1. Objetivo

Descrever as atividades do processo de Gestão da Melhoria e as respetivas responsabilidades de modo a que:

- As reclamações de Clientes, verbais e ou escritas sejam registadas, analisadas e tratadas em termos de análise de causas e da tomada de ações de correcção e ações corretivas .
- Os serviços com não conformidades sejam resolvidos minimizando os impactos negativos junto dos Clientes e que permitam a reação adequada da Organização, no sentido de identificar as causas , implementar as ações corretivas para evitar recorrências e para melhorar os resultados económicos.
- Os produtos, processos e o sistema de gestão, sejam avaliados regularmente através de auditorias para concluir sobre a sua eficácia e para identificar novas oportunidades de melhoria.
- A avaliar a evolução do nível de satisfação dos Clientes da Organização e consolidar acções que consolidem relações de fidelização
- Avaliar o desempenho dos fornecedores e identificar e consolidar acções de parceria.
- Determinar métodos de monitorização , medição e analisar e avaliar dados e informação resultantes da referida monitorização.
- A que se consolidem práticas dinamizadoras da melhoria continua através do estabelecimento de planos de ações por processo, em sincronismo com o Processo P01 – sistema de Gestão do Negócio, e pela sua concretização em termos de realização e avaliação dos resultados obtidos. Esta acção é feita numa abordagem utilizando como referência o ciclo da qualidade, ou seja o Ciclo (Plan, Do,, Check, Act)

2. Âmbito

Aplica-se a todos os produtos e serviços prestados pela GIAGI Lda a todas as atividades /processos e a todas as relações internas e externas que a Organização estabelece com os seus Clientes, Fornecedores, Colaboradores. Aplica-se também a outras partes que se relacionem com a GIAGI Lda com influência da qualidade do produto, na satisfação dos Clientes e nos resultados económicos.

