

**Entidade Auditada:** BIBLIOTECA MUNICIPAL – SANTA MARIA DA FEIRA

**Tipo de Auditoria:** Auditoria Interna

**Data da Auditoria:** 01.12.2015

**Duração:** 1 dia

**Locais Auditados:** Av. Dr. Belchior Cardoso da Costa / 4520 - 606 Santa Maria da Feira

**Objectivo da Auditoria:**

Esta auditoria teve como objectivo avaliar a adequação e estado de implementação do sistema de gestão da qualidade, face ao referencial normativo.

**Âmbito da Auditoria:**

“Todos os serviços prestados pela e na Biblioteca Municipal:

Serviço de Leitura (adultos; infanto/juvenil); Serviço de referência; Serviço de audiovisual/multimédia; Serviço TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação); Empréstimo Domiciliário; Serviços on-line; Extensão cultural (núcleo pedagógico e eventos); Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares.”.

**Documentos de Referência:**

Normas: NP EN ISO 9001:2008 / NP EN ISO 9000:2005 / NP EN ISO 19011:2012

“Manual da Qualidade” (Ed 7ª – 10/01/2013) e restante documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Legislação e regulamentação aplicável ao sector de actividade.

**Equipa Auditora:** Paulo J. B. Silva (Auditor Coordenador)

**CONTEÚDO DO RELATÓRIO:**

- 1- RESUMO DA AUDITORIA
- 2- CLÁUSULAS / REQUISITOS AUDITADOS
- 3- CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA
- 4- OPORTUNIDADES DE MELHORIA / COMENTÁRIOS
- 5- LISTA DE CONTACTOS DA AUDITORIA
- 6- LISTA DE DISTRIBUIÇÃO DO RELATÓRIO DA AUDITORIA
- 7- COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

**Data do Relatório de Auditoria:** 03-DEZEMBRO-2015

## **1 – RESUMO DA AUDITORIA**

### AUDITORIA

A Equipa Auditora (EA) efectuou a auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da BIBLIOTECA MUNICIPAL (S.M. FEIRA).

Esta Auditoria decorreu de acordo com um processo de amostragem, consistindo na análise das suas actividades e processos, consulta dos documentos da entidade auditada – Manual da Qualidade, Descrição dos Processos, Procedimentos internos e Registos.

Foram cumpridas todas as actividades previstas no Plano de Auditoria, exceptuando o processo operacional DP-09-BIBL (SABE) e o processo de suporte DP-11-BIBL (Gestão dos Pólos), que não foram auditados. Ressalva-se, no entanto, o facto do primeiro processo, sendo operacional, ter sido auditado em Julho de 2015 por um auditor interno.

Foram realizadas entrevistas aos diversos colaboradores responsáveis e intervenientes nos processos (ver ponto 5 deste Relatório) e observadas práticas de trabalho.

### ACTIVIDADE

A actividade global exercida pela BIBLIOTECA MUNICIPAL, enquadra-se no âmbito desta auditoria.

Os colaboradores entrevistados mostraram-se consciencializados para a importância das suas actividades no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, tendo demonstrado uma orientação para o cumprimento da Política da Qualidade e para a satisfação dos utentes.

Não foram consideradas quaisquer exclusões ao campo de aplicação do SGQ.

### SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O SGQ encontra-se definido e implementado, cumprindo na generalidade os requisitos da Norma NP EN ISO 9001: 2008. Os processos demonstram maturidade na sua realização, dispondo dos recursos e da informação necessários para a sua aplicação.

A organização apresentou os procedimentos documentados requeridos pelo referencial normativo.

Foi evidenciada a realização da Revisão do SGQ pela Gestão / 2014 (18/02/2015).

Foi evidenciado o planeamento da qualidade para o ano 2015 (28ª edição – 22/07/2015) e a respectiva monitorização e medição periódica dos objectivos e dos processos (Ex: análise do 3º trimestre a 21/10/2015 e respectiva acta de reunião).

Não foram registadas reclamações de clientes em 2015, até à data da auditoria. Constata-se, ainda, que a última reclamação registada no "Livro de Reclamações – Administração Local" (folha nº 0371003) data de 28/09/2010.

