



30 DE OUTUBRO DE 2017

RELATÓRIO DE AUDITORIA  
RA

PAULO PEREIRA  
PP  
Pbp, Lda

**RELATÓRIO AUDITORIA**

N.º DA AUDITORIA: 1701

PÁG: 2 de 4

<b>Auditado:</b>	Auditoria Global <b>Grupo CSP</b> (Carsistema, Portepim, Sotinar Coimbra, Leiria, Porto, Lisboa e Sotinar Dois)
<b>Auditor:</b>	Paulo Pereira
<b>Data da Auditoria:</b>	03, 12, 13 e 30 de Outubro de 2017 (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: 1701

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. Coesão do Grupo CSP na consolidação do projeto Cromax;
3. Forte enfoque no cliente;
4. Evolução existente durante os últimos anos;

**RELATÓRIO AUDITORIA**

N.º DA AUDITORIA: 1701

PÁG: 4 de 4

## • Não Conformidades

NC	Requisito	Constatação
		Não identificadas.

## • Oportunidades de Melhoria:

**Na Carsistema:**

- Melhorar o 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;
- Considerar a alteração à IT das Garantias de modo a contemplar o registo informatizado com o n. de série na FT, devendo o revendedor apresentar o comprovativo da venda;
- Garantir a atualização do logo no certificado de formação emitido pela Carsistema;

**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;
- Garantir a existência de informação para as Sotinares acerca da utilização dos produtos Carquick, nomeadamente a verificação do estado do produto antes da utilização;

**Na Sotinar Coimbra + Leiria:**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Avaliar o custo benefício da existência de um reservatório de 750 litros que necessita de licenciamento, com compressor de pasafuso, versus a existência de um compressor de 200 litros.
- Considerar a dinamização de ações de formação aos comerciais para a utilização das ferramentas informáticas, incluindo o email;
- Verificou-se a existência de produtos com a marca sotinar sem a MSDS congruente;

**Na Sotinar Porto:**

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Terminar e finalizar o acolhimento do Tiago;

**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 colocação dos preços de venda nos produtos expostos;

**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 nas Sotinares, ex. Color Matic;
- 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;

**Auditor Coordenador**Nome: *Paula Pereira* Data: 30.10.2017**Diretor Qualidade**

Rubrica: ----- Data: -----