30 XZ ANOS 1992 - 2022

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório de Auditoria

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

21 de fevereiro de 2022

bibliotecamunicipal santa maria da feira

XZconsultores, SA
Sede
Rua da Cruz, 3A, Loja J - Celeirós • 4705-406 Braga
Tel: 253 257 007 •Fax: 253 257 008 • www.xzconsultores.pt

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 3
7. Identificação dos Colaboradores Auditados 4
8. Sumário Executivo 4
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

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; Serviços de extensão cultural (atividades culturais e externas; serviço educativo); Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares; 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 2021;
- 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

NP EN ISO 19011:2019

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 18 de feverero 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

Etelvina Araujo

Rui Campos

Monica Gomes

Pedro Fernandes

Carolina Vieira

Paulo Oliveira

Acácio Santos

Elisa Alves

Sandra Almeida

Sara Martins

Gisela Silva

8. Sumário Executivo

O modelo de gestão do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) continua a evidenciar um alinhamento com a estratégia da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira digno de relevo.

Durante estes quase dois anos de pandemia houve uma capacidade de resposta decorrente da análise do contexto, dos requisitos das partes interessadas e dos riscos e oportunidades, que se refletiu de forma significativa nos resultados alcançados, patentes nos bons resultados de 2021.

É importante realçar que para além da reconhecida qualidade da gestão da BMSMF houve capacidade de criar novas formas de iteração com os clientes com a garantia dos valores e fatores distintivos que já nos habituaram, nomeadamente ao nível de excelência dos serviços prestados, assim como o empenho, a competência e compromisso de todos os profissionais, entre os quais os gestores dos Processos, salientado como ponto fortes:

- Renovação da frota do serviço itinerante, em curso
- A capacidade para assegurar a concretização dos objetivos definidos;
- A elevada criatividade e qualidade das iniciativas/atividades desenvolvidas;
- A adequação do sistema de gestão com a criação do processo de comunicação

Face a todo o desempenho do sistema de gestão e os resultados desta auditoria confirmamos que 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 2020 e a eficacia das ações implementadas. Foi efetuada a revisão do sistema de gestão no inicio de 2021, que na generalidade cumpre a norma de referencia e demonstra um elevado desempenho do sistema de gestão.

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 nº
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	☒	
7.2	Competências	☒	
7.3	Consciencialização	☒	
7.4	Comunicação	☒	
7.5	Informação documentada	☒	
8	**Operacionalização**		
8.1	Planeamento e controlo operacional	☒	
8.2	Requisitos para produtos e serviços	☒	
8.3	Design e desenvolvimento de produtos e serviços	☒	
8.4	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	☒	
8.5	Produção e prestação do serviço	☒	
8.6	Libertação de produtos e serviços	☒	
8.7	Controlo de saídas não conformes	☒	
9	**Avaliação do desempenho**		
9.1	Monitorização, medição, análise e avaliação	☒	
9.2	Auditoria interna	☒	
9.3	Revisão pela gestão	☒	
10	**Melhoria**		
10.1	Generalidades	☒	
10.2	Não conformidade e ação corretiva	☒	
10.3	Melhoria contínua	☒	

11. Não Conformidades Identificadas no Decurso da Auditoria

- Não foram constatadas não conformidades

12. A equipa auditora recomenda que a Organização:

1. Considere criar um indicador que monitorize a taxa de cumprimento das rotas planeadas do serviço de itinerância;
2. Avalie a afixação de toda a informação exigida legalmente (DL 73/2014), incluindo nas unidades de serviço itinerante; ex. sinalética de atendimento prioritário
3. Reflita sobre a oportunidade de melhorar o output decorrente da avaliação dos eventos, de forma a que não se baseie exclusivamente no numero de participantes;

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.

Pedro Calheiros

Auditor Coordenador