

DATA DA AUDITORIA: 20-02-2018|21-02-2018

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL DA ORGANIZAÇÃO	Câmara Municipal de Santa Maria da Feira - Biblioteca Municipal
MORADA DA SEDE	Av. Dr. Belchior Cardoso da Costa 4520-606 Santa Maria da Feira
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Eng.º Rui Campos

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Raquel Vale	Coordenador	<input type="checkbox"/>
Susana Pinto	Técnico	<input type="checkbox"/>
Anabela Ramos	Supervisor	<input type="checkbox"/>

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2005.210	Transição	NP EN ISO 9001:2015	0	0	1	13

CONCLUSÕES

CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS

Capacidade do sistema de gestão cumprir critérios de auditoria aplicáveis (requisitos normativos, legais e estatutários e requisitos determinados pela organização nos processos e sistema de gestão)

A Equipa Auditora (EA) constatou que a Biblioteca Municipal dispõe de um sistema de gestão da qualidade (SGQ) pensado, estruturado, e implementado, que cumpre, na generalidade, com os requisitos de clientes, com os legais aplicáveis à sua atividade, bem como os do referencial normativo que o suporta. Apresenta maturidade e consolidação nas práticas e metodologias que adota, revelando coerência com a política que estabelece, o seu contexto e linhas orientadoras, tendo realizado uma abordagem ao novo referencial normativo que a EA considera adequada.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

Capacidade do sistema de gestão atingir os resultados pretendidos (como definidos no âmbito da norma de referência)

Considera-se que a Biblioteca dispõe de um SGQ com capacidade, estrutura e recursos adequados para atingir, de forma consistente, os resultados pretendidos. Encontra-se concebido e desenvolvido com metodologias bem definidas que possibilitam a sua consolidação, adequada monitorização e melhoria, sendo que todos os seus processos são alvo de acompanhamento de forma

sistematizada e periódica.

Como principais pontos fortes constatados no decurso da auditoria, destacam-se:

- O envolvimento e comprometimento evidenciado pela Chefia;
- O empenho e competência técnica demonstrados pelos/as colaboradores/as contactados/as;
- A orientação e foco na satisfação do cliente;
- O acolhimento e gestão das sugestões dos clientes para a aquisição de documentos;
- Relação de proximidade com o cliente, na informação e resposta às suas questões;
- A aplicação APP-Avarias na gestão de pedidos diversos internamente;
- O papel inclusivo e agregador da comunidade, traduzido pelo leque diversificado e inovador dos serviços disponibilizados.

ISO 9001 - Demonstrar a capacidade de fornecer de modo consistente produto e serviço que cumpre os requisitos do cliente e os legais aplicáveis

A organização demonstra capacidade para fornecer de modo consistente serviços que cumprem os requisitos aplicáveis, e possui processos e procedimentos que asseguram que os requisitos dos municipais, legais e regulamentares são identificados, compreendidos e atendidos nas diversas atividades que desenvolve. Suportada nesta metodologia, visa assegurar elevados níveis de satisfação ao nível da qualidade dos serviços prestados.

Identificou as questões internas e externas que importam acautelar, decorrente de uma análise e reflexão levada a efeito pelo Grupo da Qualidade sobre o seu contexto. Foram identificadas as partes interessadas relevantes e os requisitos relevantes dessas partes interessadas. Identificou ainda os principais riscos associados às atividades que desenvolve, bem como as ações para a sua mitigação, além das oportunidades a potenciar.

ISO 9001 - Demonstrar a finalidade de aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema, processos de melhoria e garantia da conformidade dos produtos e serviços

Na Política da Qualidade que estabelece, a Biblioteca Municipal procura promover o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida da comunidade em todas as atividades que desenvolve, materializando esta preocupação na definição de uma estratégia, criativa e inovadora, de desenvolvimento do serviço em função das necessidades da comunidade local.

