergia entre empresas
2. Apoio ao cliente “Formação Técnica”
3. Plataformas de Gestão SALES UP
4. Organização das áreas de armazém

8. Sugestões de Melhoria Identificadas pela EA

1. Considerar a atualização dos websites das empresas “ imagem do site; informações do âmbito do sistema de gestão da qualidade”.
2. Avaliar as vantagens de parametrizar o SALES UP com as atuais políticas de desconto e campanhas.
3. Sales Up - Mapa de Rotatividade de Produtos – Avaliar a possibilidade de separação de stock existente por Armazém (Sotinar Coimbra e Leiria) para sugestões de necessidades de compras.
4. Reforço comercial sobre os clientes utilizadores da marca Maxmeyer e sua resistência à mudança.

9. Considerações Gerais

O funcionamento do sistema foi avaliado por uma equipa auditora devidamente qualificada. Nesta auditoria foram avaliadas, por intermédio de entrevistas e verificação por amostragem a documentos correspondentes à sequência do trabalho de forma a evidenciar o cumprimento dos requisitos da(s) norma(s) aplicável(eis), com as descrições da documentação do sistema de gestão. Foram também considerados no âmbito desta avaliação os requisitos legais e regulamentares *aplicáveis as atividades da empresa / produto ou serviço*.

Relativamente à particularidade da auditoria ter sido realizada por meio de verificações aleatórias, impõe-se a referência que não conformidades adicionais podem existir apesar de não terem sido detetadas durante a auditoria.

O resultado da auditoria não desresponsabiliza a empresa de assegurar o cumprimento e a observação contínua dos requisitos da norma.

Durante a auditoria *não foram identificados* alterações às condições contratuais previamente estabelecidas (por exemplo: número de empregados, área de atividade e instalações).

Para empresa multi-site, no caso de se identificarem não conformidades num site, as ações corretivas terão de ser extensivas aos restantes sites onde se realizem atividades similares.

Sempre que o cliente encerre um site ou alguma atividade no âmbito da certificação a empresa deverá informar o Gestor do Processo da TRP.

A próxima auditoria realizar-se-á num prazo máximo de 36 (-3/+0) meses a contar do último dia da auditoria de renovação.

10. Data de emissão do relatório

09/11/2018

Nuno Ferreira

Este relatório de auditoria foi apresentado e explicado ao cliente no âmbito da reunião de encerramento.

Durante a auditoria *não foram identificadas* seguintes situações de divergência, entre a organização e a equipa auditora.

Anexo 1 – Lista de Auditados

| A* | Função | Nome(s) |
|----|--|-------------------------|
| E | Dir. Qualidade / Financeiro | Francisco Andrade |
| E | Dir. Operacional – CARSISTEMA | António Pires |
| | Armazém – PORTEPIM (Coimbra) | Rui Elói, Jose Teixeira |
| | Apoio Gestão Qualidade - Sotinar (Coimbra) | Miguel Cunha |
| | Responsável Colorimetria - Sotinar (Coimbra) | Nuno Santos |
| | Gestão de Vendas- Sotinar (Coimbra) | Carlos Salgado |
| | Caixa (Sotinar Coimbra) | Alfredo Marcos |
| | Diretor Comercial - Sotinar Dois Aveiro | Fernando Verissimo |
| | Apoio Gestão Qualidade Sotinar Dois Aveiro | Fernando Rocha |

Nota: A* - Identificar com (A) as funções da organização presentes na reunião de abertura, com (E) na reunião de encerramento e com (T) os funcionários auditados em regime de turnos fora do horário normal.

Anexo 2 – Resumo das Não Conformidades por cláusula

| Norma NP EN ISO 9001:2015 | | |
|---|-------------------------|-----------------------|
| Cláusulas da Norma | Cláusulas Auditadas (1) | Não Conformidades (2) |
| 4.1 Compreender a organização e o seu contexto | NF | |
| 4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | NF | |
| 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade | N | |
| 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respectivos processos | NF | |
| 5.1 Liderança e compromisso | NF | |
| 5.2 Política | NF | |
| 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | MC | |
| 6.1 Acções para tratar riscos e oportunidades | NF | |
| 6.2 Objectivos da qualidade e planeamento para os atingir | NF | |
| 6.3 Planeamento das alterações | NF | |
| 7.1 Recursos | MC | |
| 7.2 Competências | MC | |
| 7.3 Consciencialização | NF | |
| 7.4 Comunicação | NF | |
| 7.5 Informação documentada | NF | |
| 8.1 Planeamento e controlo operacional | NF/MC | |
| 8.2 Requisitos para produtos e serviços | NF/MC | |
| 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços | NF/MC | |
| 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos | NF/MC | |
| 8.5 Produção e prestação do serviço | NF/MC | |
| 8.6 libertação de produtos e serviços | NF/MC | |
| 8.7 Controlo de saídas não conformes | NF/MC | |
| 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação | NF/MC | |
| 9.2 Auditoria interna | NF | |
| 9.3 Revisão pela gestão | NF | |
| 10.1 Generalidades | NF | |
| 10.2 Não conformidade e acção correctiva | NF | |
| 10.3 Melhoria contínua | NF | |
| PGQ-0.13.01 “Condições Específicas de Certificação de Sistemas de Gestão” | NF | |

Legenda:

- (1) Indicar a sigla dos elementos da Equipa Auditadora que auditaram a função (Assinalar com NA as funções não aplicáveis e assinalar com ---- as funções não auditadas).
- (2) Assinalar o n.º sequencial das Não conformidades.