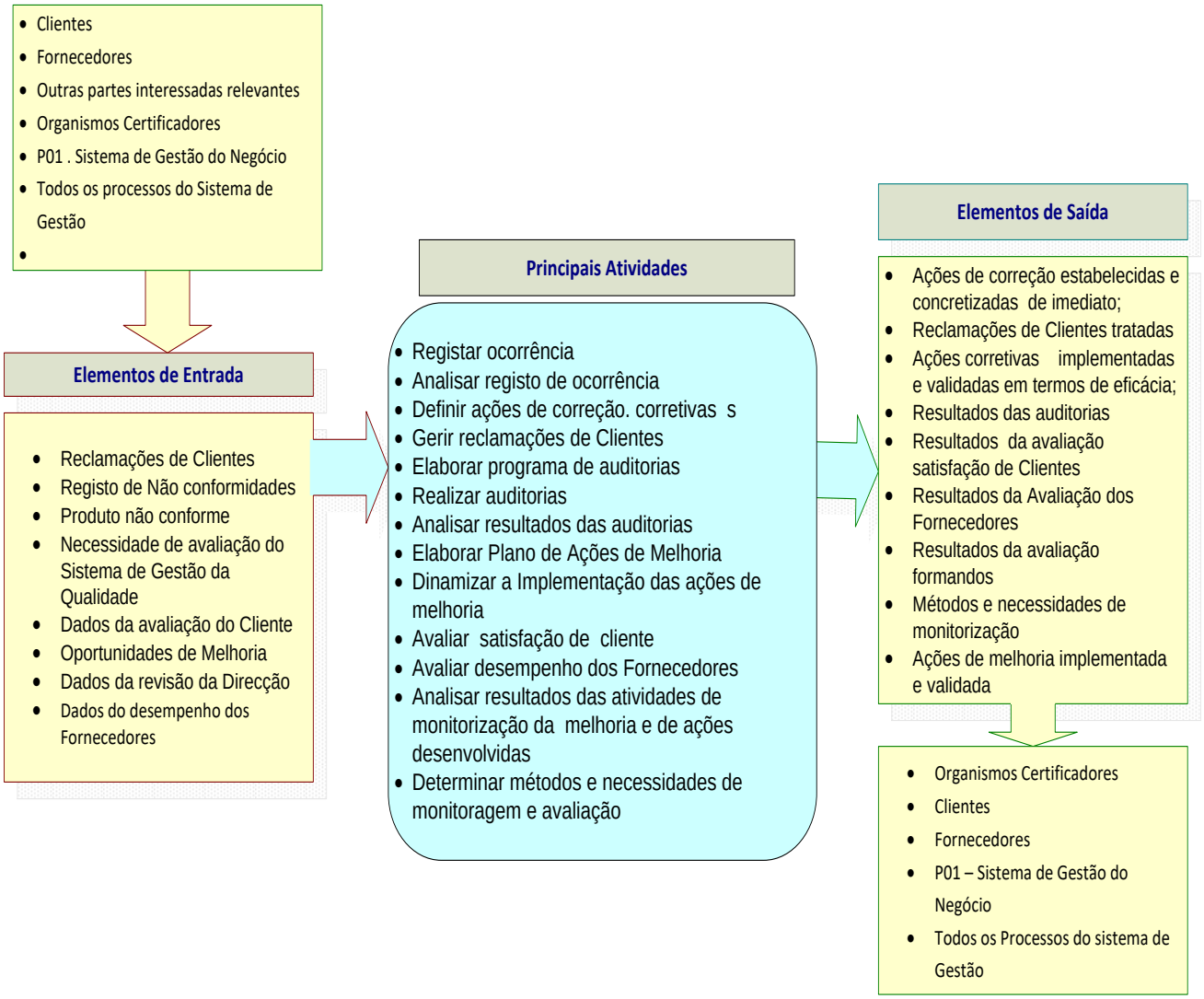
3. Siglas – Referências

- Guia de Certificação de Entidades Formadoras
- NP EN ISO 10005 – Gestão da qualidade – Linhas de orientação para a formação
- NP EN ISO 19011 – Linhas de orientação para a audioria a sistemas de gestão
- ISO 10001 – Gestão da Qualidade - Satisfação do Cliente – Linhas de orientação relativas aos códigos de conduta das organizações.
- ISSO 10002 – Gestão da Qualidade -Satisfação do Cliente – Linhas de orientação para o tratamento das reclamações
- Decreto-lei nº 371/2007 de 6 de Novembro - Livro de Reclamações
- **Monitorização –** Determinação do estado de um sistema de um processo, de um produto, de um serviço ou de uma atividade