Monitoriza a satisfação dos seus clientes através de inquéritos realizados periodicamente, que são direcionados para os seus diversos públicos-alvo, permitindo aferir quais os seus pontos menos fortes e atuar na melhoria. Foi, ainda, solicitado o preenchimento de inquérito de avaliação de satisfação durante os meses de Outubro e Dezembro de 2017, tendo sido recolhido um índice de avaliação geral de 98.58%, para uma meta pretendida de $\geq 90\%$.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

Desencadeia ações eficazes e assegura as condições necessárias para atingir os seus objetivos, em conformidade com as suas linhas orientadoras e Política da Qualidade. Tem definidos para cada processo indicadores, objetivos, riscos, oportunidades, recursos a alocar, ações, responsáveis e prazos de implementação. As metodologias de gestão, monitorização, tratamento de dados, e acompanhamento, permitem assegurar a eficácia e melhoria do SGQ implementado.

Os objetivos definidos para os diversos processos foram atingidos na sua globalidade, tendo alcançado uma taxa de desempenho dos processos do SGQ de 100%.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito do SGQ foi analisado quanto à sua adequação e durante a auditoria foi possível constatar que cobre, de uma forma geral, as atividades desenvolvidas pela Biblioteca Municipal, propondo-se apenas uma nova redação, que vai de encontro às alterações resultantes do processo de transição para a nova versão da norma de referência:

Serviço de Leitura Presencial; Serviço de Referência; Serviços TIC; Empréstimo Domiciliário; Serviços online; Extensão Cultural; Núcleo Pedagógico, Atividades Culturais e Externas; Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE); Serviço de Itinerância.

Não foi identificado nenhum requisito da norma de referência como não aplicável.

DIVERGÊNCIAS

Não foram identificadas divergências entre a Biblioteca e a EA.

RECOMENDAÇÃO DA EA

De acordo com os resultados da presente auditoria considera-se que a Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira continua a adotar práticas capazes de assegurar a eficácia e melhoria do seu SGQ, segundo o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, bem como a sua aplicabilidade ao âmbito da certificação.

A EA recomenda a transição do certificado para o novo referencial, ressalvando-se que cabe à APCER a decisão final.

Não foram identificadas situações de impacto negativo.

AGRADECIMENTOS

A APCER e a EA agradecem toda a abertura e cooperação, bem como a postura construtiva demonstrada pelos Colaboradores/as auditados/as, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria, agradecendo que este facto seja partilhado junto dos/as mesmos/as.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	AS	NP EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço

A Biblioteca não dispõe, ainda, das suas medidas de autoproteção e Plano de Segurança Interno aprovados e em implementação. No entanto, tal facto foi identificado no âmbito do SGQ como um risco a mitigar - risco de incêndio. Este procedimento encontra-se dependente dos serviços municipais

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
2	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas
Melhorar a metodologia de acompanhamento dos requisitos considerados relevantes das partes interessadas relevantes, nomeadamente através da sua interligação com os objetivos e ações definidas no Planeamento da Qualidade.			
3	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
Avaliar a pertinência de incluir os Relatórios de Atividades nas saídas dos processos, bem como considerá-los dados de entrada para o procedimento de revisão pela gestão, na medida em que traduzem também o desempenho dos processos.			
4	OM	NP EN ISO 9001:2015	5.2.2 Comunicação da política da qualidade
Repensar a metodologia adotada na comunicação da sua política da qualidade junto das partes interessadas que considera relevantes.			
5	OM	NP EN ISO 9001:2015	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Melhorar a metodologia adotada pela Biblioteca Municipal na definição dos riscos e oportunidades, nomeadamente quanto à sua proveniência/origem (ex. análise SWOT, reuniões do Grupo da Qualidade, reflexão sobre as atividades que integram os processos).			
6	OM	NP EN ISO 9001:2015	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Repensar o desencadeamento de ações com vista à mitigação de um risco, sempre que à sua frequência ou severidade lhe for atribuído o valor máximo admissível (6).			
7	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.4.1 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos. Generalidades
Ponderar a adoção de uma metodologia comum para a seleção, avaliação e monitorização do desempenho dos fornecedores externos, independentemente da natureza do fornecimento (bem ou serviço).			
8	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço
Ponderar sobre a pertinência de solicitar a apresentação de originais, ou de cópias autenticadas, durante o procedimento de emissão do Cartão de Utilizador.			
9	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço
Formalizar, e sistematizar, o registo das ocorrências/incumprimentos identificados aquando o acompanhamento do cumprimento dos protocolos, estabelecidos entre a Câmara Municipal e as Juntas de Freguesia, para a instalação e funcionamento de Polos da Biblioteca Municipal.			
10	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfação do cliente
Refletir sobre a mais-valia de apurar um Índice de Satisfação de Cliente, que abranja a globalidade dos seus públicos-alvo/clientes (IPSS's, presenciais e virtuais, polos, eventos, núcleo pedagógico e SABE).			
11	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfação do cliente
Avaliar a periodicidade, em vigor, para a recolha da avaliação da satisfação dos responsáveis/interlocutores dos Polos, relativamente ao apoio técnico prestado pela Biblioteca.			

