

Organização auditada:	 Município de Santa Maria da Feira Divisão de Bibliotecas e Arquivo
N.º de dias / horas de auditoria:	1 dia
Datas de auditoria:	06/03/2024
Norma/s de referência:	NP EN ISO 9001:2015
Âmbito:	☐ Serviço de Leitura Presencial; ☐ Serviço de Referência; ☐ Serviço TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação); ☐ Empréstimo Domiciliário; ☐ Serviços online; ☐ Extensão cultural: atividades culturais e externas e núcleo pedagógico; ☐ Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE); ☐ Serviços de Itinerância.
Metodologias:	Entrevista, observação direta e análise documental (por amostragem).
Equipa Auditora:	Auditor/a Coordenador: <i>Elisabete Brito</i>
Resumo da Auditoria:	
A auditoria realizada às instalações da Organização teve como objetivo a avaliação dos processos e atividades integrantes do Sistema de Gestão da Qualidade, de acordo com os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015. A Equipa Auditora (EA) assegura a confidencialidade de toda a informação que teve acesso durante a presente auditoria e agradece a disponibilidade demonstrada. Foram constatados pontos fortes, dos quais a Equipa Auditora (EA) destaca: - Liderança e trabalho em equipa; - Inovação e melhoria contínua. <u>Ao longo da auditoria foram auditados todos os processos, de acordo com o Plano de Auditoria.</u> <u>Também foram auditadas todas as cláusulas suscetíveis de concessão / renovação da certificação ao abrigo da NP EN ISO 9001:2015.</u>	

Com o propósito de melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade foi/ram formulada/s constatação/ões, que no entendimento da Equipa Auditora (EA) traduzem o seu estado atual, nos seguintes termos:

- 0 NC (não conformidades) de caráter maior;
- 0 NC (não conformidades) de caráter menor;
- 1 OM (oportunidade de melhoria).

Sendo a auditoria, pela sua natureza, um processo de amostragem, a Equipa Auditora (EA) alerta para o facto de que a/s constatação/ões evidenciada/s neste relatório poderem ser indicador de um conjunto mais amplo de situações passíveis de melhoria. Caberá à Organização, analisar as referidas situações constatadas, no sentido de avaliar a sua eventual generalização.

A Equipa Auditora (EA) manifesta a sua disponibilidade para prestar os esclarecimentos complementares considerados necessários e agradece à Organização, toda a disponibilidade e abertura demonstradas, fundamentais para o sucesso desta auditoria.

Constatações:

N.º	Tipo	Cláusula	Descrição
1	OM	7.4	A Organização deverá avaliar a pertinência em melhorar a acessibilidade web, de acordo com WCAG (<i>Web Content Accessibility Guidelines</i> – Diretrizes de acessibilidade do conteúdo web), nomeadamente para clientes portadores de deficiências visuais, auditivas, motoras, cognitivas e/ou de fala.

Legenda:

NC – Não Conformidade; OM – Oportunidade de Melhoria;
EA – Equipa Auditora

O/A Auditor/a
Coordenador:

Elisabete Brito

Data:

06/03/2024