

DATA DA AUDITORIA: 09.03.202

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZAÇÃO AUDITADA

DESIGNAÇÃO LEGAL	Câmara Municipal de Santa Maria da Feira - Biblioteca Municipal
MORADA	Av. Dr. Belchior Cardoso da Costa 4520-606 Santa Maria da Feira
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Engenheiro Rui Campos

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	NORMA
Sérgio Teixeira Ramos	Auditor Coordenador	NP EN ISO 9001:2015

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E.2005.210	Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	--	--	--	5

CONCLUSÕES

CONFORMIDADE COM OS REQUISITOS

A EA constatou que face à avaliação efetuada no decorrer da auditoria, o SGQ da organização Câmara Municipal de Santa Maria da Feira - Biblioteca Municipal, encontra-se estruturado, documentado e cumpre na generalidade com os requisitos aplicáveis do referencial normativo.

É de igual forma possível afirmar que a auditoria decorreu de forma normal, tendo sido possível verificar e auditar todos os intervenientes e evidências necessárias requeridas.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

Capacidade do sistema de gestão atingir os resultados pretendidos

A Câmara Municipal de Santa Maria da Feira - Biblioteca Municipal, demonstrou capacidade para cumprir com o resultado pretendido para os mesmos - fornecer de modo consistente serviços que cumprem os requisitos do cliente e os legais aplicáveis, salientando, no entanto, que devem ser avaliadas as oportunidades de melhoria registadas neste relatório. Para isso, a organização identificou os requisitos dos produtos e serviços e, em situações relevantes os requisitos das partes interessadas que considerou. Os produtos e serviços prestados aos clientes são realizados, na sua generalidade, de acordo com os procedimentos e planos estabelecidos, cumprindo os requisitos da norma, os requisitos estatutários e regulamentares, os requisitos dos próprios clientes e outras partes interessadas

s.

O pensamento baseado no risco está identificado no documento “Abordagem à gestão do risco”, através da análise e do estabelecimento da análise de risco, oportunidades, ameaças e fraquezas e consequentes ações a encetar.

O Planeamento da Qualidade desenrolou-se na definição estratégica que está contemplada no “Planeamento da qualidade”, bem como na revisão dos processos e na definição, desdobramento e seguimento dos objetivos, cujas ações para o seu cumprimento foram planeadas.

Os planos para a realização dos objetivos e tarefas produzidos pelos na organização foram documentados conforme as necessidades e estão adequados com os requisitos estabelecidos.

Pontos fortes identificados:

- Envolvimento da Gestão;
- Obras de melhoria previstas para as instalações;
- Em análise a criação de um processo específico para Comunicação;
- Alinhamento da avaliação da unidade orgânica indexada à execução do orçamento;
- Histórico de busca por tema no atendimento de referência.

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

A organização evidencia na respetiva Política da Qualidade uma preocupação na focalização no cliente, na qualidade dos serviços prestados e produtos disponibilizados.

A organização obtém informações sobre a satisfação dos seus clientes através da análise de:

- 1 – Reclamações dos Clientes;
- 2 – Sugestões dos Clientes;
- 3 – Inquéritos aos Clientes.

A organização monitoriza a satisfação do Cliente, através de inquéritos de satisfação aos clientes, reclamações e monitorização das variações de utilização dos serviços. Periodicamente faz-se uma análise dos resultados da satisfação dos clientes e o lançamento das ações de melhoria que decorram do seu tratamento. Os resultados do último inquérito refletem uma avaliação global média muito positiva:

- Índice de satisfação Imagem geral da biblioteca: 96,80% - Média Global de todas as respostas: 93,70%
- Não se verificaram reclamações
- Happy or Not: 95% em 3706 respostas.

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.

A organização define e realiza ações de melhoria no seguimento da avaliação da satisfação dos clientes, profissionais e avaliação do desempenho dos fornecedores, bem como as ações de melhoria assinaladas na saída da revisão.

