

ENTIDADE AUDITADA: (Locais auditados)	BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA MARIA DA FEIRA (BMSMF) (Santa Maria da Feira)			
DATA DA AUDITORIA:	25-02-2025 (1 dia)			
Requisitos não aplicáveis:	---			
Objetivos	Avaliar o cumprimento das normas de referência, do suporte documental, da legislação aplicável, dos requisitos do cliente e dos requisitos assumidos pela própria organização.			
CLÁUSULAS NORMATIVAS (NP EN ISO 9001:2015)	AUDITOR (1)	NC MAIORES (2)	NC (2)	OM (2)
4.1 COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO	JC	-	-	-
4.2 COMPREENDER AS NECESSIDADES E AS EXPECTATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS	JC	-	-	-
4.3 DETERMINAR O ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	JC	-	-	-
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPECTIVOS PROCESSOS	JC	-	-	-
5.1 LIDERANÇA E COMPROMISSO	JC	-	-	-
5.2 POLÍTICA	JC	-	-	-
5.3 FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS	JC	-	-	-
6.1 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES	JC	-	-	-
6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS Atingir	JC	-	-	-
6.3 PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES	JC	-	-	-
7.1 RECURSOS	JC	-	-	-
7.2 COMPETÊNCIAS	JC	-	-	-
7.3 CONSCIENCIALIZAÇÃO	JC	-	-	-
7.4 COMUNICAÇÃO	JC	-	-	-
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA	JC	-	-	2, 3
8.1 PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL	JC	-	-	-
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS	JC	-	-	-
8.3 DESIGN E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	JC	-	-	-
8.4 CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS	JC	-	-	-
8.5 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	JC	-	-	-
8.6 LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS	JC	-	-	-
8.7 CONTROLO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES	JC	-	-	-
9.1 MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO	JC	-	-	-
9.2 AUDITORIA INTERNA	JC	-	-	-
9.3 REVISÃO PELA GESTÃO	JC	-	-	1
10.1 MELHORIA-GENERALIDADES	JC	-	-	-
10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA	JC	-	-	-
10.3 MELHORIA CONTÍNUA	JC	-	-	-

(1) Incluir as siglas do(s) elemento(s) da EA que auditou (aram) a cláusula

(2) Assinalar o número sequencial atribuído à(s) constatações classificando-as como NC – Não Conformidade(s), ou NC Maior(es), ou OM – oportunidades de melhoria, nas cláusulas em que se verificarem.

Assinalar com --- as cláusulas não auditadas.

EQUIPA AUDITORA:

Joana Cardoso (Coordenador)



ENTIDADE AUDITADA:	BMSMF
DATA DA AUDITORIA:	25-02-2025 (1 dia)
RESUMO DA AUDITORIA	
Esta auditoria foi realizada com o objetivo de avaliar a adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da BIBLIOTECA MUNICIPAL SANTA MARIA DA FEIRA (BMSMF), no cumprimento dos requisitos decorrentes do referencial ISO 9001:2015. DESEMPENHO DO SISTEMA O SGQ da BMSMF está estruturado em conformidade com os requisitos aplicáveis. Os recursos humanos, instalações e equipamentos são adequados para as atividades desenvolvidas pela BMSMF. O documento Linhas Orientadoras do SGQ, 5ª Edição de 27-12-2023 serviu de base à realização da auditoria tal como demais documentação estruturante do SGQ, tais como, procedimentos e outros documentos associados ao SGQ. CONSTATAÇÕES RELEVANTES A Direção através do Grupo da Qualidade refletiu sobre as questões internas e externas e respetivas alterações bem como sobre as partes interessadas relevantes e seus requisitos para o seu negócio e para o sistema de gestão da qualidade. Verificou-se que a BMSMF tem uma abordagem baseada no risco tendo identificado riscos e oportunidades avaliando os mesmos relativamente ao impacto na organização e estabelecendo ações para tratar riscos e oportunidades considerados significativos, devidamente acompanhadas no documento 126.2 – Abordagem à gestão do risco BMSMF 2024. Nesta auditoria não foram constatadas não conformidade e foram identificadas 3 oportunidades de melhoria, podendo estas últimas ocasionar situações de não conformidade se não forem objeto de análise adequada. PONTOS FORTES DO SISTEMA Como pontos fortes podemos registar: - Notoriedade, reconhecimento e premiação da organização, de destacar Prémio Maria José Moura – Boas Práticas em Bibliotecas Públicas, 2023 da RNBP, e integração na Rede Metropolitana de Bibliotecas Públicas / Área Metropolitana do Porto; - Dinamismo da organização; - Competência técnica; - Envolvimento da Direção e dos colaboradores; - Infraestruturas adequadas e com áreas para desenvolvimentos de variadas atividades culturais. CONCLUSÃO DA AUDITORIA O SGQ da BMSMF, encontra-se estruturado, documentado e cumpre na generalidade com os requisitos do referencial auditado, a legislação aplicável e os requisitos dos Clientes, das partes interessadas e da própria organização. GRAU DE CUMPRIMENTO DO PLANO O planeamento efetuado para a auditoria foi validado e cumprido na sua totalidade com ligeiros ajustes, tendo-se auditado a totalidade dos processos incluídos no âmbito do SGQ. OBJETIVOS Os objetivos de auditoria descritos neste relatório foram cumpridos. PROCESSOS AUDITADOS Foram auditados todos os processos identificados pela organização. No seu conjunto, os processos identificados pela organização mostraram-se adequados e consistentes face à natureza e especificidade da sua atividade e aos requisitos da norma de referência, permitindo atingir os objetivos planeados.	