O nível de satisfação dos utentes/leitores referente a 2014 (Média global = 89,75%), cumpre os objectivos estabelecidos. A apreciação global foi de 96,75%, num total de 410 respostas.

No decurso desta auditoria não foram constatadas Não Conformidades.

Por avaliação dos processos, suas actividades e entrevista aos responsáveis envolvidos, constatou-se uma efectiva orientação para a satisfação do utente/leitor e para o cumprimento da missão da Biblioteca Municipal.

## ASPECTOS POSITIVOS E PONTOS FORTES

A E.A. destaca os seguintes Aspectos Positivos / Pontos Fortes:

- . Forte envolvimento da gestão de topo (Chefia de Divisão) no Sistema de Gestão da Qualidade, facto que se traduz numa evidente liderança para a Qualidade.
- . Serviço prestado à comunidade, na persecução da missão da Biblioteca Municipal.
- . Empenhamento dos colaboradores entrevistados, na execução das suas actividades e melhoria do SGQ.
- . Actualização permanente do fundo documental.
- . Publicação da nova página na Internet (*website*), a qual se apresenta muito funcional e amigável, servindo de plataforma de comunicação com os utentes (leitores), em particular, e com a comunidade em geral.
- . Qualidade do ambiente de trabalho e da infraestrutura da Biblioteca.
- . Tecnologias de informação e comunicação utilizadas na realização dos processos (Agenda, Sistema de gestão integrado Horizon; Comunicação e gestão de avarias).
- . Relatório de Actividades 2014, elaborado pela Chefia de Divisão, muito bem documentado.
- . Existência de um "Bibliobus" para gestão do empréstimo e informação, o qual chega a cerca de 30 IPSS e que apresentava 16763 empréstimos à data de 01-Dez.
- . Participação de todos os responsáveis dos processos na obtenção de dados para o cálculo dos indicadores. Este facto permite um controlo exaustivo do desempenho dos processos.
- . Taxa de concretização dos objectivos da qualidade (93,94%) em 2014.
- . Concretização dos planos de formação para 2014 e 2015.
- . Número total de utilizadores anuais (32615 a 30-Nov), número total de empréstimos anuais atingidos em 2014 (115921), o melhor de sempre, e número de visitantes *online* (36051) e presenciais (90479), no ano 2014.
- . Número total de inscrições, que em 2014 representavam 22,4% da população do Concelho.

## AUDITORIAS DA QUALIDADE

A presente auditoria foi realizada no âmbito do Programa de Auditorias Internas / 2015 (21/01/2015).

Igualmente, constatou-se uma auditoria interna aos processos operacionais, prevista e realizada no mês de Julho de 2015. Foi evidenciado o respectivo relatório de auditoria e a competência do auditor (Tânia Gonçalves).

De uma forma geral, a organização atendeu aos comentários da Auditoria Interna de Dez/2014, no sentido de implementar medidas de melhoria da qualidade.

## PLANO DE ACÇÕES CORRECTIVAS (PAC)

A BIBLIOTECA MUNICIPAL poderá, através dos comentários da Equipa Auditora (conforme ponto 4 deste relatório) e da auto reflexão decorrida deste exercício de auditoria interna, implementar eventuais melhorias no seu Sistema de Gestão da Qualidade.

## AGRADECIMENTOS

A EA agradece a receptividade dos responsáveis da BIBLIOTECA MUNICIPAL e a colaboração de todas as pessoas contactadas.

**2 – CLÁUSULAS / REQUISITOS AUDITADOS:**

Cláusulas da Norma (NP EN ISO 9001: 2008)	Equipa Auditadora	NC	NC Maior
4.1 REQUISITOS GERAIS	PS		
4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	PS		
5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	PS		
5.2 FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE	PS		
5.3 POLÍTICA DA QUALIDADE	PS		
5.4 PLANEAMENTO	PS		
5.5 RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO	PS		
5.6 REVISÃO PELA GESTÃO	PS		
6.1 PROVISÃO DE RECURSOS	PS		
6.2 RECURSOS HUMANOS	PS		
6.3 INFRAESTRUTURA	PS		
6.4 AMBIENTE DE TRABALHO	PS		
7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO	PS		
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	PS		
7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	PS		
7.4 COMPRAS	PS		
7.5 PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DO SERVIÇO	PS		
7.6 CONTROLO DO EQUIPAMENTO DE MONITORIZAÇÃO E DE MEDIÇÃO	PS		
8.1 GENERALIDADES (MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA)	PS		
8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	PS		
8.3 CONTROLO DO PRODUTO NÃO CONFORME	PS		
8.4 ANÁLISE DE DADOS	PS		
8.5 MELHORIA	PS		

