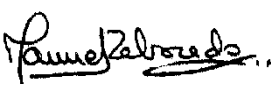


ENTIDADE AUDITADA: (Locais auditados)	Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (BMSMF)			
DATA DA AUDITORIA:	26 fevereiro de 2026			
Requisitos não aplicáveis:	Todos os requisitos aplicáveis.			
Objetivos	- Determinar a capacidade do SGQ assegurar o cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares aplicáveis e dos resultados esperados; - Determinar a conformidade do SGQ da BMSMF, com os critérios da Norma ISO 9001; - Determinar a eficácia do SGQ em assegurar que é razoavelmente expectável para a BMSMF alcançar os objetivos especificados; - Identificar, quando aplicável, áreas potenciais de melhoria do sistema de gestão da qualidade.			
CLÁUSULAS NORMATIVAS (ISO 9001:2015)		AUDITOR ⁽¹⁾	NC ⁽²⁾	NC MAIORES ⁽²⁾
4.1 COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E O SEU CONTEXTO		MR		
4.2 COMPREENDER AS NECESSIDADES E AS EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS		MR		
4.3 DETERMINAR O ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		MR		
4.4 SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E RESPETIVOS PROCESSOS		MR		
5.1 LIDERANÇA E COMPROMISSO		MR		
5.2 POLÍTICA		MR		
5.3 FUNÇÕES, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS		MR		
6.1 AÇÕES PARA TRATAR RISCOS E OPORTUNIDADES		MR		
6.2 OBJETIVOS DA QUALIDADE E PLANEAMENTO PARA OS ATINGIR		MR		
6.3 PLANEAMENTO DAS ALTERAÇÕES		MR		
7.1 RECURSOS		MR		
7.2 COMPETÊNCIAS		MR		
7.3 CONSCIENCIALIZAÇÃO		MR		
7.4 COMUNICAÇÃO		MR		
7.5 INFORMAÇÃO DOCUMENTADA		MR		
8.1 PLANEAMENTO E CONTROLO OPERACIONAL		MR		
8.2 REQUISITOS PARA PRODUTOS E SERVIÇOS		MR		
8.3 DESIGN E DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS		MR		
8.4 CONTROLO DOS PROCESSOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE FORNECEDORES EXTERNOS		MR		
8.5 PRODUÇÃO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO		MR		
8.6 LIBERTAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS		MR		
8.7 CONTROLO DE SAÍDAS NÃO CONFORMES		MR		
9.1 MONITORIZAÇÃO, MEDIÇÃO, ANÁLISE E AVALIAÇÃO		MR		
9.2 AUDITORIA INTERNA		MR		
9.3 REVISÃO PELA GESTÃO		MR		
10.1 MELHORIA-GENERALIDADES		MR		
10.2 NÃO CONFORMIDADE E AÇÃO CORRETIVA		MR		
10.3 MELHORIA CONTÍNUA		MR		

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

(2) Assinalar o número sequencial atribuído à(s) Não Conformidade(s) – NC ou à(s) NC Maior(es), nas cláusulas em que se verificarem. Assinalar com --- as cláusulas não auditadas.

EQUIPA AUDITORA: Manuel Reboredo (Coordenador)	PARTICIPAÇÃO: 1 dia
	PELA ENTIDADE AUDITADA (Tomei conhecimento deste relatório com <u>4</u> páginas): NOME: FUNÇÃO: RÚBRICA:

ENTIDADE AUDITADA:	Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (BMSMF)
DATA DA AUDITORIA:	26 fevereiro de 2026
RESUMO DA AUDITORIA	
LOCAIS AUDITADOS A auditoria foi realizada nas instalações da BMSMF, localizada 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 VALIDAÇÕES Este relatório descreve o resultado da auditoria interna realizada ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da BMSMF, segundo a Norma de referência ISO 9001. O plano da auditoria, previamente enviado para a BMSMF, foi validado na reunião de abertura e foi cumprido na sua totalidade, com pequenos ajustes de horário. O âmbito do sistema de gestão da qualidade da BMSMF foi validado na reunião de abertura e foi verificado quanto à sua adequabilidade no decorrer da auditoria. REVISÃO PELA GESTÃO A EA constatou que há compromisso da Chefia de Divisão, na gestão e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade da BMSMF. Analisou a ata de reunião da última revisão ao SGQ com data de 03 de fevereiro de 2026, verificando que esta revisão foi realizada de acordo com os requisitos referidos como entradas e saídas para a revisão, da Norma ISO 9001. A Chefia de Divisão e os responsáveis pelos processos, realizaram a análise ao contexto, através das questões internas e externas e estão determinados os requisitos das partes interessadas. Verificou-se ainda que através desta análise do contexto, foram identificados riscos e oportunidades, sendo planeadas e implementadas ações associadas aos mesmos. A EA verificou a existência de objetivos, indicadores e planeamento de ações para 2026, com uma associação dos mesmos aos processos e um acompanhamento adequado – mensal/trimestral. MELHORIA CONTINUA Na sequência da existência de objetivos, metas, programas, identificação de riscos e oportunidades e definição de ações adequadas resultantes das auditorias, da revisão ou das sugestões das partes interessadas, a organização evidência orientação para a melhoria contínua A EA verificou ainda que a BMSMF tem recursos (humanos e infraestruturas) e o meio ambiente adequado para o desenvolvimento das suas atividades e propício para melhorar continuamente o seu SGQ. AUDITORIAS INTERNAS A EA constatou existência de um procedimento definido para planear e realizar auditorias internas, com o programa de auditorias para 2026, aprovado. As auditorias já realizadas (em 2025) proporcionaram constatações que foram devidamente analisadas e originaram o planeamento de ações de melhoria implementadas. SATISFAÇÃO CLIENTES A EA verificou que a BMSMF tem uma metodologia definida para tratar as reclamações dos clientes, contudo, em 2025 e até ao momento não foi necessário aplicar essa mesma metodologia, pela não existência de reclamações.	

