

DATA (S) DA AUDITORIA: 5/2/2010											
NORMA	Nº RELATÓRIO	TIPO DE AUDITORIA									
		VISITA PRÉVIA	CONCESSÃO *	SEGUIMENTO	ACOMPANHAMENTO	RENOVAÇÃO	EXTENSÃO	TRANSIÇÃO	EXTRAORDINÁRIA	CONJUNTA	VISITA SURPRESA
NP EN ISO 9001:2000	E 2005.210/06										
NP EN ISO 9001:2008					X						
MARCAÇÃO CE ** Directiva: _____											
MARCAÇÃO CE Directiva: 89/106/CEE	CE/CPD ____ / ____										
NP EN ISO 14001:2004	A ____ / ____										
EMAS II	V ____ / ____										
NP 4397:2001/OHSAS 18001:1999	S ____ / ____										
NP 4397:2008/ OHSAS 18001:2007	S ____ / ____										
<i>Codex Alimentarius (CAC/RCP1- Rev.4, 2003 e Anexo, CAC/ GL 21 - 1997)</i>	C ____ / ____										
SQAS	T ____ / ____										
NP 4469-1:2008	RP ____ / ____										
UNE 150301:2003	ECO ____ / ____										
Cadeia de Responsabilidade (PEFC)	CR ____ / ____										
IQNet 9004	I ____ / ____										
QWeb ***	W ____ / ____										
NP EN ISO 22000:2005	SA ____ / ____										
Certificação de Serviço ERS	CS ____ / ____										
Certificação de Serviço NP 4413:2006	CS ____ / ____										
Certificação de Produto ERP	CP ____ / ____										
NP 4457:2007	IDI ____ / ____										
NP 4427:2004	RH ____ / ____										
NP EN ISO 13485:2004	MD ____ / ____										

\* Indicar 1ª ou 2ª fase, quando aplicável    \*\* Para a situação de auditoria ISO 9001 e Marcação CE em simultâneo    \*\*\* Indicar *Front-Office* ou *Back-Office*, quando aplicável

**ENTIDADE AUDITADA (incluindo locais auditados):**  
 Câmara Municipal de Santa Maria da Feira, Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira  
 Av. Belchior Cardoso da Costa, Santa Maria da Feira

<b>EQUIPA AUDITORA:</b> Julio Faceira Guedes (JFG). (Coordenador)	<b>PARTICIPAÇÃO:</b> 2 ½ dias
--	----------------------------------

<b>RUBRICA EA:</b> ..... ..... ..... .....	<b>PELA ENTIDADE AUDITADA</b> (Tomei conhecimento deste relatório com ____ páginas): <b>NOME:</b> ..... <b>FUNÇÃO:</b> ..... <b>RÚBRICA:</b> .....
--	--

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>	Biblioteca Municipal de S. Maria da Feira
<b>Nº RELATÓRIO (S):</b>	E 2005.210/06

### RESUMO DA AUDITORIA

A auditoria foi efectuada, de uma forma genérica, de acordo com o Plano previamente enviado à organização, a qual permitiu concluir do seguinte:

1. Que a qualidade do SGQ constitui uma evidência da qualidade da Gestão da Instituição, a qual merece particular realce, reforçado pelo facto de estar integrada no sector da Administração Publica;
2. É notória a utilização do SGQ como uma ferramenta de gestão da Biblioteca, assim como a qualidade, pertinência e objectividade da Gestão por Objectivos já implementada;
3. A coerência dos objectivos estabelecidos com o Plano Estratégico estabelecido para o período de 2009/2011;
4. Os bons resultados obtidos face aos objectivos estabelecidos e aos indicadores de gestão, e o seu impacto na percepção que os clientes da Instituição têm da qualidade da sua intervenção;
5. A qualidade do "Planeamento" que a organização evidencia para os Projectos, Eventos, Actividades, ..., factor fundamental para assegurar a sua eficaz realização;
6. O empenhamento evidenciado por todos os auditados e a conformidade e qualidade das suas práticas;
7. Da ambição evidenciada por alguns dos objectivos estabelecidos para 2010, por exemplo os inerentes ao processo "Gestão de Empréstimo e Informações" face aos resultados obtidos em 2009;
8. A qualidade do atendimento telefónico, e das informações proporcionadas, evidenciado durante a auditoria;
9. Que o SGQ cumpre as exigências normativas expressas na norma de referência.

É também de salientar as recentes iniciativas da organização com o propósito de adequar os espaços e os serviços às necessidades dos Jovens e dos bebés.

Tal como foi evidente relativamente aos Comentários e Oportunidades de Melhoria registados no Relatório da Auditoria da APCER realizada em 2009, a EA confia que a organização analise os comentários e oportunidades de melhoria expressos no presente relatório e implemente as acções adequadas.

As auditorias internas realizadas proporcionam confiança na eficaz utilização desta ferramenta, assim como foi evidente a análise que a organização efectuou a cada uma das constatações.

A auditoria decorreu de acordo com um processo de amostragem, devendo a organização identificar eventuais situações não reportadas e desencadear acções correctivas, de melhoria e / ou preventivas apropriadas.

Não foram constatadas situações de uso indevido do símbolo de organização certificada.

A EA compromete-se a manter sob sigilo toda a informação que lhe foi transmitida no decurso da presente auditoria bem como a registada no relatório e agradece toda a colaboração prestada por todos os elementos da entidade pois possibilitou que esta decorresse de forma aberta e construtiva.

O conteúdo deste relatório foi apresentado e explicado aos auditados durante a reunião de encerramento, ficando uma cópia na sua posse.

**RUBRICA EA:**

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>			Biblioteca Municipal de S. Maria da Feira
<b>N.º RELATÓRIO (s):</b>			E 2005.210/06
<b>N.º</b>	<b>CLASS. (1)</b>	<b>CLÁUSULA (2)</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES</b>

- (1) Classificar as **Não Conformidades Maiores** com a sigla **M**  
(2) Identificar a Cláusula Normativa (ou a sub-cláusula se aplicável) à qual é indexada a Não Conformidade

RUBRICA EA:

<b>ENTIDADE AUDITADA:</b>	Biblioteca Municipal de S. Maria da Feira
<b>Nº RELATÓRIO (S):</b>	E 2005.210/06

### COMENTÁRIOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A equipa auditora recomenda que a Organização:

1. Reavalie as metodologias definidas e implementadas para a identificação das necessidades de formação com o propósito de assegurar a sua coerência com os objectivos da organização e os resultados da avaliação do desempenho;
2. Reavalie as metodologias utilizadas para planear, registar e avaliar as acções de formação realizadas internamente;
3. Reavalie o impacto do papel da Câmara Municipal na concretização das acções necessárias à disponibilização dos recursos para assegurar uma eficaz resposta às necessidades de formação identificadas;
4. Reavalie o modo como está a registar o acordo que efectua, por exemplo com os artistas, no âmbito dos eventos face aos Seguros.

RUBRICA EA: