



30 DE OUTUBRO DE 2018

RELATÓRIO DE AUDITORIA  
RA

PAULO PEREIRA  
PP  
Pbp, Lda

**RELATÓRIO AUDITORIA**

N.º DA AUDITORIA: 1801

PÁG: 2 de 4

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Auditado:</b>               | Auditoria Global <b>Grupo CSP</b><br>(Carsistema, Portepim, Sotinar Coimbra, Leiria, Porto, Lisboa e Sotinar Dois)                                       |
| <b>Auditor:</b>                | Paulo Pereira  |
| <b>Data da Auditoria:</b>      | 22 e 23 /ago, 24/set e 22 e 23 /out de 2018 (ver plano da auditoria)   |
| <b>Objectivo da Auditoria:</b> | Avaliação da eficácia do SGQ e identificação de pontos de melhoria para o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2015 |

**RESULTADOS**

## • Lista de Responsáveis Auditados:

| Função                         | Nome   |
|--------------------------------|--|
| Diretor Geral / Gerência       | Francisco Andrade / Fernando Jorge / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha                            |
| Direção Qualidade / Financeiro | Francisco Andrade  |
| Gestor Qualidade               | António Pires, Paula Ferreira, Sandra Carvalho, Miguel Cunha, Fernando Rocha                                       |
| Diretor Operacional            | António Pires / Fernando Jorge / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha                                |
| Diretor Técnico Comercial      | Nelson Simões / Manuel Simões / Fernando Jorge / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha                |
| Responsável de Armazém / Col.  | Fernando Paulo, Alfredo, Paula, Rui Elói, José Silva, Paula Santos, Daniela, Jorge Almeida, Morgado, Carlos Barros |
| Apoio Clientes                 | Manuela Santos   |
| Técnicos administrativos       | Paula Figueiredo, Miguel Cunha, Paula Ferreira, Carlos Martins, Sandra Carvalho, Fernando Rocha                    |

## • Resumo das Não Conformidades por Requisito da Norma

| Requisito da Norma  | Auditado | N.º da NC |
|---|----------|-----------|
| <b>4 Contexto da organização</b>  |          |           |
| 4.1 Compreender a organização e o seu contexto                            | PP       | ---       |
| 4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | PP       | ---       |
| 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade                 | PP       | ---       |
| 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos                 | PP       | ---       |
| <b>5 Liderança</b>  |          |           |
| 5.1 Liderança e compromisso   | PP       | ---       |
| 5.2 Política  | PP       | ---       |
| 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais              | PP       | ---       |
| <b>6 Planeamento</b>  |          |           |
| 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades                              | PP       | ---       |
| 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir                  | PP       | ---       |
| 6.3 Planeamento das alterações  | PP       | ---       |
| <b>7 Suporte</b>  |          |           |
| 7.1 Recursos  | PP       | ---       |
| 7.2 Competências  | PP       | ---       |
| 7.3 Consciencialização  | PP       | ---       |
| 7.4 Comunicação   | PP       | ---       |
| 7.5 Informação documentada  | PP       | ---       |
| <b>8 Operacionalização</b>  |          |           |
| 8.1 Planeamento e controlo operacional                                    | PP       | ---       |
| 8.2 Requisitos para produtos e serviços                                   | PP       | ---       |
| 8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços                       | PP       | ---       |
| 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos  | PP       | ---       |

**RELATÓRIO AUDITORIA**

N.º DA AUDITORIA: 1801

PÁG: 3 de 4

| Requisito da Norma                              | Auditado | N.º da NC |
|---|----------|-----------|
| 8.5 Produção e prestação do serviço             | PP       | ---       |
| 8.6 Libertação de produtos e serviços           | PP       | ---       |
| 8.7 Controlo de saídas não conformes            | PP       | ---       |
| <b>9 Avaliação do desempenho</b>                |          |           |
| 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação | PP       | ---       |
| 9.2 Auditoria interna                           | PP       | ---       |
| 9.3 Revisão pela gestão                         | PP       | ---       |
| <b>10 Melhoria</b>                              |          |           |
| 10.1 Generalidades                              | PP       | ---       |
| 10.2 Não conformidade e ação corretiva          | PP       | ---       |

NA – Significa que o Processo/ Requisito não foi auditado.

**• Resumo da Auditoria****Âmbito do Sistema:**

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

**Exclusões:**

Não existem requisitos com não aplicabilidade

**Documentos base utilizados nesta Auditoria:**

- Norma NP EN ISO 9001:2015
- Norma NP EN ISO 19011:2012
- Documentação do SG da empresa;
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;

**Resultados da Auditoria**

O objetivo da presente auditoria foi permitir uma avaliação do grau de Conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com o referencial NP EN ISO 9001:2015 e permitir a identificação de potencial de melhoria que permita a melhoria contínua dos processos

A metodologia baseou-se na visita às instalações, no estudo da documentação do SGQ e registos pertinentes, dentro de um processo de amostragem.

A Equipa auditora (EA) pôde verificar o empenho das pessoas contactadas e a abertura para este processo, o que permitiu levar a cabo esta auditoria de forma eficaz.

Verificou-se a capacidade de implementação de ações de melhoria, nomeadamente as resultantes de auditorias anteriores.

O plano de auditoria estabelecido foi cumprido na sua totalidade.

A EA agradece a hospitalidade de todos os elementos das empresas do grupo.

**Pontos Fortes a realçar:**

1. Imagem cuidada das organizações;
2. Forte enfoque no cliente;
3. Evolução existente durante os últimos anos;

**RELATÓRIO AUDITORIA**

N.º. DA AUDITORIA: 1801

PÁG: 4 de 4

## • Não Conformidades

| NC | Requisito | Constatação        |
|----|-----------|--------------------|
|    |           | Não identificadas. |

## • Oportunidades de Melhoria:

**Na Carsistema:**

- Continuar com o esforço de controlo sobre das MSDS dos produtos comercializados, nomeadamente da marca própria;
- Considerar a existência de uma plataforma informática para emissão de certificados garantindo que todas as ações de formação, demonstração, etc ministradas nos clientes fossem alvo de certificação;
- Considerar a implementação da informatização dos relatórios de visitas dos técnicos comerciais;

**Na Portepim:**

- Considerar a existência de uma plataforma informática para emissão de certificados garantindo que todas as ações de formação, demonstração, etc ministradas nos clientes fossem alvo de certificação;

**Na Sotinar Coimbra + Leiria:**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Considerar a dinamização de ações de formação aos comerciais para a utilização das ferramentas informáticas;
- Melhorar o controlo sobre as MSDS dos produtos de marca Sotinar;

**Na Sotinar Porto:**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;

**Na Sotinar Lisboa:**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;

**Na Sotinar Dois (Aveiro):**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Melhorar a identificação dos produtos armazenados zona de não conformes (rastreadabilidade ao doc.);

**Todas:**

- Continuar com o controlo da atualização e existência das MSDS (FDS) de acordo com o regulamento REACH;
- Considerar a existência de uma estratégia e coordenação comum no lançamento de novos produtos, nomeadamente nas Sotinares;
- Verificou-se que a embalagem do produto diluente D3, comercializado com a imagem da Sotinar, não possui o nome e endereço do fabricante em sintonia com a MSDS;
- Explorar o software de gestão no controlo das ocorrências, bem como outras funcionalidades operacionais;
- 

**Auditor Coordenador**Nome: *Paulo Pereira* Data: 30.10.2018