

DATA DA AUDITORIA: 19-03-2024

### 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    | Tania Goncalves  |

### EQUIPA AUDITORA

| NOME                  | FUNÇÃO      | ISO 9001 |
|-----------------------|-------------|----------|
| Lúcia Ribeiro         | Coordenador | ü        |
| Sérgio Teixeira Ramos | Auditor     | ü        |

### RESUMO CONSTATAÇÕES

| PROCESSO  | TIPO AUDITORIA | NORMA               | NCM | NCm | AS | OM |
|-----------|----------------|---------------------|-----|-----|----|----|
| E2005.210 | Renovação      | NP EN ISO 9001:2015 | 0   | 0   | 0  | 7  |

### 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 Organização evidenciou realizar as atividades relevantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado segundo a norma NP EN ISO 9001:2015 e demonstrou ter capacidade para garantir a conformidade das práticas e dos resultados com aqueles requisitos normativos, legais e requisitos determinados pela Organização considerados como referência na realização desta auditoria.

#### DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

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

A Biblioteca Municipal do MSMF, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade estabeleceu e garante, na generalidade, os resultados a serem alcançados. Estes níveis de conformidade são evidenciados na sequência dos exercícios de monitorização, medição ou avaliação, na recolha e tratamento dos dados resultantes e da análise da informação gerada.

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 evidenciou ter determinado os requisitos dos serviços prestados, garantindo a conformidade dos mesmos com os requisitos estabelecidos ou acordados com os clientes/utilizador.

A Organização procedeu à identificação e gestão dos seus riscos e oportunidades, associando-os aos seus Processos e a áreas de atividade.

A Organização adicionalmente aos riscos identificados, associou aos mesmos ações de controlo a implementar, já implementadas e praticadas de forma sistemática, tendo avaliado a sua eficácia e impacto na mitigação de riscos associados.

A satisfação dos requisitos identificados e assumidos permitem satisfazer o cliente/utilizador considerando as suas expectativas e necessidades.

A Organização evidencia avaliar os níveis de conformidade e de desempenho relativamente ao fornecimento de serviços consistentemente conforme, através de exercícios de monitorização, medição e avaliação, nomeadamente de satisfação do cliente/utilizador.

Encontram-se identificados os requisitos legais associados aos serviços prestados e consequentemente aos riscos de fornecer aqueles serviços de forma não conforme. Os diplomas aplicáveis encontram-se identificados, evidenciando a Organização satisfazer aqueles requisitos e ter as metodologias implementadas para controlo da satisfação dos mesmos.

Na realização desta auditoria foi possível concluir que os níveis de conformidade do Serviço estão de acordo com o que é expetável pelo cliente/utilizador e pela Organização.

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

A Organização evidencia avaliar o impacte da prestação dos seus serviços no cliente/utilizador e os níveis de satisfação do mesmo. A Organização monitoriza a satisfação do Cliente, através de inquéritos de satisfação aos clientes, reclamações e monitorização das variações de utilização dos serviços.

Periodicamente é efetuada uma análise dos resultados da satisfação dos clientes e o lançamento das ações de melhoria que decorram do seu tratamento. Os resultados do último inquérito refletem uma avaliação global média muito positiva:

\* Índice de Satisfação relativo à "Imagem Geral da Biblioteca" foi de 99,18% (somatório das respostas de Muito Bom e Bom) e uma Média Global Ponderada de todas as respostas: 98,25%;

\* Foram recolhidos 243 inquéritos, sendo nestes inquéritos avaliada a satisfação dos utentes com o desempenho da maioria dos processos, sendo os valores considerados como objetivos superados. É de referir que os valores das metas dos objetivos se encontram acima dos 85%.

\* Happy or Not: com um Happy Index - 92% e um Feedback Positivo 94% num contexto de 6159 respostas.

Em 2023 foram ainda recolhidas 637 sugestões (634 relativa a aquisição de livros e 3 de funcionamento), vários elogios, não tendo sido registada nenhuma reclamação, nem no Livro de Reclamações, nem por qualquer outro meio. Em 2024 foi apresentada uma reclamação no email geral do MSMF (14.02.2024) devidamente tratada junto do reclamante e devidamente empreendida uma ação corretiva.

