



10 DE OUTUBRO DE 2016

RELATÓRIO DE AUDITORIA
RA

PAULO PEREIRA
PP
Pbp, Lda

RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1601

PÁG: 2 de 4

Auditado:	Auditoria Global Grupo CSP (Carsistema, Portepim, Sotinar Coimbra, Leiria, Porto, Lisboa e Sotinar Dois)
Auditor:	Paulo Pereira
Data da Auditoria:	28/09, 29/09, 06/10, 10/10 de 2016 (ver plano da auditoria)
Objectivo da Auditoria:	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 / António Prata / 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 / António Prata / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha
Diretor Técnico Comercial	Nelson Simões / Manuel Simões / António Prata / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha
Responsável de Armazém / Col.	Fernando Paulo / Alfredo, Macedo, Paula, Rui, 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
4 Contexto da organização		
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	---
5 Liderança		
5.1 Liderança e compromisso	PP	---
5.2 Política	PP	---
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	PP	---
6 Planeamento		
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	---
7 Suporte		
7.1 Recursos	PP	---
7.2 Competências	PP	---
7.3 Consciencialização	PP	---
7.4 Comunicação	PP	---
7.5 Informação documentada	PP	---
8 Operacionalização		
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: 1601

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	---
9 Avaliação do desempenho		
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	PP	---
9.2 Auditoria interna	PP	---
9.3 Revisão pela gestão	PP	---
10 Melhoria		
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 no desenvolvimento de novos projetos (Cromax);
3. Forte enfoque no cliente;
4. Evolução existente durante os últimos anos;

RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1601

PÁG: 4 de 4

• Não Conformidades

NC	Requisito	Constatação
		Não identificadas.

• Oportunidades de Melhoria:

Na Carsistema:

- Considerar o registo informático das encomendas dos clientes;
- Garantir uma melhor organização/arquivo dos registos das ações ministradas a clientes pelos importadores;
- Considerar a existência de uma plataforma informática para emissão de certificados garantindo que todas as ações de formação, demonstração, etc ministradas nos clientes fosse salvo de certificação;
- Considerar a implementação da informatização dos relatórios de visitas dos técnicos comerciais;
- No site web melhorar a forma de pesquisa das fichas de dados de segurança e fichas técnicas dos produtos;

Na Portepim:

- Avaliar a pertinência da existência de formadores com CAP na área técnico comercial;
- Garantir o registo informático das encomendas dos clientes.
- Considerar a existência de uma plataforma informática para emissão de certificados garantindo que todas as ações de formação, demonstração, etc ministradas nos clientes fosse salvo de certificação;
- Garantir a aquisição do peso 5 Kg para a verificação interna da balança.

Na Sotinar Coimbra + Leiria:

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

Na Sotinar Porto:

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

Na Sotinar Lisboa:

- Considerar uma melhoria da imagem da informação disponível nos placards dos armazéns;
- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;

Na Sotinar Dois (Aveiro):

- Dinamizar a implementação do software como registo informáticos das encomendas;
- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;

Todas:

- Continuar com o controlo da atualização e existência das MSDS (FDS) de acordo com o regulamento REACH;
- Avaliar a possibilidade de um melhor planeamento de ações resultantes da análise de contexto da organização;

Auditor CoordenadorNome: *Paulo Pereira* Data: 10.10.2016**Diretor Qualidade**

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