

Organização auditada:	 <p>Município de Santa Maria da Feira Divisão de Bibliotecas e Arquivo</p>
------------------------------	---

N.º de dias / horas de auditoria:	1 dia
--	-------

Datas de auditoria:	12/12/2016
----------------------------	------------

Norma/s de referência:	NP EN ISO 9001:2008
-------------------------------	---------------------

Âmbito:	Serviço de Leitura (infantil, juvenil e adulto). 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.
----------------	---

Metodologias:	Entrevista, observação direta e análise documental (por amostragem).
----------------------	--

Equipa Auditora:	Auditor/a Coordenador: <i>Eng.ª Elisabete Brito</i>
-------------------------	---

Resumo da Auditora:	<p>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 9001:2008.</p> <p>A Equipa Auditora (EA) assegura a confidencialidade de toda a informação que teve acesso durante a presente auditoria e agradece a disponibilidade demonstrada.</p> <p>Foram constatados pontos fortes, dos quais a Equipa Auditora (EA) destaca:</p> <ul style="list-style-type: none">- O estilo de liderança disseminado pela cultura organizacional;- O esforço por alcançar níveis de excelência superior;- A boa rede comunicacional interna;- A existência de colaboradores distribuídos pelas várias secções com competências em qualidade;- A organização da estrutura documental;- A aplicação do controlo operacional, para gestão da qualidade;- A interligação de processos;- O empenho na melhoria contínua;- A adequação dos métodos de trabalho.
----------------------------	---

Apo longo da auditoria foram auditados os vários processos, por amostragem, que no entendimento da Equipa Auditadora (EA) traduzem o estado atual do sistema de gestão da qualidade.

Com o propósito de melhorar o Sistema de Gestão foram formuladas Oportunidades de Melhoria (OM).

Nesta auditoria **não** foram detetadas Não Conformidades (NC), nem áreas sensíveis (AS), que na visão da equipa auditadora traduzem o atual estado do sistema auditado.

Deste modo, foram detetadas 0 NC (não conformidades) de carácter maior, 0 NC (não conformidades) de carácter menor, 0 AS (áreas sensíveis) e 2 OM (oportunidades de melhoria).

Sendo a auditoria, pela sua natureza, um processo de amostragem, a Equipa Auditadora (EA) alerta para o facto de que as constatações evidenciadas 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 Auditadora (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	Requisito	Descrição
1	OM	8.1	A Organização deverá avaliar a pertinência em definir previamente as metodologias de avaliação previstas para eficácia das ações corretivas e/ou preventivas implementadas.
2	OM	8.4	Constatou-se que a Organização apresenta um elevado número de inscritos e uma reduzida taxa de resposta aos inquéritos, apesar do elevado empenho manifestado pelos responsáveis de processo. Neste sentido, a Organização deverá avaliar a pertinência em estabelecer novas metodologias de análise de dados, além dos inquéritos aos leitores / utilizadores, como forma de incrementar valor no respetivo processo.

Legenda:

NC – Não Conformidade; AS – Áreas Sensíveis; OM – Oportunidade de Melhoria; EA – Equipa Auditadora

Observações:

Nada a considerar além do supramencionado.

O/A Responsável:

Elisabete Brito

Data:

12/12/2016