A Organização demonstrou ter capacidade para garantir níveis de satisfação elevados.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

A Organização evidenciou informação documentada sobre os objetivos estabelecidos, a qual foi documentada no "Mapa de Monitorização dos Objetivos e Processos" (2023 e 2024). Estes documentos incluem os objetivos/indicadores de monitorização dos processos.

Os objetivos estabelecidos tiveram em consideração: questões de contexto, requisitos relevantes das partes interessadas, processos estabelecidos, serviços prestados, riscos identificados e os desempenhos desejados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Organização monitoriza as dinâmicas e desempenhos relativamente àqueles objetivos com base nas métricas definidas sendo apresentados e avaliados os resultados das iniciativas de monitorização, medição e avaliação. A Organização evidenciou capacidade para garantir níveis de desempenho adequados (todos os objetivos foram superados), considerando os objetivos estabelecidos e as métricas definidas.

## AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito estabelecido e considerado para realizar esta auditoria é adequado e está descrito conforme apresentado: "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."

A Organização considerou aplicável todos os requisitos da norma de referência.

## AVALIAÇÃO DO CICLO DE AUDITORIAS

A Organização evidencia um Sistema de Gestão da Qualidade consolidado neste ciclo de auditorias, tendo demonstrado uma evolução positiva e sustentada.

## DIVERGÊNCIAS

Não se verificam divergências na apresentação deste relatório.

## RECOMENDAÇÃO DA EA

A auditoria foi realizada conforme plano enviado previamente para a Biblioteca Municipal do MSMF, sem qualquer condicionalismo ou divergência. Os objetivos estabelecidos para esta auditoria foram concretizados.

A Equipa Auditora recomenda a Renovação da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2015, cabendo à APCER a decisão em conformidade.

## AGRADECIMENTOS

A Equipa Auditora agradece a colaboração demonstrada pelos colaboradores com quem contactou, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos propostos.

## CONSTATAÇÕES

| Nº | TIPO | NORMA               | REQUISITO                                      |
|----|------|---------------------|--|
| 1  | OM   | NP EN ISO 9001:2015 | 4.1 Compreender a organização e o seu contexto |

A Organização analisa e monitoriza o contexto e regista o resultado na revisão pela gestão. A EA recomenda que mantenha vigilância sobre o potencial impacto das alterações climáticas nas suas atividades como vetor adicional dessa análise.

|   |    |                     |   |
|---|----|---------------------|---|
| 2 | OM | NP EN ISO 9001:2015 | 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos |
|---|----|---------------------|---|

Analisar a pertinência de rever o "Mapa de Processos" avaliando a manutenção do P.04 - BIBL - Gestão de Recursos Humanos, o P.13 - BIBL Aquisições, O P.16 - BIBL - Sistemas de Informação e, eventualmente o P.14 - BIBL - Manutenção como Processos Internos do Sistema de Gestão da Qualidade da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, uma vez que estes são processos transversais a todo o Município e devidamente integrados no âmbito de certificação do Município de Santa Maria da Feira,

|   |    |                     |  |
|---|----|---------------------|--|
| 3 | OM | NP EN ISO 9001:2015 | 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades |
|---|----|---------------------|--|

Na "Abordagem à Gestão de Risco" poderá ser revista de forma a ser evidenciada a evolução do "Nível de Risco" face ao impacto das medidas de mitigação implementadas.

|   |    |                     |                                 |
|---|----|---------------------|---------------------------------|
| 4 | OM | NP EN ISO 9001:2015 | 8.2.1 Comunicação com o cliente |
|---|----|---------------------|---------------------------------|

A Organização poderá ponderar criar um regulamento de utilização de redes sociais.

|   |    |                     |                                 |
|---|----|---------------------|---------------------------------|
| 5 | OM | NP EN ISO 9001:2015 | 8.2.1 Comunicação com o cliente |
|---|----|---------------------|---------------------------------|

A Organização poderá ponderar informar, de forma comum a todos os eventos, a possibilidade de existência de registo fotográfico e/ou filmagens para posterior utilização.

## CONSTATAÇÕES

| Nº | TIPO | NORMA               | REQUISITO  |
|----|------|---------------------|--|
| 6  | OM   | NP EN ISO 9001:2015 | 8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço |

A Organização poderá ponderar efetuar uma avaliação do valor dos livros antigos presentes na biblioteca e incorporação do valor no património.

|   |    |                     |  |
|---|----|---------------------|--|
| 7 | OM | NP EN ISO 9001:2015 | Utilização da marca e documentos de certificação |
|---|----|---------------------|--|

Dar a melhor das atenções à necessidade de ajustar de forma sistemática o símbolo de Entidade Certificada (APCER/IQNET) às orientações/regras da Entidade Certificadora.

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 Organização definiu a sua estrutura de processos que se evidencia ajustada ao contexto e realidade da atividade. Em cada processo são referenciados os elementos que o caracterizam em conformidade, nomeadamente, recursos, objetivos, atividades, riscos, entradas e saídas. Os processos são monitorizados e na generalidade são atingidos os níveis de desempenho esperados. Os níveis de desempenho resultam da focalização no cliente/utilizador e do seu acompanhamento regular que inclui a identificação

das necessidades dos mesmos e o desenho de soluções, algumas das quais concebidas á medida das suas necessidades. A interação com os colaboradores e o foco nas pessoas (cliente/utilizador, colaboradores e fornecedores) é um comportamento que distingue, promove satisfação e gera resultados.

### Auditoria interna e revisão pela gestão

A Organização programou uma auditoria considerando a importância dos processos estabelecidos. Foi realizada a Auditoria Interna ao Sistema de Gestão da Qualidade no passado dia 06.03.2024, por um auditor que cumpre os requisitos definidos pela Organização e que não tem qualquer influenciadora sobre as áreas auditadas. A auditoria efetuada revela um grau de confiança adequado à avaliação da eficácia do SGQ. A oportunidade de melhoria que decorreu da auditoria será analisada na próxima reunião do Grupo de Qualidade e avaliada a possibilidade de implementação de ações melhoria.

A revisão pela gestão foi realizada em conformidade com os requisitos aplicáveis, em 07.02.2024. O exercício assegura o alinhamento com a orientação estratégica da organização, considera todas as entradas previstas e incluem todas as saídas devidamente documentadas, e se as práticas asseguram a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, bem assim como, a análise de contexto e a identificação das Partes Interessadas e seus requisitos e relevância.

### Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

A Organização referencia e evidenciou informação documentada sobre as partes interessadas e relativamente a cada parte interessada foram identificadas as necessidades/ interesses, resposta e o retorno da informação de cada parte interessada relevante.6590

### Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

A utilização da marca de "Entidade Certificada" foi verificada, tendo a EA constatado que não é utilizada de forma incorreta.

### Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

No decorrer da auditoria foi verificada a análise das constatações decorrentes da passada auditoria de acompanhamento da APCER (E.2005.210/19), sendo de referir que de forma global as constatações se encontram devidamente encerradas e avaliada a sua eficácia.

## INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

|                        |  | ISO<br>9001 |
|------------------------|--|-------------|
| CRITERIOS DE AUDITORIA | Documentação do sistema de gestão  | ü           |
|                        | Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis  | ü           |
| OBJETIVOS DE AUDITORIA | Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados | ü           |
|                        | Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria  | ü           |
|                        | Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados                        | ü           |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  | Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão. |  |  |
| OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?                                    | Sim   |  |   |
| OS OBJETIVOS DA AUDITORIA COM UTILIZAÇÃO DE TIC FORAM CUMPRIDOS? | Sim   |  |   |
| CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?                               | Sim   |  |   |
| A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?                             | Sim   |  |   |

Âmbito da auditoria - Processo N° E2005.210

N.º de locais / Entidades auditadas

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

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira. Foram auditadas as instalações da sede da Biblioteca Municipal e uma das viaturas utilizada como Biblioteca Itinerante.

Turnos auditados

A Organização trabalha num único turno.

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

|                     |                               |
|---------------------|-------------------------------|
| Nº DE COLABORADORES | Alterar para 22 colaboradores |
|---------------------|-------------------------------|