



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório de Auditoria

A nossa experiência de mais de 20 anos é uma mais-valia para si!

25 de Janeiro de 2018



bibliotecamunicipal santa maria da feira

Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira

ÍNDICE

1. Introdução, Âmbito e Objetivo da Auditoria	3
2. Critérios de Auditoria	3
3. Observações.....	3
4. Equipa Auditora	3
5. Data e Duração da Auditoria	3
6. Locais auditados.....	4
7. Identificação dos Colaboradores Auditados	4
8. Sumário Executivo	4
9. Resumo e Conclusões.....	5
10. Requisitos Auditados Versus Constatações	5
11. Não Conformidades Identificadas no Decurso da Auditoria	6
12. A equipa auditora recomenda que a Organização:	6
13. Compromisso de Confidencialidade	7

1. INTRODUÇÃO, ÂMBITO E OBJETIVO DA AUDITORIA

A Auditoria realizada ao Sistema de Gestão da Qualidade teve como âmbito o seguinte:

- 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 serviço educativo;
- Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE);
- Serviço de Itinerância.

Os principais objetivos da auditoria foram os seguintes:

- Verificar a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade face aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015;
- Analisar o seguimento das ultimas auditorias realizadas ao Sistema de Gestão da Qualidade em 2017;
- Caracterizar os aspetos organizacionais que podem ser objeto de posterior reflexão com o propósito de melhorar a eficácia do sistema.

2. CRITÉRIOS DE AUDITORIA

NP EN ISO 9001:2015

Documentação enquadrada no Sistema de Gestão da Qualidade da Organização

3. OBSERVAÇÕES

A Equipa Auditora agradece, desde já, a colaboração dos auditados assim como a comunicação de qualquer questão considerada como relevante por V/ Exas.

4. EQUIPA AUDITORA

A equipa auditora foi constituída por: Júlio Faveira Guedes - Auditor Coordenador e Qualidade.

5. DATA E DURAÇÃO DA AUDITORIA

A auditoria foi realizada no dia 12 e 25 de Janeiro e teve a duração de um dia e meio.

6. LOCAIS AUDITADOS

A auditoria decorreu nas instalações da Organização situada em Santa Maria da Feira.

7. IDENTIFICAÇÃO DOS COLABORADORES AUDITADOS

Ver lista em anexo.

8. SUMÁRIO EXECUTIVO

O modelo de gestão materializado no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) evidencia um inequívoco alinhamento com a estratégia do Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, assim como com o resultado da análise do contexto, dos requisitos das partes interessadas e, em particular com a Missão da Instituição, no contexto da missão da Câmara Municipal de Santa Maria da Feira.

É importante realçar a excecional e inequívoca liderança da Diretora da Instituição, a sua focalização na melhoria contínua, o seu pragmatismo face aos desafios que diariamente se colocam á Organização, merecendo também um particular destaque á resiliência e eficácia do Gestor do SGQ, assim como o envolvimento, a implicação, competência e mobilização de todos os profissionais, entre os quais os gestores dos Processos, e:

- A coesão do grupo de profissionais, o seu espírito de entreajuda e a sua capacidade de trabalhar em equipa;
- A notória capacidade de adaptação e a polivalência dos profissionais que se assumem como fatores decisivos para a excelente resposta proporcionada aos diferentes desafios.

A titulo de conclusão refira-se que o Sistema de Gestão da Qualidade cumpre as exigências normativas e:

1. Enquadra a estratégia definida pela Direção da Biblioteca Municipal;
2. Evidencia um consistente alinhamento da estratégia, com a política da qualidade, que enquadra os objetivos, os quais são geridos pelos processos enquadrados no Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Demonstra capacidade para assegurar a concretização dos objetivos definidos;
4. Evidencia o resultado de uma inequívoca orientação de todos os profissionais da Biblioteca Mncipal de Santa Maria da Feira, para o cliente, sendo visível nos resultados das últimas avaliações da satisfação dos clientes;
5. Assegura o cumprimento dos requisitos das partes interessadas, os quais foram eficazmente determinados;
6. Evidencia uma sistemática determinação do risco, e a gestão dos classificados como mais relevantes, num contexto de melhoria contínua;
7. A revisão do Sistema de Gestão da Qualidade é robusta, completa, sendo utilizada como um instrumento de reflexão, face aos resultados obtidos e às melhorias a implementar no período seguinte.

