

DATA DA AUDITORIA: 26-03-2026

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 Santa Maria da Feira
REPRESENTANTE DA ORGANIZAÇÃO	Tania Goncalves

EQUIPA AUDITORA

NOME	FUNÇÃO	ISO 9001
Lígia Ribeiro	Coordenador	☒

RESUMO CONSTATAÇÕES

PROCESSO	TIPO AUDITORIA	NORMA	NCM	NCm	AS	OM
E2005.210	2º Acompanhamento	NP EN ISO 9001:2015	0	0	0	5

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 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 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 97.62% (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: 96.28%, ligeiramente acima do ano anterior. Neste âmbito foram recolhidas 242 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 6267 respostas, situando-se estes valores acima dos 85% considerado como objetivo. Para além disso, foram consideradas 120 sugestões diversas e 433 elogios. Na globalidade, em 2025 foram ainda recolhidas 553 sugestões (528 relativa a aquisição de documentos e 5 diversas relativas a funcionamento).

Em 2025 não foi apresentada nenhuma reclamação, nem por email geral do MSMF, nem no Livro de Reclamações, nem na caixa de reclamações. Em 2026 e, até data, não foram igualmente apresentadas reclamações. 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 2025 e 2026”. 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 Renovação 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
Implementar indicadores de desempenho que permitam monitorizar, de forma sistemática, o grau de satisfação das necessidades e expectativas das partes interessadas, assegurando simultaneamente uma maior objetividade e consistência na análise e reporte dessa informação no Relatório de Revisão do Sistema de Gestão.			
2	OM	NP EN ISO 9001:2015	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Rever os critérios de avaliação e classificação de riscos, atualmente baseados na severidade e frequência, nomeadamente no que respeita à distinção entre riscos “aceitáveis” e “não aceitáveis”. Avaliar a pertinência de introduzir a categoria de “risco não aceitável controlado”, para situações em que, apesar de a severidade se manter elevada (níveis ruinoso ou catastrófico), existem medidas de controlo eficazes que asseguram a mitigação do risco para níveis operacionais geríveis. Garantir que esta abordagem é suportada por critérios claros, consistentes e devidamente refletidos na análise e monitorização do risco.			
3	OM	NP EN ISO 9001:2015	7.1.3 Infraestrutura
Assegurar, com celeridade, a verificação e manutenção dos equipamentos abrangidos pelas Medidas de Autoproteção que se encontram em revisão, nomeadamente os Sistemas Automáticos de Detecção de Incêndio, através de entidade externa devidamente acreditada/registada na Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil. Garantir igualmente a verificação da conformidade, estado de funcionamento e adequação da sinalização de segurança e dos sistemas de iluminação de emergência, assegurando o cumprimento dos requisitos legais e a eficácia das condições de segurança.			
4	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço
Melhorar o processo de avaliação dos eventos internos registados na “Ficha de Evento” da Biblioteca Municipal de SMF, assegurando que, para além do número de participantes, é incluída uma apreciação qualitativa estruturada e conclusiva sobre o desenrolar do evento. Esta avaliação poderá evidenciar claramente se os objetivos foram atingidos, identificar eventuais desvios ou constrangimentos ocorridos e suportar a definição de ações de melhoria para eventos futuros.			
5	OM	NP EN ISO 9001:2015	8.5.1 Controlo da produção e da prestação do serviço
Reforçar os mecanismos de salvaguarda e registo de evidências relativas ao estado das obras no momento da sua receção na Biblioteca Municipal de SMF, nomeadamente através de registo documental e/ou fotográfico. Assegurar igualmente a formalização, mediante assinatura do artista, da decisão relativa à contratação (ou não) de seguro das obras durante o período de exposição, garantindo a rastreabilidade e a clarificação de responsabilidades.			

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

Alterações na organização e seu sistema de gestão

Não se registaram alterações relevantes no funcionamento do sistema, mantendo-se uma procura da melhoria do sistema.

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 22.02.2026, 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 duas 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 03.02.2026. 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, resposta e o retorno da informação de cada parte interessada relevante.

Foram ajustadas as PI's, incluindo a DGLAB, Rede Metropolitana de Bibliotecas Públicas da AMP e Juntas de Freguesia.

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.2005.210/21), sendo de referir que de forma global as constatações se encontrem devidamente encerradas e avaliada a sua eficácia.

INFORMAÇÃO SOBRE A AUDITORIA

		ISO 9001
CRITÉRIOS 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

serviço de leitura presencial; serviço de referência; serviços tic; empréstimo domiciliário; serviços online; extensão cultural: núcleo pedagógico, atividades culturais e externas; serviço de apoio às bibliotecas escolares (SABE); serviço de itenerância

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