

# BIBLIOTECA MUNICIPAL DE MANGUALDE RECEBE CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE

## SISTEMA IMPLEMENTADO PREENCHE REQUISITOS DE NORMA INTERNACIONALMENTE RECONHECIDA



A Biblioteca Municipal Dr. Alexandre Alves, após a realização de uma auditoria externa, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, recebeu com sucesso a Certificação da Qualidade, não existindo registo de não conformidades.

O processo de certificação teve por base a NP EN ISO 9001:2015, norma internacionalmente reconhecida que define os requisitos necessários à implantação e certificação do sistema de gestão da qualidade de uma organização, de qualquer segmento ou tamanho. A norma 9001 tem como objetivo a implantação de um sistema de gestão da qualidade propiciando a melhoria dos processos da organização e, conseqüentemente, aumentar satisfação dos seus clientes com os produtos e serviços fornecidos.

A Biblioteca Municipal de Mangualde (Biblioteca Municipal Dr. Alexandre Alves), aberta ao público desde 1997, integra o Setor Cultural da Unidade Orgânica Divisão de Educação, Desporto, Cultura, Turismo e Ação Social, da Câmara Municipal de Mangualde e tem como objetivos facilitar o acesso à cultura, à informação, à educação e ao lazer,

contribuindo assim para elevar o nível cultural e a qualidade de vida dos cidadãos, através da eficiente gestão da área documental e informação, da promoção da leitura e da literacia e da gestão de atividades diversas e eventos com qualidade e inovação, com espaços divididos e organizados de acordo com as linhas orientadoras do Programa de Leitura Pública.

O Município de Mangualde demonstra, uma vez mais, o seu compromisso com a melhoria contínua na prestação de serviços públicos de qualidade aos seus cidadãos.

## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE MANGUALDE

O âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Biblioteca Municipal engloba a Gestão da área documental e informação, Gestão da área da promoção da leitura e da literacia e Gestão da área de atividades e eventos, nomeadamente: serviço de leitura presencial; serviço de referência; serviço TIC; empréstimo domiciliário; catálogo; atividades culturais e eventos.

Através da sua Política da Qualidade, a **Biblioteca Municipal de Mangualde assume o compromisso de prestar serviços de qualidade e adequados às necessidades de todas as suas partes interessadas e a melhorá-los de forma contínua**, nomeadamente:

- Fortalecer parcerias com diversas organizações que permitam continuar a missão declarada no Manifesto “IFLA / UNESCO” para as bibliotecas de leitura pública;
- Definir uma estratégia criativa e inovadora de desenvolvimento dos serviços/atividades, em função das necessidades da comunidade onde está inserida;
- Contribuir para a satisfação dos clientes e partes interessadas ajustando as atividades da biblioteca às exigências e expectativas dos mesmos e a exceder, sempre que possível, as mesmas;
- Apoiar as iniciativas da comunidade onde está inserida. Pretende ser um agente dinâmico e eliminar as barreiras da interioridade, promovendo o acesso ao desenvolvimento de atividades de valor acrescentado, contribuindo para elevar o nível cultural e a qualidade de vida dos cidadãos;
- Atuar com confiança mediante a aplicação de um sistema de processos orientado para a satisfação dos clientes e a melhoria contínua com a gestão do sistema da qualidade, elementos que constituem a base do referencial normativo NP EN ISO 9001:2015;
- Promover o entendimento e a motivação dos colaboradores quanto aos objetivos da qualidade, assim como, incentivar a participação dos mesmos na melhoria contínua, bem como fomentar o cumprimento da ética e conduta no relacionamento entre todas as partes;
- Ter uma relação de parceria com os fornecedores, necessários à operacionalização de toda a política da qualidade e melhoria do sistema de gestão da qualidade.
- É apanágio da Biblioteca Municipal de Mangualde ser uma biblioteca aberta à comunidade com um público leitor, informado e civicamente ativo, onde a inovação, a cidadania, a inclusão, a liberdade de acesso, a responsabilidade social, a amabilidade, a neutralidade e a diligência serão sempre os valores que norteiam rumo ao futuro.

Mangualde, 12 de outubro de 2021.

Sofia Monteiro | 910 944 474 | [sofiamonteiro@essenciacompleta.pt](mailto:sofiamonteiro@essenciacompleta.pt)

[www.essenciacompleta.pt](http://www.essenciacompleta.pt)

#ComunicaçãoCompleta