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
12	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.1.2 Satisfação do cliente
Refletir sobre a mais-valia de se aferir a satisfação dos clientes/utilizadores que recorrem, preferencialmente, a cada um dos Polos.			
13	OM	NP EN ISO 9001:2015	9.3.1 Revisão pela gestão. Generalidades
Considerar a definição de critérios que permitam concluir de forma mais objetiva sobre a pertinência, adequação, eficácia e alinhamento do SGQ com as Linhas Orientadoras da biblioteca.			
14	OM	NP EN ISO 9001:2015	10.2 Não conformidade e ação corretiva
Avaliar a mais-valia de gerir todas as ocorrências num mesmo suporte documental, independentemente da sua origem (ex. auditorias, períodos de monitorização e medição, reclamações).			

As OM não necessitam de resposta pela organização.

Este relatório apresenta os resultados da auditoria, sendo verbalmente apresentadas à organização, em reunião final, as conclusões sobre o desempenho e as constatações, para clarificação e esclarecimento.

A auditoria foi realizada por amostragem a atividades, processos, produtos e serviços, documentos e entrevistas de colaboradores, estando os seus resultados sujeitos a incerteza. Compete à organização determinar a necessidade de aprofundar esta avaliação, de modo a identificar e tratar outras situações associadas às constatações apresentadas.

O presente relatório foi apresentado na reunião de encerramento da auditoria e é disponibilizado à Organização e à APCER por correio eletrónico.

O relatório é propriedade da APCER que o verifica, podendo alterá-lo com conhecimento da organização.

CONFIDENCIALIDADE

A APCER assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que atuem em seu nome. A APCER reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de organismos de acreditação e das autoridades competentes regulamentadoras da verificação. Quando a APCER estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte, a organização cliente ou a pessoa serão notificadas antecipadamente da informação a fornecer, salvo se o contrário for regulado por lei.

INFORMAÇÃO COMPLEMENTAR SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO

Organização e o seu sistema de gestão

A Biblioteca Municipal foi criada em 5 de Fevereiro de 1938, passando a integrar a Rede Nacional de Leitura Pública em 1988. Tem desenvolvido a sua ação segundo uma estratégia específica de desenvolvimento local e regional, onde desenvolve esforços para se assumir como um espaço dinâmico, cívico, cultural, de sensibilidades e de referência a toda a população do concelho e da região, promovendo a identidade e desenvolvimento cultural e, por conseguinte, o desenvolvimento económico.

A Biblioteca Municipal presta e desenvolve, através de uma rede constituída pela biblioteca central, pólos e projetos de itinerância, um conjunto de serviços, destinados a todos os grupos etários e a todos os cidadãos, que correspondem às suas diferentes necessidades - serviço de leitura presencial, serviço de referência, serviço de tecnologias de informação e comunicação, empréstimo domiciliário, serviços on-line, serviços de extensão cultural, serviço de apoio às bibliotecas escolares, e serviço de itinerância.

