

DATA DA AUDITORIA: 20-03-2025

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	Tania Goncalves

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Lúgia Ribeiro	Coordenador	☒

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2005.210	1º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	0	0	4

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)

A Organização evidenciou realizar as atividades relevantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado segundo a norma NP EN ISO 9001:2015 e demonstrou ter capacidade para garantir a conformidade das práticas e dos resultados com aqueles requisitos normativos, legais e requisitos determinados pela Organização considerados como referência na realização desta auditoria.

DESEMPENHO DO SISTEMA DE GESTÃO

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

A Biblioteca Municipal do MSMF, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade estabeleceu e garante, na generalidade, os resultados a serem alcançados. Estes níveis de conformidade são evidenciados na sequência dos exercícios de monitorização, medição ou avaliação, na recolha e tratamento dos dados resultantes e da análise da informação gerada.

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

A Organização evidenciou ter determinado os requisitos dos serviços prestados, garantindo a conformidade dos mesmos com os requisitos estabelecidos ou acordados com os clientes/utilizador.

A Organização procedeu à identificação e gestão dos seus riscos e oportunidades, associando-os aos seus Processos e a áreas de atividade.

A Organização adicionalmente aos riscos identificados, associou aos mesmos ações de controlo a implementar, já implementadas e praticadas de forma sistemática, tendo avaliado a sua eficácia e impacto na mitigação de riscos associados.

A satisfação dos requisitos identificados e assumidos permitem satisfazer o cliente/utilizador considerando as suas expetativas e necessidades.

A Organização evidencia avaliar os níveis de conformidade e de desempenho relativamente ao fornecimento de serviços consistentemente conforme, através de exercícios de monitorização, medição e avaliação, nomeadamente de satisfação do cliente/utilizador.

Encontram-se identificados os requisitos legais associados aos serviços prestados e consequentemente aos riscos de fornecer aqueles serviços de forma não conforme. Os diplomas aplicáveis encontram-se identificados, evidenciando a Organização satisfazer aqueles requisitos e ter as metodologias implementadas para controlo da satisfação dos mesmos.

Na realização desta auditoria foi possível concluir que os níveis de conformidade do Serviço estão de acordo com o que é expetável pelo cliente/utilizador e pela Organização.

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

A Organização evidencia avaliar o impacto da prestação dos seus serviços no cliente/utilizador e os níveis de satisfação do mesmo. A Organização monitoriza a satisfação do Cliente, através de inquéritos de satisfação aos clientes, reclamações e monitorização das variações de utilização dos serviços.

* Índice de Satisfação relativo à “Imagem Geral da Biblioteca” foi de 97.33% (somatório das respostas de Muito Bom e Bom), valor acima de 95% que era o objetivo e uma Média Global Ponderada de todas as respostas: 95.67%. Neste âmbito foram recolhidas 243 respostas a inquéritos, sendo nestes inquéritos avaliada a satisfação dos utentes com o desempenho da maioria dos processos, sendo os valores considerados como objetivos superados.

* Happy or Not: com um Happy Index - 91% e um Feedback Positivo 93% num contexto de 6952 respostas, situando-se estes valores acima dos 85% considerado como objetivo. Para além disso, foram consideradas 32 sugestões diversas e 311 elogios.

Na globalidade, em 2024 foram ainda recolhidas 651 sugestões (648 relativa a aquisição de documentos e 3 de funcionamento)

Em 2024 foi apresentada uma reclamação no email geral do MSMF (14.02.2024) devidamente tratada junto do reclamante e devidamente empreendida uma ação corretiva, sendo que em 2025 e, até à data, nenhuma reclamação foi apresentada.

A Organização demonstrou ter capacidade para garantir níveis de satisfação elevados.

ISO 9001 - Alcance dos objetivos da qualidade

A Organização evidenciou informação documentada sobre os objetivos estabelecidos, a qual foi documentada no “Planeamento da Qualidade 2025” e “Mapa de Monitorização e Medição de Processos 20204 e 2025”. Estes documentos incluem os objetivos/indicadores de monitorização dos processos e as ações empreendidas para os atingir.

Os objetivos estabelecidos tiveram em consideração: questões de contexto, requisitos relevantes das partes interessadas, processos estabelecidos, serviços prestados, riscos identificados e os desempenhos desejados no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.

A Organização monitoriza as dinâmicas e desempenhos relativamente àqueles objetivos com base nas métricas definidas sendo apresentados e avaliados os resultados das iniciativas de monitorização, medição e avaliação. A Organização evidenciou capacidade para garantir níveis de desempenho adequados, considerando os objetivos estabelecidos e as métricas definidas.

AVALIAÇÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

O âmbito estabelecido e considerado para realizar esta auditoria é adequado e está descrito conforme apresentado: “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.”.

A Organização considerou aplicável todos os requisitos da norma de referência.

DIVERGÊNCIAS

Não se verificam divergências na apresentação deste relatório.

RECOMENDAÇÃO DA EA

A auditoria foi realizada conforme plano enviado previamente para a Biblioteca Municipal do MSMF, sem qualquer condicionalismo ou divergência. Os objetivos estabelecidos para esta auditoria foram concretizados.

A Equipa Auditora recomenda a Manutenção da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade segundo a norma NP EN ISO 9001:2015, cabendo à APCER a decisão em conformidade.

AGRADECIMENTOS

A Equipa Auditora agradece a colaboração demonstrada pelos colaboradores com quem contactou, fatores decisivos para um adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos propostos.

CONSTATAÇÕES

Nº	TIPO	NORMA	REQUISITO
1	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas

Dar a melhor das atenções à necessidade de considerar no âmbito da identificação das partes interessadas quer as entidades reguladoras (por exemplo, ministério da educação, DGLAB, entre outras) e entidades parceiras como por exemplo, a rede de bibliotecas públicas da AMP.

2	OM	NP EN ISO 9001:2015	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos
---	----	---------------------	---

Analisar a pertinência de rever o "Mapa de Processos" avaliando a manutenção do P.04 - BIBL - Gestão de Recursos Humanos, o P.13 - BIBL Aquisições, O P.16 - BIBL - Sistemas de Informação e, eventualmente o P.14 - BIBL - Manutenção como Processos Internos do Sistema de Gestão da Qualidade da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, uma vez que estes são processos transversais a todo o Município e devidamente integrados no âmbito de certificação do Município de Santa Maria da Feira,

3	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.5.3 Controlo da informação documentada
---	----	---------------------	--

Dar a melhor das atenções à necessidade de considerar datar ou referenciar a data da Norma Interna, NI.07 (21.11.2023), no folheto do "Resumo das Normas de Utilização da BMSMF" disponibilizado ao público.

4	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.3.5 Outputs do design e desenvolvimento
---	----	---------------------	---

No âmbito dos projetos desenvolvidos pelo Núcleo Pedagógico clarificar em cada "Planeamento de Design e Desenvolvimento" o número de atividades por projeto que são necessárias desenvolver para considerar esse mesmo projeto validado. Para além disso, assinalar no registo de "Avaliação das Atividades", quais os que suportaram a referida validação.

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

A Organização programou uma auditoria considerando a importância dos processos estabelecidos. Foi realizada a Auditoria Interna ao Sistema de Gestão da Qualidade no passado dia 25.02.2025, por um auditor que cumpre os requisitos definidos pela Organização e que não tem qualquer influência sobre as áreas auditadas. A auditoria efetuada revela um grau de confiança adequado à avaliação da eficácia do SGQ. As oportunidades de melhoria que decorreram da auditoria foram analisadas e encontram-se em fase de definição das ações melhoria.

A revisão pela gestão foi realizada em conformidade com os requisitos aplicáveis, em 12.02.2025. O exercício assegura o alinhamento com a orientação estratégica da organização, considera todas as entradas previstas e incluem todas as saídas devidamente documentadas, e se as práticas asseguram a adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade, bem assim como, a análise de contexto e a identificação das Partes Interessadas e seus requisitos e relevância.

Comunicação relevante com partes interessadas incluindo reclamações

A Organização referencia e evidenciou informação documentada sobre as partes interessadas e relativamente a cada parte interessada foram identificadas as necessidades/ interesses e requisitos associados.

Controlo sobre a utilização de marcas e documentos de certificação

A utilização da marca de "Entidade Certificada" foi verificada, tendo a EA constatado que não é utilizada de forma incorreta.

Verificação da eficácia das ações relativas ao relatório anterior

No decorrer da auditoria foi verificada a análise das constatações decorrentes da passada auditoria de acompanhamento da APCER (E.2005.210/20), sendo de referir que de forma global as constatações se encontrem devidamente encerradas e avaliada a sua eficácia.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

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

Âmbito da auditoria - Processo Nº E2005.210

N.º de locais / Entidades auditadas

FIXOS	TEMPORÁRIOS	OFFSITE

Processos, atividades, unidades, produtos

Foram auditados os processos do Sistema de Gestão da Qualidade da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira, conforme agenda da auditoria.

Foram auditadas as instalações da Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira.

Turnos auditados

A Organização trabalha num único turno.