Legenda: **PS** – Paulo J. B. Silva ; **N.A.** – Não Aplicável

TOTAL = 0 0

Classificação das constatações:

**Não Conformidade (NC)** Constatação efectuada durante uma auditoria que ponha em causa a capacidade do sistema de gestão auditado para garantir os requisitos especificados.

**Não Conformidade Maior (NCM)** A Não Conformidade é considerada MAIOR, quando demonstra:

- Ausência ou falta total de cumprimento de um requisito da norma de referência;
- Falha sistemática de cumprimento de um mesmo requisito da norma de referência;
- Comprometimento quanto à segurança ou regulamentação aplicável.

### 3 – CONSTATAÇÕES DA AUDITORIA

Nº	NC / NCM	CLAÚSULA (ISO 9001:2008)	CONSTATAÇÃO
			Não aplicável.

### 4 – OPORTUNIDADES DE MELHORIA / COMENTÁRIOS

Como principais aspectos a considerar pela organização face ao seu Sistema de Gestão da Qualidade, a Equipa Auditora considera os seguintes:

▪ **Norma ISO9001:2015** (Nova edição de Setembro de 2015):

(1) A Biblioteca Municipal encontra-se num ciclo de Certificação de 3 anos, com a auditoria de renovação prevista para o ano de 2018.

Foi constatado o facto de que a organização se mostrou informada sobre a nova edição da norma ISO9001, tendo o responsável do SGQ já participado numa acção de formação sobre o tema.

A equipa Auditora recomenda que o planeamento para a transição ISO9001:2015 seja controlado através do processo DP-19-BIBL (Desenvolvimento de Novos Projectos).

### 5 - LISTA DE CONTACTOS DA AUDITORIA:

Nome	Processo
Etelvina Araújo	DP-01-BIBL - Planeamento e Revisão do SGQ; DP-02-BIBL - Planeamento de Actividades e Orçamento; DP-04-BIBL - Gestão de Recursos Humanos; DP-13-BIBL – Aquisições; DP-17-BIBL - Satisfação do Utilizador; DP-19-BIBL – Desenvolvimento de Novos Projectos
Rui Campos	DP-03-BIBL - Gestão e Controlo dos Processos; DP-12-BIBL - Gestão da Documentação do SGQ; DP-17-BIBL - Satisfação do Utilizador; DP-14-BIBL – Manutenção; DP-18-BIBL - Melhoria da Qualidade
Adelina Silva	DP-05-BIBL - Atendimento de Referência
Anabela Cardoso	DP-10-BIBL - Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)
Carolina Vieira	DP-05-BIBL - Atendimento de Referência; DP-15-BIBL - Tratamento Documental
Elisa Alves	DP-06-BIBL - Gestão de Empréstimo e Informação
Liseta Morais	DP-13-BIBL – Aquisições
Maria João Pinto	DP-08-BIBL - Núcleo Pedagógico

<b>Nome</b>	<b>Processo</b>
Mónica Gomes	DP-07-BIBL – Eventos
Paulo Oliveira	DP-06-BIBL - Gestão de Empréstimo e Informação
Paulo Sobral	DP-05-BIBL - Atendimento de Referência; DP-10-BIBL - Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)
Pedro Fernandes	DP-10-BIBL - Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) DP-16-BIBL - Sistema de Informação
Sara Martins	DP-08-BIBL - Núcleo Pedagógico

**6 - LISTA DE DISTRIBUIÇÃO DO RELATÓRIO DA AUDITORIA:**

Chefia de Divisão e Gestão da Qualidade da BIBLIOTECA MUNICIPAL.

**7 - COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE:**

Serão garantidos todos os requisitos de confidencialidade.

Com os melhores cumprimentos,

**Paulo J. B. Silva - Auditor Coordenador**

Telem. (+351) 96 261 80 15 / E-mail: [qualimeta@qualiweb.pt](mailto:qualimeta@qualiweb.pt)