



21 DE OUTUBRO DE 2019



# RELATÓRIO DE AUDITORIA

RA

PAULO PEREIRA  
PP  
Pbp, Lda

## RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1901

PÁG: 2 de 6

<b>Auditado:</b>	Auditoria Global <b>Grupo CSP</b> (Carsistema, Portepim, Sotinar Coimbra, Leiria, Porto, Lisboa, Sotinar Dois e Feira)
<b>Auditor:</b>	Paulo Pereira
<b>Data da Auditoria:</b>	05 e 20/set; 08, 10, 15 e 21/out de 2019 (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 / Daniel Simões / Manuel Pires
Direção Qualidade / Financeiro	Francisco Andrade
Gestor Qualidade	António Pires, Paula Ferreira, Sandra Carvalho, Miguel Cunha, Fernando Rocha, Ana Silva
Diretor Operacional	António Pires / Fernando Jorge / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha / Daniel Simões
Diretor Técnico Comercial	Nelson Simões / Manuel Simões / Fernando Jorge / José Ferreira / António Oliveira / Veríssimo Rocha / Daniel Simões
Responsável de Armazém	Fernando Paulo, Carlos Salgado, Paula Santos, Rui Elói, José Silva, Daniela, Jorge Almeida, Morgado, Rui, Ana Silva
Apoio Clientes	Manuela Santos / Carlos Martins
Técnicos administrativos	Paula Figueiredo, Miguel Cunha, Paula Ferreira, Sandra Carvalho, Fernando Rocha, Ana Silva
Colorimetria	Nuno, Paula Santos, Paulo, Carlos Barros, Daniela, Luís,

- Resumo das Não Conformidades por Requisito da Norma

Descrição Requisito	Cláusulas Auditadas	N.º da NC		
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
<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	PP			
4.4 Sistema de gestão da qualidade, ambiente e SST 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			
5.4 Consulta e Participação dos Colaboradores	--			
<b>6 Planeamento</b>				
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades   Aspetos Ambientais   Avaliação Riscos   ReqLegais	PP			
6.2 Objetivos 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			

## RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1901

PÁG: 3 de 6

Descrição Requisito	Cláusulas Auditadas	N.º da NC		
		ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
7.5 Informação documentada	PP			
<b>8 Operacionalização</b>				
8.1 Planeamento e controlo operacional	PP	1		
8.2 Requisitos para produtos e serviços   Preparação e resposta a emergências	PP			
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	PP			
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	PP			
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   Incidente	PP			
10.3 Melhoria Contínua	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.

## RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1901

PÁG: 4 de 6

### Pontos Fortes a realçar:

1. Forte enfoque no cliente;
2. Liderança no mercado da repintura automóvel;
3. Imagem cuidada das organizações;
4. Evolução existente durante os últimos anos;
5. Sucesso na consolidação da Cromax junto dos clientes;
6. Aposta em produtos de marca própria;
7. Controlo das Fichas de dados de segurança dos produtos no SalesUp;
8. Alargamento do Sistema de Gestão à Sotinar Feira;

### • Não Conformidades

NC	Requisito	Constatação
1	8.1	<b>CARSISTEMA - Lançamento de novos produtos</b> Da análise ao lançamento de novos produtos, analisou-se a lixadeira CRS 3000 a qual apresenta o manual em português e a etiqueta com a marcação CE. No entanto da análise a declaração de conformidade, incluída no manual, verificou-se que a mesma apenas invoca a conformidade FCC (américa) e não com a Diretiva de baixa tensão (europeia).

### • Oportunidades de Melhoria:

#### Na Carsistema e Portepim:

- Melhorar a organização da informação disponibilizada no placard do armazém;
- Considerar incluir no plano de manutenção o Controlo de pragas (desinfestação);
- Melhorar a organização da zona / estante para os equipamentos para reparação e a aguardar decisão de reparação;
- Melhorar a identificação / rastreabilidade do produto 2K Fuller 540 White 20L, uma vez que apenas existe MSDS para 1L;
- Uma vez que a empresa dispões de pesos para a calibração das balanças, considerar incluir a do centro de treino, embora não seja obrigatório;
- 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 certificado;
- Considerar a implementação da informatização dos relatórios de visitas dos técnicos comerciais;
- Melhorar a organização das zonas de produto não conforme;
- Garantir que nas faturas é sempre colocado o documento do pedido do cliente (encomenda a fornecedor);
- Melhorar o planeamento do lançamento de novos produtos de modo a garantir informação adequada junto dos revendedores, antes das demonstrações aos profissionais;

#### Na Sotinar Coimbra + Leiria:

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas, bem como ao acolhimento do Miguel Peixeiro;
- Considerar a dinamização de ações de formação aos comerciais para a utilização das ferramentas informáticas;
- Decidir sobre os produtos existentes na zona de não conformes:

## RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1901

PÁG: 5 de 6

### Na Sotinar Feira:

- Sistematizar o preenchimento do BNC e Identificação dos produtos NC seja aquando a receção de fornecedores, na devolução do cliente ou no armazém.
- Sistematizar o preenchimento do documento AT - equipamento para reparação;
- Sistematizar o preenchimento do impresso de férias e faltas;
- Aquando existência de formação, garantir a entrega de cópia dos certificados para registo interno;
- Garantir a dupla conferência obrigatória, na separação e pela fatura dos produtos antes da expedição;
- Implementar o SalesUp de modo a melhor gerir stocks, e apoiar a identificação de necessidades de compra;
- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Garantir a disponibilização dos preços junto aos produtos expostos na zona do balcão;
- Melhorar a organização do parque de resíduos;
- Considerar a aquisição de um stacker e de uma máquina de compressão de latas;

### Na Sotinar Porto:

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Garantir a disponibilização dos preços junto aos produtos expostos na zona do balcão;

### Na Sotinar Lisboa:

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Melhorar a organização da informação disponibilizada no placard do armazém;

### Na Sotinar Dois (Aveiro):

- Terminar a atualização do IMP.017 relativo às formações desencadeadas;
- Garantir a disponibilização dos preços junto aos produtos expostos na zona do balcão;
- Organizar no sistema informático a pasta do sistema de gestão;

### Todas:

- Continuar a explorar o salesup como ferramenta de gestão das atividades do dia a dia; (ex. ocorrências)
- 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;
- Explorar o software de gestão no controlo das ocorrências, bem como outras funcionalidades operacionais;
- Avaliar uma melhor forma de registos das ações de formação e atualização do IMP.017;

## RELATÓRIO AUDITORIA

N.º DA AUDITORIA: 1901

PÁG: 6 de 6

### 5. Considerações Gerais

Nesta auditoria foram avaliadas, por intermédio de entrevistas e verificação por amostragem os documentos correspondentes à sequência do trabalho, de forma a evidenciar o cumprimento dos requisitos das normas aplicáveis, com as descrições da documentação do SG. Foram também considerados no âmbito desta avaliação os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

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 identificadas durante a auditoria, cabendo à organização a identificação e desencadeamento de ações corretivas apropriadas de situações análogas que não tenham sido constatadas na presente auditoria.

O resultado da auditoria não desresponsabiliza a empresa de assegurar o cumprimento e a observação contínua dos requisitos das normas de referência e dos requisitos legais.

A eficácia e adequabilidade do Sistema de Gestão implementado, só poderão ser comprovadas após o encerramento de todas as não conformidades identificadas.

A organização apresenta capacidade para cumprir sistematicamente com os requisitos dos referenciais normativos, definidos para o fornecimento de produtos ou serviços prestados dentro do âmbito especificado.

A EA agradece a colaboração e postura construtiva demonstrada pelos colaboradores com quem contactou, que muito contribuiu para o sucesso desta auditoria.

**Auditor Coordenador**

Nome: *Paulo Pereira* Data: 21.10.2019