- **Melhoria continua** – Atividade recorrente para a perfeiçoar os resultados mensuráveis
- **Não conformidade** – Não satisfação de um requisito

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

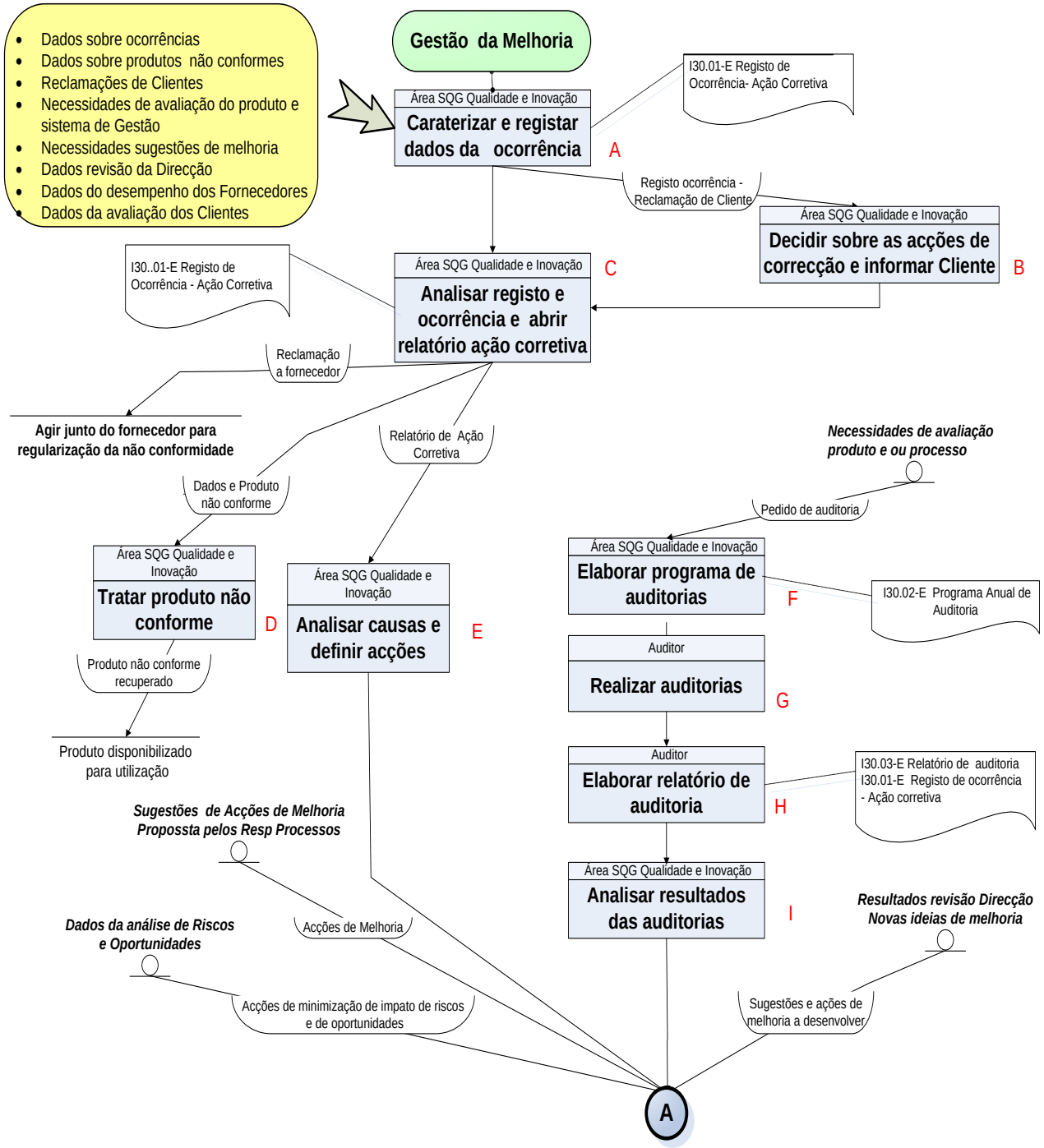
- **Auditoria** – Processo sistemático, independente e documentado para obter evidencia objectiva e respectiva avaliação objectiva, com vista a determinar em que medida os critérios de auditoria são cumpridos
- **Programa de auditoria** – Conjunto de uma ou mais auditorias planeadas para um dado período de tempo e dirigidas a uma finalidade específica

4 – Descrição do Processo – Gestão da Melhoria
4.1 - Macrocartografia do Processo

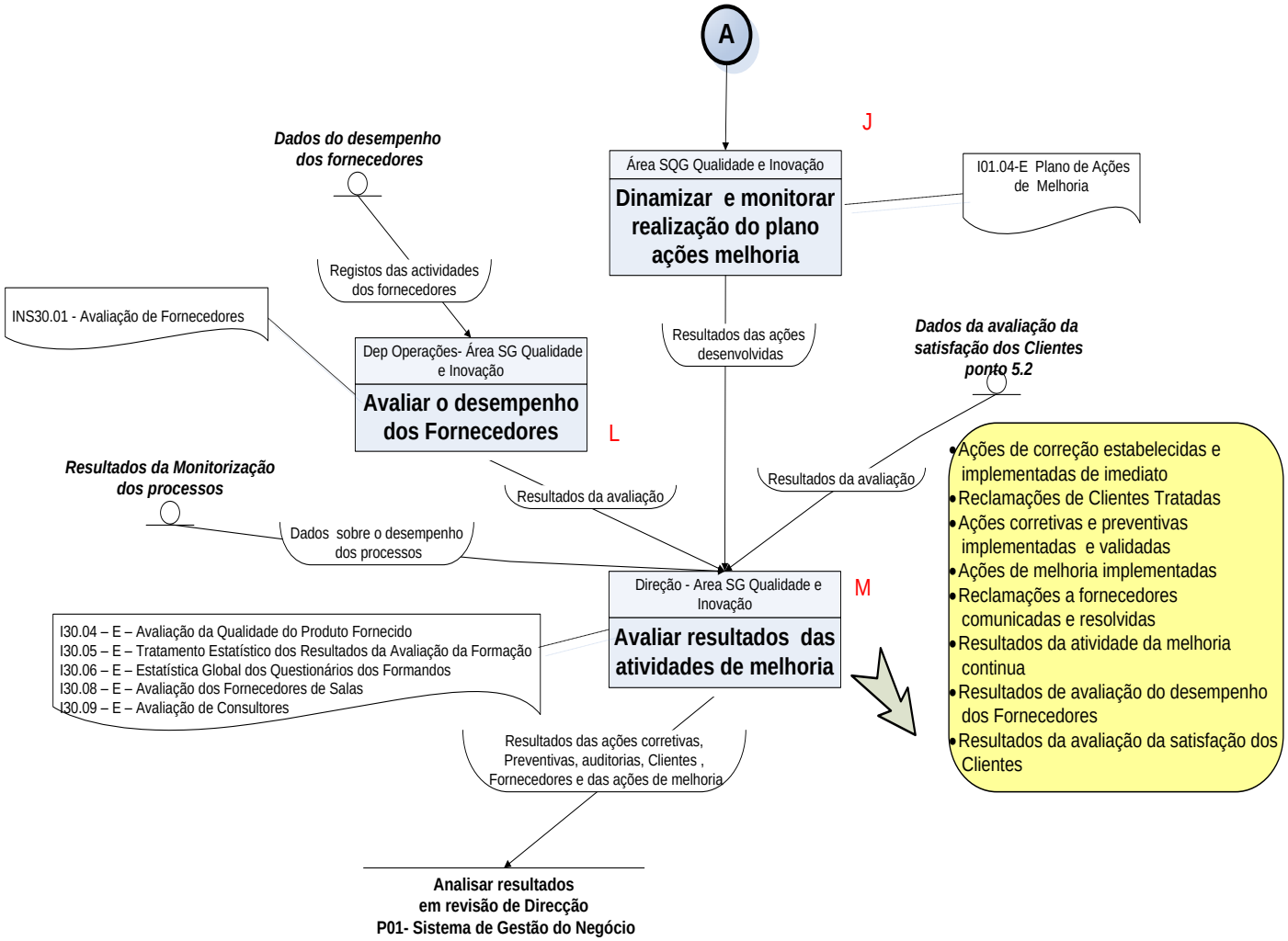


Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

4.2 - Fluxograma



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.



4.3 – Descrição das Atividades

A – Caraterizar e registar dados da ocorrência

Esta atividade pretende colocar sob controlo e análise todas as reclamações e/ou ocorrências provenientes de Clientes, Fornecedores e de situações Internas, sendo efetuado um registo inicial, descrevendo objectivamente o ocorrido.

As reclamações e/ou ocorrências provenientes de situações internas, evidenciam situações perturbadoras e sistemáticas, que não estão da acordo com as regras estabelecidas, que colocam em causa o bom desempenho da organização na da qualidade da prestação do serviço e produto ao Cliente, e colocam em causa também o bom desempenho económicos da Organização.

Toda a situação passível de ser enquadrada como:

- Não conformidade
- Problema ou potencial problema
- Oportunidade e/ou sugestão de melhoria

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

deve ser registada no I30.01.E – "Registo de Ocorrência - Ação Corretiva" . Etapa 1.1 – Descrição – Caraterização da Ocorrência ou Observação

Os registos de ocorrência são numerados pelo responsável do P30.0, utilizando a seguinte estrutura de código:

T XX/ YY

onde:

T(Tipo): F- Fornecedor; C- Cliente; P- Produto; ; O- Outras

XX- dois dígitos numerados sequencialmente dentro do Tipo.

YY- últimos dois dígitos do ano a decorrer.

As ocorrências serão registadas por qualquer Colaborador interno ou externo, ou por qualquer entidade com relações institucionalizadas com o GIAGI Lda, no impresso- I30.01.E,- Registo de ocorrência – Ação Corretiva , sempre que:

- Para a natureza da ocorrência em que não seja suficientemente conhecida a caracterização da situação em análise, as suas potenciais causas e que apresenta parâmetros de criticidade e de frequência relevantes
- Exista a percepção de que uma não conformidade possa vir a ocorrer (acção preventiva).
- Situações de pontuação 2 ou inferiores, no questionário de avaliação da qualidade do produto fornecido

B - Decidir sobre as acções de correcção e informar Cliente

Estabelecer na sub – etapa 1.2 "Acções imediatas de correcção" as acções para resolução imediata da não conformidade, e no caso de esta ocorrer no âmbito do Cliente este deve ser informado de imediato das acções que vão ser empreendidas e solicitando a sua validação

C - Analisar registo de ocorrência e abrir relatório acção corretiva

Cabe ao responsável da Área Sistema de Gestão Qualidade e Inovação GIAGI -GQI, com a participação do responsável do Processo onde foi feito o registo da ocorrência, analisar a descrição da ocorrência etapa 1, verificar se foram estabelecidas ações de correção e se a sua realização foi empreendida com resultados positivos sub-etapa 1.2 .

Ao efetuar a análise dos registos, das etapas 1, deve determinar a criticidade da ocorrência segundo os seguintes critérios:

Frequência;
Impacto de insatisfação junto do Cliente;
Impacto ao nível económico;
Impacto ao nível da Organização;
Incumprimento dos requisitos normativos.
Complexidade da ocorrência em termos de identificação de potencias causas

Se for considerada critica dá-se continuidade do tratamento da ocorrência – Etapa 2 à Etapa 5 do ciclo de tratamento de uma ocorrência, no Impresso I30.01-E – Registo de Ocorrência – Acção Corretiva

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

Para todas as ocorrências consideradas não criticas deve-se fundamentar a decisão tomada na sub etapa 1.3 – Análise da Criticidade da Ocorrência , estabelecer as acções consideradas necessárias para evitar recorrências

Posteriormente o responsável pela Área Sistema de Gestão Qualidade e Inovação GIAGI validará em termos de eficácia as ações desenvolvidas , encerrando-se assim do registo da ocorrência.

