

DATA DA AUDITORIA: 20-03-2019

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	Eng.º Rui Campos

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Mário Rui Costa	Coordenador	ü

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2005.210	1º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	0	0	2

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)

O sistema de gestão está implementado conforme os requisitos da norma NP EN ISO 9001:2015 e restantes requisitos. Não foram identificadas não conformidades nesta auditoria.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

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

O sistema de gestão da qualidade demonstrou maturidade, com uma gestão dos processos adequada e com melhoria contínua. Os objetivos da qualidade fixados nos indicadores dos processos estão alinhados com a política da qualidade e com as orientações estratégicas.

O sistema de gestão possui a informação documentada suficiente para evidenciar o cumprimento dos requisitos estabelecidos. Em termos de resultados alcançados refere-se que o número de utilizadores presenciais (visitantes) continua a crescer (117 000 em 2018), o número utilizadores inscritos (35 205) e de empréstimos (154 000) tem vindo sempre a crescer.

ISO 9001 - Demonstrar a capacidade de fornecer de modo consistente produto e serviço que cumpre os requisitos do cliente e os legais aplicáveis

Ficou demonstrada a capacidade para determinar de forma consistente os requisitos do serviço prestado.

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

Avaliação da satisfação de cliente é efetuada em vários serviços, serviço a serviço nalguns casos como nos eventos. Existe uma avaliação global anual, realizada por inquérito e usando o google forms, com 424 respostas e resultados considerados positivos. Os objetivos definidos e os resultados alcançados são de um serviço de excelência.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

Os objetivos definidos estão alinhados com a orientação estratégica, tendo sido alcançados 30 dos 31 objetivos definidos em 2018. Existem novos objetivos relevantes como o índice de satisfação de cliente associado à escala NPS (Net Promoter Score).

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

Foi confirmado o âmbito no início da auditoria

"Serviço de leitura (infantil/juvenil e adulto), serviço de referência, serviço audiovisual/multimédia, serviços TIC, empréstimo domiciliário, serviços on-line, extensão cultural (núcleo pedagógico e eventos), serviço SABE (serviço de apoio às bibliotecas escolares)"

DIVERGÊNCIAS

Nada a assinalar

RECOMENDAÇÃO DA EA

A EA recomenda a manutenção da certificação uma vez que não foram registadas não conformidades. Esta recomendação está sujeita a decisão pela APCER após análise deste relatório.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.1 Planeamento e controlo operacional

Ponderar incluir as atividades desenvolvidas pela biblioteca municipal, no âmbito do concurso nacional de leitura, dentro de um processo do sistema de gestão da qualidade. Esta análise pode considerar a natureza das atividades, isto é, se são de carácter esporádico ou se repetem periodicamente.

2	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos
---	----	---------------------	---

Ponderar rever formulário de recolha de sugestão/reclamação no sentido de melhor clarificar o uso e o fundamento para os dados pessoais recolhidos.

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

Auditoria interna e revisão pela gestão

As auditorias internas realizadas no último ano permitem uma avaliação de todos os requisitos da norma de referência, foram realizadas por auditores externos com as competências adequadas e possuem ações de seguimento.

A revisão do sistema de gestão é efetuada com uma periodicidade anual, analisando todos os pontos exigidos pela norma de referência.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

Foi analisada a metodologia de tratamento de reclamações de cliente que é adequada.

No último ano foi registada uma reclamação de cliente adequadamente tratada.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

Foi observada a utilização da marca de 'entidade certificada', não se tendo verificado, na amostragem realizada, o seu uso abusivo ou inadequado.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

As ações implementadas na sequência da última auditoria seguiram a metodologia de ações de melhoria prevista no sistema de gestão. Na última auditoria não houve registo de não conformidades.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITERIOS DE AUDITORIA	Documentação do sistema de gestão	<input type="checkbox"/>
	Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis	<input type="checkbox"/>
OBJETIVOS DE AUDITORIA	Determinar a capacidade do sistema de gestão assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais aplicáveis e dos resultados esperados	<input type="checkbox"/>
	Determinar a conformidade do sistema de gestão da organização, ou de parte, com os critérios de auditoria	<input type="checkbox"/>
	Determinar a eficácia do sistema de gestão em assegurar que é razoavelmente expectável para a organização alcançar os objetivos especificados	<input type="checkbox"/>
	Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão.	<input type="checkbox"/>
OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	Sim	
CUMPRIMENTO DO PLANO DE AUDITORIA?	Sim	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	Sim	

Âmbito da auditoria - Processo N° E2005.210

Serviço de leitura (infantil/juvenil e adulto), serviço de referência, serviço audiovisual/multimédia, serviços TIC, empréstimo domiciliário, serviços on-line, extensão cultural (núcleo pedagógico e eventos), serviço SABE (serviço de apoio às bibliotecas escolares)

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	1	TEMPORÁRIOS	0	OFFSITE	0
-------	---	-------------	---	---------	---

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados os processos de Gestão, Qualidade, Atendimento de Referência, TIC, Gestão de Empréstimo e Informação, Atividades Culturais e Externas, Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE), Manutenção, Tratamento Documental e Sistema de Informação.

Turnos auditados

Não aplicável

Secções normativas não auditadas

NORMA	SECÇÃO
NP EN ISO 9001:2015	8.3.1 Design e desenvolvimento de produtos e serviços. Generalidades
NP EN ISO 9001:2015	8.3.2 Planeamento do design e do desenvolvimento
NP EN ISO 9001:2015	8.3.3 Entradas para design e desenvolvimento
NP EN ISO 9001:2015	8.3.4 Controlos do design e desenvolvimento
NP EN ISO 9001:2015	8.3.5 Outputs do design e desenvolvimento
NP EN ISO 9001:2015	8.3.6 Alterações do design e desenvolvimento
NP EN ISO 9001:2015	8.4.1 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos. Generalidades
NP EN ISO 9001:2015	8.4.2 Tipo e extensão do controlo
NP EN ISO 9001:2015	8.4.3 Informação para fornecedores externos