O modelo de gestão implementado na Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira constitui um exemplo, não apenas no contexto da gestão das bibliotecas, mas também das entidades enquadradas na Administração Pública.

9. RESUMO E CONCLUSÕES

O Plano da Auditoria, previamente acordado, foi cumprido, tendo sido auditados todos os processos do Sistema de Gestão da Qualidade e todos os requisitos expressos na NP EN ISO 9001:2015, assim como confirmou-se a análise dos resultados da auditoria externa realizada em 2017 e a eficácia das ações implementadas, realçando-se o seguinte:

- A simplicidade, mas consistente, metodologia definida para o desenho e desenvolvimento das novas atividades realizadas pelo Núcleo Pedagógico;
- As consistentes metodologias para planejar, registar e avaliar as atividades realizadas no âmbito do Processo Atividades Culturais Externas.

A Equipa Auditora agradece a participação, abertura, disponibilidade de todos os auditados e reafirma que a auditoria é um processo por amostragem, pelo que a organização deverá avaliar os efeitos das oportunidades de melhoria identificadas no Sistema de Gestão da Qualidade.

10. REQUISITOS AUDITADOS VERSUS CONSTATAÇÕES

NP EN ISO 9001:2015	Auditado ☒	Não Conformidade n°
4 Contexto da organização		
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	☒	
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	☒	
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	☒	
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	☒	
5 Liderança		
5.1 Liderança e compromisso	☒	
5.2 Política	☒	
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	☒	
6 Planeamento		
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	☒	
6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	☒	
6.3 Planeamento das alterações	☒	
7 Suporte		
7.1 Recursos	☒	

NP EN ISO 9001:2015	Auditado <input checked="" type="checkbox"/>	Não Conformidade n°
7.2 Competências	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.3 Consciencialização	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.4 Comunicação	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.5 Informação documentada	<input checked="" type="checkbox"/>	
8 Operacionalização		
8.1 Planeamento e controlo operacional	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.2 Requisitos para produtos e serviços	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.3 Design e desenvolvimento de produtos e serviços	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.5 Produção e prestação do serviço	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.6 Libertação de produtos e serviços	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.7 Controlo de saídas não conformes	<input checked="" type="checkbox"/>	
9 Avaliação do desempenho		
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	<input checked="" type="checkbox"/>	
9.2 Auditoria interna	<input checked="" type="checkbox"/>	
9.3 Revisão pela gestão	<input checked="" type="checkbox"/>	
10 Melhoria		
10.1 Generalidades	<input checked="" type="checkbox"/>	
10.2 Não conformidade e ação corretiva	<input checked="" type="checkbox"/>	
10.3 Melhoria contínua	<input checked="" type="checkbox"/>	

11. NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS NO DECURSO DA AUDITORIA

- Não foram constatadas não conformidades

12. A EQUIPA AUDITORA RECOMENDA QUE A ORGANIZAÇÃO:

1. Assegure a aprovação das Medidas de Autoproteção e a sua eficaz implementação;
2. Planeie a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, na componente aplicável ao âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;
3. Reconfirme se aos participantes nas atividades realizadas pelo Núcleo Pedagógico estão seguros no âmbito da sua participação nas respetivas atividades;
4. Continue a melhorar a qualidade dos Indicadores, questionando os Indicadores baseados em “médias”;

5. Continue a melhorar a identificação, e valorização, dos riscos, não apenas os indexados aos pontos fracos e ameaças, que devem ser medidos, mas também os que podem influenciar a concretização dos objetivos estabelecidos para cada Processo e a sua eficácia;
6. Assegure a realização do ensaio do Elevador e solicite ao fornecedor de serviços de manutenção do sistema de ar condicionado, ..., que evidencie as ações realizadas em cada uma das intervenções;
7. Melhore a metodologia de determinação do “Risco” estabelecendo orientações para melhor interpretar cada uma das seis opções para avaliar a severidade e a frequência.

Reavalie o Nível de Risco que considera aceitável (6) face ao facto da severidade variar entre 1 a 6.

13. COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

A Equipa Auditora, assim como todos os técnicos da XZ Consultores, SA, garantem respeitar rigorosamente a ética da Consultoria em Gestão, pelo que quaisquer informações recolhidas durante a auditoria serão consideradas confidenciais.

Julio Faceira

Auditor Coordenador
Júlio Faceira Guedes