



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:	13 e 14/11/2017
Código NACE:	46.75
Auditor Coordenador:	Nuno Ferreira
Auditor / Trainee(es):	Ana Medeiros
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	58	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 Taboira-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
Sotinar Feira - Tintas e Sistemas de Pintura, Lda.

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 objectivos 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 acções correctivas 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 10-11-2017 foi apresentado ao cliente em 10-11-2017 e foi cumprido na íntegra.

Os objectivos 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 actividades, 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 03, 12, 13 e 30/10/2017, abrange todos os requisitos do sistema, tendo sido empreendidas acções de seguimento, encontrando-se igualmente garantida a imparcialidade dos auditores envolvidos. A EA considera que as acções correctivas 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 20/03/2017. 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. Plataforma de Apoio às Atividades - SALES UP
2. Relação comercial proximidade ao Cliente
3. Organização das áreas de armazém

8. Sugestões de Melhoria Identificadas pela EA

1. Melhorar a metodologia de controlo de débito de preços dos artigos.
2. Considerar a partilha da pasta P11 – Colorimetria “receitas de clientes” entre empresas.
3. Considerar a análise de tendências das BNC face ao volume de transações realizadas.
4. Melhorar a atual metodologia de análise de contexto e riscos associados acerca das questões externas e internas, clarificando as periodicidades dessas avaliações.
5. Aprofundar o risco associado à perda de conhecimentos/valor de alguns recursos humanos, considerando entre outros critérios a análise de satisfação de colaboradores.
6. Avaliar as vantagens da criação de Matrizes de Competências.
7. Atualizar o procedimento PS01 Rev 2 de 31.10.2014 face à realidade da empresa, nomeadamente acessos ao sistemas de informação e responsável pela pelo controlo e definição dos acessos, bem como adaptar o mesmo à nova linguagem da norma de 2015.
8. Considerar a formalização, por ex. na Revisão pela gestão, das questões de obrigações de conformidade impostas pelos parceiros/representadas/fornecedores.
9. Considerar em sistematizar as práticas existentes relativamente:
 - ✓ À partilha de conhecimento de soluções técnicas / lições aprendidas, etc. Por forma a reter o conhecimento na organização (património de Conhecimento) – ex agenda de reuniões
 - ✓ Planeamento das feiras como vigilância tecnológica como monitorização do estado da arte, etc.. e recolha de informação para o lançamento de novos e melhorados produtos e ou soluções.

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 actividades 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 detectadas 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 actividade e instalações).

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

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

A próxima auditoria realizar-se-á num prazo máximo de 24 (-3/+0) meses a contar do último dia da auditoria de renovação.

10. Data de emissão do relatório

14/11/2017

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 / Manutenção Equipamentos (Carsistema)	Fernando Paulo
	Armazém – PORTEPIM (Coimbra)	Rui Elói
A	Gerente Sotinar (Porto)	António Oliveira
A	Gestão Qualidade, RH, Administrativa Financeira - Sotinar (Porto)	Sandra Carvalho
	Ajudante armazém - Sotinar (Porto)	Tiago Francesco
	Responsável Colorimetria - Sotinar (Porto)	Paulo Ferreira
	Gestão Qualidade - Sotinar (Coimbra)	Miguel Cunha
	Responsável Colorimetria - Sotinar (Coimbra)	Nuno Santos
	Gestão de Vendas- Sotinar (Coimbra)	Carlos Salgado

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

Legenda:

- (1) Indicar a sigla dos elementos da Equipa Auditora 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.