Alcance dos objetivos da qualidade

Os objetivos da organização decorrem da estratégia e política da qualidade definida. Os objetivos são desdobrados nos processos para o seu planeamento. São monitorizados com a frequência definida, sendo a análise dos seus resultados e definição de ações decorrentes das reuniões realizadas. Todos os objetivos/indicadores foram acompanhados. A análise de dados é feita em todos os processos dando particular ênfase aos que alimentam os objetivos.

De uma forma geral os objetivos que foram definidos na organização foram ou prevê-se que sejam alcançados. Nas situações em que isso não acontece foram definidas ações determinadas como necessárias para minimizarem ou eliminarem os desvios verificados.

A metodologia de avaliação foi efetuada em reunião de revisão pela gestão em 8.02.2022, sendo esta considerada eficaz.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito do SGQ foi considerado adequado pela EA e englobam a generalidade das atividades desenvolvidas pela organização.

AVALIAÇÃO DO CICLO DE AUDITORIAS: NÃO APLICÁVEL

Não aplicável.

DIVERGÊNCIAS

Não foram identificadas divergências entre a organização e a equipa auditora.

RECOMENDAÇÃO DA EA

Os objetivos da auditoria foram cumpridos e a equipa auditora recomenda a manutenção do certificado existente ao abrigo do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015, após análise das oportunidades de melhoria registadas; salienta-se porém, que a decisão é tomada pela APCER.

A EA relembra que uma auditoria é um processo de avaliação por amostragem e salienta que a organização deverá avaliar os efeitos de cada uma das constatações nos processos auditados bem como no Sistema de Gestão da Qualidade implementado competindo também aos na organização identificar e analisar situações paralelas associadas às constatações registadas neste relatório e que possam colocar em causa a manutenção/melhoria do SGQ.

AGRADECIMENTOS

A APCER e a equipa auditora agradecem a colaboração que tiveram por parte de todos os na organização bem como a simpatia e cordialidade com que foi recebida, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos propostos, agradecendo igualmente que este facto seja comunicado a todos os colaboradores.

CONSTATAÇÕES

Nº	CLASS.	NORMA	REQUISITO
1	Oportunidade de Melhoria (OM)	NP EN ISO 9001:2015	6.1

A organização pode avaliar a necessidade de simplificar a metodologia de decisão de atuação sobre os riscos e oportunidades identificadas

Nº	CLASS.	NORMA	REQUISITO
2	Oportunidade de Melhoria (OM)	NP EN ISO 9001:2015	5.3

A organização pode avaliar a necessidade de clarificar a responsabilidade pelas passwords de “administrador”, bem como a atualização das mesmas e respetivos acessos por cada utilizador.

Nº	CLASS.	NORMA	REQUISITO
3	Oportunidade de Melhoria (OM)	NP EN ISO 9001:2015	7.1.3

A organização pode avaliar a necessidade de criar uma listagem com todas as licenças informáticas e caducidade das mesmas.

Nº	CLASS.	NORMA	REQUISITO
4	Oportunidade de Melhoria (OM)	NP EN ISO 9001:2015	8.2.1

A organização pode avaliar a necessidade de colocar o preço cobrado para o cinema visível aos munícipes.

Nº	CLASS.	NORMA	REQUISITO
5	Oportunidade de Melhoria (OM)	NP EN ISO 9001:2015	8.5.2

A organização pode avaliar a necessidade de melhorar o registo dos avisos efetuados para recuperação de obras literárias/equipamentos musicais emprestadas e não devolvidas.

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.

FORMAÇÃO COMPLEMENTAR SOBRE O SISTEMA DE GESTÃO

ORGANIZAÇÃO E O SEU SISTEMA DE GESTÃO

O sistema de gestão encontra-se estruturado e implementado e demonstra capacidade para a manutenção da certificação ao abrigo do referencial normativo NP EN ISO9001:2015.