O SGQ que tem implementado, e certificado, encontra-se suportado num conjunto de processos, claramente identificados, que se organizam pelas seguintes áreas - gestão, qualidade, negócio e suporte. Os recursos necessários encontram-se disponíveis, incluindo a informação documentada para a sua operacionalização, manutenção e consequente melhoria.

Na generalidade, os colaboradores contactados demonstraram conhecer o SGQ e os seus objetivos, manifestando o seu comprometimento com o mesmo.

Alterações na organização e seu sistema de gestão

Não foram registadas alterações internas ou externas que tenham comprometido o SGQ implementado, exceto as necessárias à sua manutenção, melhoria, e transição para o novo referencial normativo.

Auditoria interna e revisão pela gestão

A organização evidenciou metodologia que define as responsabilidades e requisitos para o planeamento e realização das auditorias internas no âmbito do SGO. Utiliza as auditorias, internas e externas, como ferramenta de monitorização e melhoria do seu SGQ, tendo realizado uma auditoria interna global ao sistema nos dias 2017.12.18, 2018.01.12/25, por auditor externo, tendo sido assegurada a competência e imparcialidade do auditor. A mesma teve por base a nova versão de 2015 do referencial normativo de suporte, e em resultado foram registadas algumas oportunidades de melhoria.

A revisão do SGQ pela Direção foi realizada a 2018.01.18 segundo a versão 2015 da norma ISO 9001, e teve em consideração o seu desempenho em 2017, bem como as alterações no SGQ resultantes da transição. O processo de revisão está implementado, contribuindo para a melhoria contínua e eficácia do sistema, e contemplou a globalidade dos requisitos da norma de referência, nomeadamente o resultado da auditoria interna realizada segundo o mesmo referencial.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

A Biblioteca dispõe de metodologia de comunicação com os seus clientes e demais partes interessadas, habitualmente adotada. Dispõe, ainda, no âmbito do seu processo de Gestão da Documentação do Sistema, de um conjunto de documentos que formalizam

instruções e procedimentos de modo a documentar as suas práticas.

Relativamente às reclamações, utiliza metodologia adequada para a sua gestão, tendo registado 2 reclamações em 2017. No entanto, uma delas não foi considerada/aceite, na medida em que aludia a serviços que não são da responsabilidade da Biblioteca.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

A utilização da marca de certificação foi igualmente avaliada, não se tendo verificado o seu uso indevido.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

A constatação que resultou da anterior auditoria da APCER foi tratada, tendo contribuído para a melhoria do SGQ.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITERIOS DE AUDITORIA	Documentação do sistema de gestão	<input type="checkbox"/>
	Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	<input type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE AUDITORIA	Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados	<input type="checkbox"/>
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	<input type="checkbox"/>
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	<input type="checkbox"/>
	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.	<input type="checkbox"/>
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim	

Âmbito da auditoria - Processo N° E2005.210

Serviço de leitura (infantil/juvenil e adulto), serviço de referência, serviço audiovisual/multimédia, serviços TIC, empréstimo domiciliário, serviços on-line, extensão cultural (núcleo pedagógico e eventos), serviço SABE (serviço de apoio às bibliotecas escolares)

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	TEMPORÁRIOS	OFFSITE
-------	-------------	---------

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados os processos do SGQ previstos no plano de auditoria, com ajustes no seu decorrer que em nada comprometeram os seus objetivos.

Alterações na organização com impacto no programa de auditoria ou certificado: NP EN ISO 9001:2015

REDAÇÃO DO ÂMBITO	
	Serviço de Leitura Presencial; Serviço de Referência; Serviços TIC; Empréstimo Domiciliário; Serviços online; Extensão Cultural: Núcleo Pedagógico, Atividades Culturais e Externas; Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE); Serviço de Itinerância.