ENTIDADE AUDITADA:	BMSMF
DATA DA AUDITORIA:	25-02-2025 (1 dia)
RESUMO DA AUDITORIA	
LOCAIS AUDITADOS A auditoria foi realizada nas instalações da BMSMF, em Santa Maria da Feira. ÂMBITO 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 núcleo pedagógico; Serviço de Apoio às Bibliotecas Escolares (SABE); Serviços de Itinerância TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES A BMSMF dispõe de uma metodologia definida para o tratamento de reclamações. As reclamações são sistematicamente tratadas, analisadas as suas causas e despoletadas ações corretivas conducentes à eliminação dessa causa. AUDITORIA INTERNA A BMSMF dispõe de uma metodologia adequada para as atividades de auditoria interna. Denota-se que a metodologia implementada se encontra adequada às exigências do referencial normativo e à realidade da organização. As constatações resultantes das auditorias, foram devidamente analisadas e tratadas e quando considerado aplicável, foram definidas ações para ir de encontro à melhoria do sistema. REVISÃO PELA GESTÃO Foi analisado o relatório de revisão do sistema de gestão de 12-02-2025 relativo ao ano de 2024, bem como da análise/acompanhamento do Planeamento da qualidade 2024 e de indicadores realizada mensalmente/trimestralmente, onde se pode constatar o acompanhamento da evolução quer das atividades e dos indicadores definidos para o período em análise. Também foi analisada a definição e acompanhamento do Planeamento da qualidade 2025 e evolução de alguns dos indicadores para o período 2025. Todos os inputs foram tratados adequadamente e a metodologia utilizada na revisão do sistema é consistente na organização sendo útil para tomada de decisões pela gestão. MELHORIA CONTÍNUA A BMSMF demonstra ter os recursos humanos e técnicos, infraestruturas e meio ambiente necessários para consolidar e melhorar o seu SGQ. Na sequência da existência de objetivos, metas, programas, identificação de riscos e oportunidades e definição de ações adequadas a organização evidencia orientação para a melhoria contínua. AMOSTRAGEM A auditoria foi realizada com base num processo de amostragem de atividades, processos, documentos e colaboradores entrevistados, competindo à BMSMF a identificação e análise de situações paralelas ou associadas às registadas neste relatório, bem como o desencadeamento de eventuais ações de melhoria e/ou preventivas adequadas. AGRADECIMENTOS A Equipa Auditora agradece a colaboração manifestada pela organização e pelos colaboradores contactados, o que em muito facilitou o trabalho realizado.	

RÚBRICA DA EA:

ENTIDADE AUDITADA:			BMSMF
DATA DA AUDITORIA:			25-02-2025 (1 dia)
Nº	CLASS ⁽¹⁾	CLÁUSULA	DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES
1	OM	9.3.2	A EA considera pertinente que no relatório de revisão do sistema de gestão da qualidade a organização melhore e reflexão e as conclusões sobre o resultado do retorno da informação das partes interessadas para além das referentes ao cliente (interno e externo);
2	OM	7.5	A EA sugere que a organização reveja os tempos de retenção da informação documentada retida (tempo mínimo de retenção de registos) definidos no Mod.12-Lista de controlo de registos.
3	OM	7.5	Ponderar a fusão entre o Mod.0001- Lista de impressos e o Mod.12- lista de controlo de registos de forma otimizar a gestão da informação documentada.

Classificação das constatações: NC = não conformidade; m = menor; M = Maior; OM = oportunidade de melhoria

RÚBRICA DA EA:

ENTIDADE AUDITADA:	BMSMF
DATA DA AUDITORIA:	25-02-2025 (1 dia)
LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS	
NOME	FUNÇÃO
Mónica Gomes	Chefe de divisão
Rui Campos	Responsável da Qualidade / Manutenção
Elisa Alves	Responsável Gestão de Empréstimo e Informação
Paulo Oliveira	Responsável Serviços de Itinerância
Gisela Silva	Colaboradora do Atendimento por referência
Sandra Almeida	Responsável SABE
Paulo Sobral	Responsável TIC / Sistema de informação
Sara Martins	Responsável Núcleo Pedagógico
Maria João Pinho	Colaboradora do Núcleo Pedagógico
Mirtcha Magalhães	Assistente administrativa
Acácio Santos	Responsável Gestão dos Polos
Carolina Vieira	Responsável Atendimento por referência / Tratamento documental
Cláudia Pinto	Responsável Atividades culturais externas / Comunicação

RÚBRICA DA EA: