



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório de Auditoria

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



bibliotecamunicipal santa maria da feira

ÍNDICE

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

25 de Fevereiro de 2019

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 últimas auditorias realizadas ao Sistema de Gestão da Qualidade em 2018;
- 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: Pedro Calheiros - Auditor Coordenador e Qualidade.

5. DATA E DURAÇÃO DA AUDITORIA

A auditoria foi realizada no dia 21 de Fevereiro e teve a duração de um dia.

6. LOCAIS AUDITADOS

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

7. IDENTIFICAÇÃO DOS COLABORADORES AUDITADOS

| ENTIDADE AUDITADA | BIBLIOTECA SANTA MARIA DA FEIRA | |
|------------------------------------|---------------------------------|--------------|
| DATA DA AUDITORIA | 21 - FEV - 2019 | |
| LISTA DE COLABORADORES CONTACTADOS | | |
| NOME | FUNÇÃO | RUBRICA |
| Rui Campos | Gerente Qualidade | [Assinatura] |
| Arturo Santos | Gestor dos Polos | [Assinatura] |
| Carolina Vieira | R.C.L.P. | [Assinatura] |
| Sara Martins | Responsável N.P. | [Assinatura] |
| Maria João Pinto | Núcleo Pedagógico | [Assinatura] |
| Mónica Gomes | Responsável ativ. cult extenuo | [Assinatura] |
| Debraze Araújo | Chefe Dep. de | [Assinatura] |
| Elise Alves | Bsp Gestão de Préstimo | [Assinatura] |
| Sofia Pereira | Tic | [Assinatura] |
| Pedro Fernandes | responsável tic + si | [Assinatura] |
| Quarez Adelina Silva | serv. Referência - | [Assinatura] |
| Sandra Almeida | Responsável SABG | [Assinatura] |

8. SUMÁRIO EXECUTIVO

O modelo de gestão do 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 gestão da BMSMF, nomeadamente ao nível de excelência dos serviços prestados, assim como o envolvimento, a implicação, competência e mobilização de todos os profissionais, entre os quais os gestores dos Processos, salientado como ponto fortes:

- A qualidade das instalações;
- O investimento em recursos (Livros, instrumentos musicais, jogos,...) disponíveis para os seus utentes da BMSMF;
- A importância estratégica desta UO no desenvolvimento socio cultural do concelho de Santa Maria da Feira;
- A capacidade para assegurar a concretização dos objetivos definidos;
- A sistemática determinação do risco, e a gestão dos classificados como mais relevantes, num contexto de melhoria continua;
- A robustez das práticas de gestão implementadas;

Assim, conclui-se que 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 2018 e a eficácia das ações implementadas, realçando-se o seguinte:

- A dinâmica de desenvolvimento das novas atividades realizadas pelo Núcleo Pedagógico;
- Consistência dos resultados obtidos.

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 <input checked="" type="checkbox"/> | Não Conformidade n° |
|---|--|---------------------|
| 4 Contexto da organização | | |
| 4.1 Compreender a organização e o seu contexto | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5 Liderança | | |
| 5.1 Liderança e compromisso | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5.2 Política | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 6 Planeamento | | |
| 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 6.3 Planeamento das alterações | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 7 Suporte | | |
| 7.1 Recursos | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| 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 conclusão do processo de aprovação das Medidas de Autoproteção e a sua eficaz implementação;
2. Reavalie a implementação do Regulamento Geral de Proteção de Dados, na componente aplicável ao âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, em particular nos dados pessoais tratados pelo Núcleo Pedagógico. Neste âmbito reflita sobre o impacto destes requisitos na análise de contexto e no tratamento de riscos e oportunidades;
3. Melhore a articulação com os serviços da CMSMF que identificam legislação de âmbito mais transversal, como por exemplo:
 - a. Avalie a aplicabilidade e cumprimento do DL 135/99, republicado pelo DL 73/2014, em particular no controlo de prazos, competências dos recursos que fazem atendimento e informação existente no local de atendimento;
 - b. Avalie a aplicabilidade da Lei n.º 103/2015, nomeadamente pela obrigatoriedade de obrigação de apresentação anual do certificado de registo criminal para o exercício de atividades que envolvem um contacto habitual com menores;
4. 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;
5. Melhore a análise de tendências nos dados analisados na revisão do SGQ;
6. Reflita sobre a oportunidade/necessidade de disponibilizar o livro de reclamações na unidade móvel;

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.

Auditor Coordenador
Pedro Calheiros