ENTIDADE AUDITADA:	Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (BMSMF)
DATA DA AUDITORIA:	26 fevereiro de 2026

RESUMO DA AUDITORIA

A BMSMF aplica nos seus diversos serviços, uma recolha sistemática e adequada de dados para avaliar a satisfação dos seus clientes, com resultados excelentes (próximos dos 100% ou mesmo 100%). Nesta recolha de dados, há por vezes sugestões que são sempre devidamente analisadas no sentido de ajudar na tomada de decisões de melhoria.

PONTOS FORTES

- A forte liderança demonstrada pela Chefe de Divisão, em todo o sistema de gestão da BMSMF;
- A motivação e o empenho demonstrado por todos os responsáveis de processo, para melhorar o SGQ.
- A competência técnica, envolvimento e disponibilidade demonstrado por todos os envolvidos no decurso da auditoria;
- As excelentes infraestruturas da BMSMF, ao nível de edifícios, sistemas de informação, frota automóvel e equipamentos, manifestando-se perfeitamente adequadas para o desenvolvimento da atividade.

CONCLUSÃO

O Sistema de Gestão da Qualidade da BMSMF encontra-se estruturado, documentado e cumpre na generalidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis, com os requisitos da norma de referência e com os requisitos internos. Porém, foram registadas oportunidades de melhoria que a BMSMF deve incluir nas suas decisões de melhoria.

Os objetivos da auditoria realizada pela EA, foram cumpridos.

AMOSTRAGEM

A EA salienta que esta auditoria decorreu por intermédio de entrevistas, observação de práticas e verificação de informação documentada, de uma forma aleatória. Por esse motivo, há sempre algum risco da existência de não conformidades e oportunidades de melhoria que, apesar de não terem sido detetadas durante a auditoria, caberá à BMSMF a sua identificação e análise, com o consequente e adequado desencadeamento de ações.

AGRADECIMENTOS

A EA agradece a colaboração e espírito de abertura demonstrado por todos os colaboradores contactados, importante para um adequado desenrolar da auditoria e potenciadores do cumprimento dos objetivos propostos.

ENTIDADE AUDITADA:			Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (BMSMF)
DATA DA AUDITORIA:			26 fevereiro de 2026
Nº	CLASS ⁽¹⁾	CLÁUSULA	DESCRIÇÃO DAS CONSTATAÇÕES
1	OM	4.2	A EA sugere que seja feita uma reflexão sobre os requisitos das partes interessadas relevantes da BMSMF, de forma a identificar separadamente as respetivas necessidades e as expectativas, permitindo dessa forma ter uma melhor compreensão para posterior medição e monitorização.
2	OM	4.1	A EA propõe uma reflexão sobre a forma como a BMSMF está a analisar as questões internas e externas. O uso de uma ferramenta (já internamente conhecida), designada de Análise SWOT, poderá constituir uma mais valia para anualmente (quando da Revisão do SGQ) analisarem mais facilmente essas questões e retirarem conclusões que permitirão atuar de forma mais concreta, com ações planeadas para tratar riscos e oportunidades.

⁽¹⁾ Classificação das constatações: NC = não conformidade; NCM = não conformidade Maior; OM = oportunidade de melhoria

ENTIDADE AUDITADA:	Biblioteca Municipal de Santa Maria da Feira (BMSMF)
DATA DA AUDITORIA:	26 fevereiro de 2026
LISTA DE RESPONSÁVEIS CONTACTADOS	
NOME	FUNÇÃO/ÁREA
Mónica Gomes	Chefe de Divisão
Rui Campos	Qualidade / Manutenção
Elisa Alves	Gestão de empréstimo e informação
Paulo Oliveira	Serviços de itinerância
Gisela Silva	Atendimento por referência
Sandra Almeida	SABE
Paulo Sobral	TIC / Sistema de informação
Acácio Santos	Gestão dos polos
Carolina Vieira	Atendimento por referência / Tratamento documental
Claúdia Pinto	Atividades culturais externas / Comunicação

RÚBRICA DA EA:

Pamela Zabele

27-02-2026