ALTERAÇÕES NA ORGANIZAÇÃO E SEU SISTEMA DE GESTÃO NÃO APLICÁVEL

AUDITORIA INTERNA E REVISÃO PELA GESTÃO

A EA constatou a realização de uma revisão pela gestão ao sistema de gestão implementado em 8.2.2022 e a utilização, por parte da organização, da ferramenta de melhoria contínua auditoria Interna, tendo sido realizada uma auditoria ao Sistema de Gestão da Qualidade. Conclui-se que a auditoria interna e a revisão pela gestão contribuíram de forma muito positiva para a garantia da conformidade do sistema de gestão da qualidade e para a sua melhoria, assegurando controlo e atuação adequados.

A auditoria interna foi realizada em 18.02.2022, por auditor externo à organização e serviu e base à avaliação do SGQ, assegurando confiança como mecanismo de monitorização e melhoria do sistema de gestão da qualidade. Para a realização das auditorias foi assegurada a competência e imparcialidade do auditor devidamente documentada de acordo com o definido no SGQ.

A organização definiu ações corretivas potenciadoras da melhoria dos resultados do SGQ, na sequência das OM identificadas no decurso das auditorias.

A revisão pela gestão da organização foi realizada em 8.2.2022 e considerou, todas as entradas previstas e todas as saídas devidamente documentadas, e as práticas asseguram a adequação e eficácia do SGQ.

A revisão pela gestão assegura o alinhamento com a orientação estratégica da análise de contexto e plano da qualidade.

COMUNICAÇÃO RELEVANTE COM PARTES INTERESSADAS INCLUINDO RECLAMAÇÕES

A organização comunica de forma sistematizada com todas as partes interessadas identificadas como relevantes para o sistema de gestão da qualidade implementado.

A organização possui uma metodologia definida para efetuar o tratamento de reclamações e solicitações dos clientes e demonstrou efetuar o tratamento e acompanhamento das mesmas.

CONTROLO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE MARCAS E DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO: SIM

Não foram detetados incumprimentos ou utilização indevida no que respeita à marca de certificação.

VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES RELATIVAS AO RELATÓRIO ANTERIOR: Encerradas com eficácia

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

COMBINADA	NÃO	
INTEGRADA	NÃO	
CONJUNTA	NÃO	

CRITÉRIOS DE AUDITORIA	NP EN ISO 9001:2015 - Norma aplicável para a certificação: NP EN ISO9001:2015. - Requisitos legais e estatutários e outros requisitos aplicáveis. - Processos e documentação do sistema de gestão da organização
OBJETIVOS DE AUDITORIA	- Avaliar se o desempenho do sistema de gestão da organização assegurar a melhoria contínua e o cumprimento continuado dos requisitos da norma de referência, incluindo o planeamento e execução das auditorias internas e revisão pela gestão mantendo-se operacional, conforme e relevante face à política e objetivos da organização. - Avaliar a adequabilidade do âmbito de certificação face a possíveis alterações. - Verificar a implementação eficaz das ações corretivas propostas em resposta a não conformidades eventualmente identificadas no ciclo de auditorias anterior e/ou reclamações. - Avaliar o uso adequado de marcas ou qualquer outra referência à certificação.

OS OBJETIVOS FORAM CUMPRIDOS?	SIM	
O PLANO DE AUDITORIA FOI CUMPRIDO?	SIM	
A DURAÇÃO DA AUDITORIA FOI CUMPRIDA?	SIM	

ÂMBITO DA AUDITORIA

PROCESSOS, ATIVIDADES, UNIDADES, PRODUTOS

Foram auditados todos os seguintes processos, sendo que não foi possível dar cumprimento ao planeado na totalidade:

- P-01-BIBL - Planeamento e Revisão do SGQ
- P-02-BIBL - Planeamento de Atividades e Orçamento
- P-04-BIBL - Gestão de Recursos Humanos
- P-13-BIBL Aquisições
- P-17-BIBL Satisfação do Utilizador
- P-19-BIBL – Design e Desenvolvimento
- P-10-BIBL - Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)
- P-16-BIBL Sistema de Informação
- P-05-BIBL - Atendimento de Referência
- P-15-BIBL Tratamento Documental
- P-06-BIBL - Gestão de Empréstimo e Informação
- P-03-BIBL - Gestão e Controlo dos Processos
- P-12-BIBL - Gestão da Documentação do SGQ
- P-18-BIBL Melhoria da Qualidade
- P-14-BIBL Manutenção

N.º DE LOCAIS / ENTIDADES AUDITADAS

FIXOS	1	TEMPORÁRIOS	NÃO	OFFSITE	NÃO
--------------	---	--------------------	-----	----------------	-----

Biblioteca Municipal: Av. Dr. Belchior Cardoso da Costa - 4520-606 Santa Maria da Feira

TURNOS AUDITADOS

Foi auditado o turno das 9:00-12:30 e 14:00-18:00.

ALTERAÇÕES NA ORGANIZAÇÃO COM IMPACTO NO PROGRAMA DE AUDITORIA OU CERTIFICADO

Nº DE COLABORADORES	Não
LOCAIS DE ATIVIDADE	Não
Nº DE TURNOS	Não
REDAÇÃO DO ÂMBITO	Não
OUTRAS	Não

SECÇÕES NORMATIVAS AUDITADAS

NP EN ISO 9001:2015

NP EN ISO 9001:2015 ⁽¹⁾		Alcance da auditoria ⁽²⁾
4.1	Compreender a organização e o seu contexto	STR
4.2	Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	STR
4.3	Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	STR
4.4	Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	STR
5.1.1	Liderança e compromisso. Generalidades	STR
5.1.2	Foco no cliente	STR
5.2.1	Estabelecer a política da qualidade	STR
5.2.2	Comunicação da política da qualidade	STR
5.3	Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	STR
6.1	Ações para tratar riscos e oportunidades	STR
6.2	Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir	STR
6.3	Planeamento das alterações	STR
7.1.1	Recursos. Generalidades	STR
7.1.2	Pessoas	STR
7.1.3	Infraestrutura	STR
7.1.4	Ambiente para a operacionalização dos processos	STR
7.1.5.1	Recursos de monitorização e medição. Generalidades	STR
7.1.5.2	Rastreabilidade da medição	STR
7.1.6	Conhecimento organizacional	STR
7.2	Competências	STR
7.3	Consciencialização	STR
7.4	Comunicação	STR
7.5.1	Informação documentada. Generalidades	STR
7.5.2	Criação e atualização	STR
7.5.3	Controlo da informação documentada	STR
8.1	Planeamento e controlo operacional	STR
8.2.1	Comunicação com o cliente	STR
8.2.2	Determinação dos requisitos para produtos e serviços	STR
8.2.3	Revisão dos requisitos para produtos e serviços	STR
8.2.4	Alterações aos requisitos para produtos e serviços	STR
8.3.1	Design e desenvolvimento de produtos e serviços. Generalidades	STR
8.3.2	Planeamento do design e desenvolvimento	STR
8.3.3	Entradas para design e desenvolvimento	STR
8.3.4	Controlos do design e desenvolvimento	STR
8.3.5	Saídas do design e desenvolvimento	STR
8.3.6	Alterações do design e desenvolvimento	STR
8.4.1	Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos. Generalidades	STR
8.4.2	Tipo e extensão do controlo	STR
8.4.3	Informação para fornecedores externos	STR
8.5.1	Controlo da produção e da prestação do serviço	STR
8.5.2	Identificação e rastreabilidade	STR

NP EN ISO 9001:2015 ⁽¹⁾	Alcance da auditoria ⁽²⁾
8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos	STR
8.5.4 Preservação	STR
8.5.5 Atividades posteriores à entrega	STR
8.5.6 Controlo das alterações	STR
8.6 Liberação de produtos e serviços	STR
8.7 Controlo de saídas não conformes	STR
9.1.1 Monitorização, medição, análise e avaliação. Generalidades	STR
9.1.2 Satisfação do cliente	STR
9.1.3 Análise e avaliação	STR
9.2 Auditoria interna	STR
9.3.1 Revisão pela gestão. Generalidades	STR
9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	STR
9.3.3 Saídas da revisão pela gestão	STR
10.1 Melhoria. Generalidades	STR
10.2 Não conformidade e ação corretiva	STR
10.3 Melhoria contínua	STR
-- Utilização da marca e documentos de certificação	STR