Sempre que solicitado será disponibilizado o Libro de Reclamações. A Organização atuará para além dos procedimentos internos, de acordo com disposto na legislação aplicável decreto-lei nº 37172007 DE 6 DE Novembro

Sempre que a ocorrência é considerada critica de acordo com os critérios citados acima, dá-se continuação ao desenvolvimento do ciclo de tratamento de uma ocorrência etapas 2 a 5, utilizando as técnicas de identificação e resolução de problemas:

- Etapa 1 – Fazer descrição detalhada da ocorrência/problema, utilizando a metodologia QQQQOCP, O quê, quem, quando, quanto, onde, como e porquê.
- Etapa 2 - Identificar as causas potenciais que possam estar relacionadas com a ocorrência do problema e hierarquizá-las. Identificar e validar as causas mais prováveis.
- Etapa 3 e 4- Definir e estabelecer plano de ações, calendarizando, definindo recursos necessários e responsabilidades pela execução e resultados esperados As ações a implementar constantes na etapa 4 do mesmo impresso deverão ser integradas no Plano de Ações de Melhoria I01.04-E.
- Etapa – 5 verificar a eficácia das soluções implementadas através do seguimento das mesmas e validar resultados. Se adequado generalizar as soluções encontradas.

D -Tratar produto não conforme

É da responsabilidade do Responsável do Processo onde foi detetado o produto não conforme, identificá-lo e segregá-lo sempre que aplicável, validar regularização do produto de não conforme para produto conforme depois das devidas alterações ou dar seguimento á sua correta eliminação.

E - Analisar causas e definir acções

Identificar todos as causas potenciais que possam estar relacionadas com a ocorrência do problema e hierarquizá-las.

Identificar e validar a(s) causa(s) mais prováveis.

Estabelecer as soluções potenciais e hierarquizá-las em termos de impacto para a resolução da situação de não conformidade

Estabelecer plano de acções, calendarizando, definindo recursos necessários, responsabilidades pela execução e resultados esperados.

Estas acções poderão ser integradas nos Planos de Acções de Melhoria- I01.04.E- globais ou por processo.

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

F - Elaborar programa de auditorias

No início de cada ano (no decorrer do mês de Janeiro) é elaborado o Programa Anual de Auditoria – I30.02 -E, tendo em consideração:

- Registo de ocorrências;
- Necessidades de avaliação do Processo e Produto;
- Alterações significativas ao Sistema de Gestão e Produtos.
- Reclamações de Clientes reincidentes sobre um determinado assunto
- A pedido do responsável do Processo a auditar

Depois de elaborado e aprovado pela Direcção da Organização , o programa de auditorias é divulgado pela Organização

A elaboração deste programa compreende auditorias internas aos Processos, às funções do sistema de gestão e ao produto. Serão também integradas as auditorias externas realizadas por outras entidades como por exemplo " Entidade Certificadora do Sistema de Gestão da Qualidade – ISO 9001. Neste mesmo programa é estabelecida a equipa de auditores que cumpram os requisitos estabelecidos na actividade G. Deve ser sempre assegurada a imparcialidade da equipa de auditoria

O Programa Anual de Auditoria deve garantir:

- A inclusão de todos os processos, atividades ou funções do Sistema de Gestão da Qualidade.
- A cooperação das partes envolvidas
- Independência dos auditores nas áreas a auditar
- A frequência de auditorias adequada à criticidade do objeto da auditoria
- Que todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 são auditados

G - Realizar auditorias

A realização das auditorias é de acordo com o definido no Programa Anual de Auditorias. O responsável pelo processo P30.0 comunicará previamente a realização da auditoria e o respetivo plano de auditoria aos responsáveis dos processos e funções a auditar, com o âmbito de cada auditoria e os critérios da auditoria estabelecidos

A auditoria da qualidade interna pode ser realizada por um auditor interno ou externo ou, quando apropriado, por uma equipa de auditores, constituída por elementos devidamente qualificados. Os auditores que realizam auditorias da qualidade internas devem ter tido formação nas áreas da Gestão do Sistema de Qualidade – NP EN ISO 9001 de com a duração mínima de 30 horas e formação nas Metodologias e Práticas das Auditorias da Qualidade com uma duração mínima de 30 horas e experiencia na gestão e implementação de sistemas da qualidade de 3 anos no mínimo. .

H - Elaborar relatório da auditoria

O relatório de auditoria deve ser elaborado pelo auditor ou equipa auditora responsável pela auditoria, tendo em linha de conta a lista de verificação, constatações efetuados durante a auditoria, bem como os próprios comportamentos dos auditados (responsáveis pelo Processo ou Sector), registadas no impresso I30.03. -E Relatório de Auditoria.

O relatório será entregue ao Responsável pelo Área Sistema de Gestão Qualidade e Inovação GIAGI que fará a divulgação interna e dará conhecimento à Direcção da Organização

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

I - Analisar resultados das auditorias

Cabe ao responsável pela Área Sistema de Gestão Qualidade e Inovação analisar as constatações das auditorias, e empreender o tratamento das ações correctivas de acordo com o estabelecido no presente procedimento, utilizando como suporte o impresso I30.0.01 -E Registo de Ocorrência – Acção Corretiva e o impresso I01.04.-E Plano de Ações de Melhoria
Os resultados da auditoria são comunicados a tos os responsáveis da Gestão de Topo
Periodicamente e sempre que se justifique, são efetuadas reuniões de Direcção, onde se apresentam as ações a implementar, resultados das ações e sempre que as mesmas não sejam colocadas em prática, devem-se empreender correções e ações corretivas para assegurar a conformidade do produto.

J - Dinamizar a Implementação de ações de melhoria

O Plano de Ações de Melhoria é feito no impresso I01.04 -E Plano de Ações de Melhoria, As sugestões e propostas de melhoria provenientes dos Colaboradores e ou da Direcção, deverão ser também integradas no Plano de Ações de Melhoria
Para a elaboração deste plano, devem também constar as ações a implementar derivadas dos registos na matriz "Registo de Ocorrência – Reclamação de Clientes".

O Plano de ações de melhoria será elaborado envolvendo todos os responsáveis departamentais e responsáveis de processos e as ações serão previamente validadas pela Direcção da Organização.

Estabelecer o Plano de Ações de Melhoria definindo com os respetivos responsáveis departamentais ou de processo:

- Situação a melhorar
- Ação a desenvolver
- Resultado a alcançar
- Responsável pela ação
- Calendarização da ação
- Recursos Necessários
- Origem das acções
-

Neste plano deve estar mencionado a situação a melhorar, as ações a desenvolver e respetivo período cronológico, bem como o responsável pela ação.
Dinamizar a implementação do plano de ações de melhoria através de um envolvimento sistemático no apoio à realização e com o envolvimento em simultâneo da Direção da Organização.
Verificar a eficácia das soluções implementadas através do seguimento das mesmas durante um período de tempo suficiente
Realizar regularmente avaliações sobre o modo como estão a ser realizadas as ações planificadas.
Sempre que as ações a realizar envolvam vários responsáveis, os resultados das reuniões devem ser registados em Ata de Reunião
Validar o fecho da acção correctiva quando a causa do problema for eliminada, pela análise da eficácia das acções empreendidas.
Sempre que aplicável generalizar as acções correctivas/preventivas a outros processos/áreas da empresa onde se perspective que as mesmas tenham validade

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

L – Avaliar o desempenho dos Fornecedores

Anualmente é feita uma avaliação do desempenho dos fornecedores com relevância na qualidade do produtos fornecido e nas relações com os Clientes. Esta avaliação é feita prioritariamente aos seguintes tipos de famílias de fornecedores

- Formadores
- Consultores e Técnicos Especialistas
- Prestadores de serviços com incidência na qualidade do produto fornecido
- De atividades e recursos subcontratados que intervêm na cadeia de fornecimento do produto

O modo como se processa a avaliação é descrita na INS.30.01 – Avaliação de Fornecedores

M - Avaliar resultados das atividades de melhoria

O responsável pelo Processo P30 desenvolverá regularmente ações em consonância com a Direcção da Organização, de dinamização da implementação das ações estabelecidas e da avaliação dos resultados das ações implementadas. Os resultados das reuniões de avaliação deverão ser registados em ata e divulgados na Organização

São também avaliados os resultados face aos objectivos estabelecidos e se forem detetados desvios que possam por em causa os objetivos estabelecidos, o responsável deste processo em conjunto com o responsável do processo envolvido, procurarão definir novas ações que permitam obter os objetivos inicialmente estabelecidos

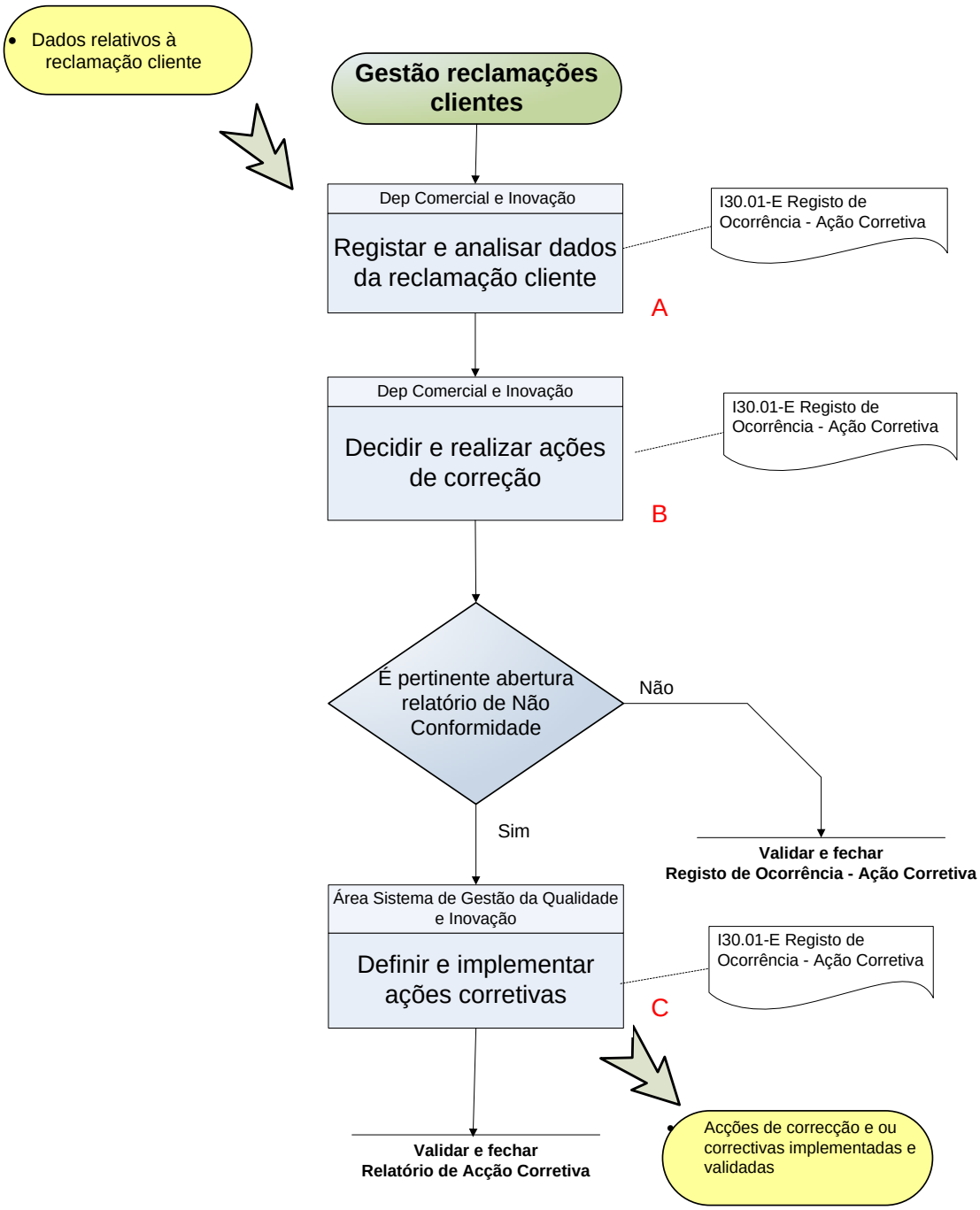
Para análise dos resultados obtidos no Processo P13 - Formação Profissional utilizam-se os seguintes documentos:

I30.05 – E – Tratamento Estatístico dos Resultados da Avaliação da Formação
I30.06 – E – Estatística Global dos Questionários dos Formandos
I30.07 – E – Avaliação dos Fornecedores de Salas
I30.08 – E – Avaliação de Consultores

Os resultados obtidos serão divulgados e comunicados à Direcção e a toda a Organização.

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

5. 1 - Gerir Reclamações de Clientes
5.1.1 - Fluxograma



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

5.1.2 – Descrição de Atividades – Gerir das Reclamações de Clientes

A – Registar e analisar dados da reclamação do cliente

Registar e analisar no impresso I30.01.01 Registo ocorrências - Ação Corretiva todos os dados relativos à reclamação do cliente.

B – Decidir e realizar ações de correção

Decidir e realizar ações de correção segundo os dados recolhidos no impresso I30.01.01 Registo ocorrências - Ação Corretiva

C – Defenir e Implementar Acções Corretivas

Avaliar a reclamação do cliente e verificar se esta ocorrência é considerada critica em função de:

- *Frequência*
- *Impacto de insatisfação junto do Cliente*
- *Impacto ao nível económico*
- *Impacto ao nível da Organização*
- *incumprimento dos requisitos normativos*

Sendo considerada crítica, então procede-se à abertura de relatório de ação corretiva

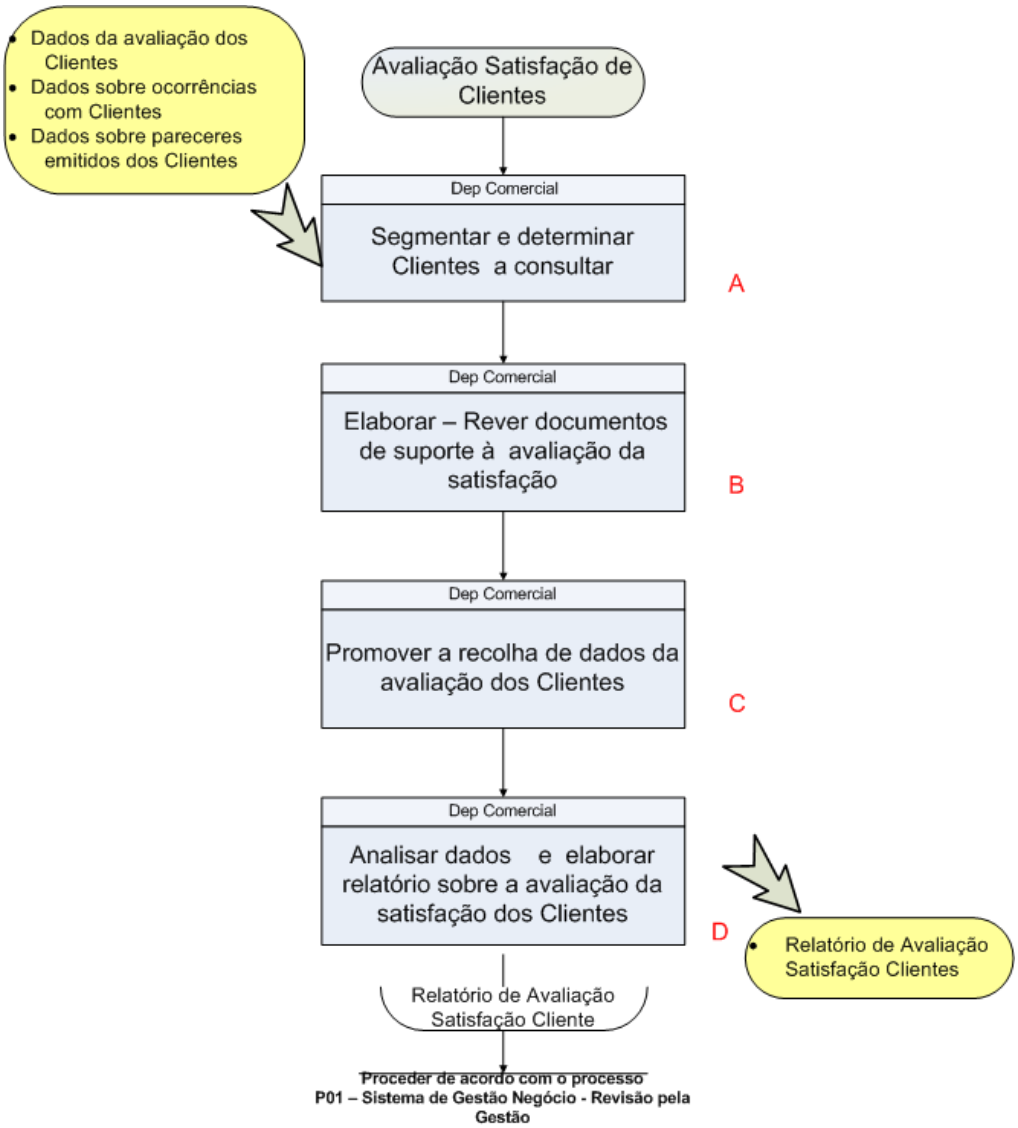
Atuar de acordo com estabelecido no Processo P30 – Gestão da Melhoria. O responsável do "P10 – Promoção e Comercialização" acompanha a implementação das ações estabelecidas e os resultados obtidos.

Para as ocorrências que não deram origem a ação corretiva , fundamentar razões da decisão e fechar registo de ocorrência

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

5. 2 - Avaliar Satisfação de Clientes

5.2.1 - Fluxograma



5.2.2 – Descrição das Atividades - Avaliar Satisfação de Clientes

A – Segmentar e preparar lista de Clientes

Estabelecer os Clientes ou segmentos de Clientes a consultar para efeitos da recolha de informação acerca da opinião dos Clientes sobre a qualidade dos produtos fornecidos, a qualidade das relações estabelecidas pela Organização, assim como sobre outros fatores que possam ser relevantes para avaliar o nível de satisfação dos Clientes da Organização. Organizar segmentação da a carteira de Clientes por família de Clientes, a partir de critérios previamente estabelecidos

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

B - Elaborar e ou rever questionário documentos de avaliação da satisfação

Elaborar documento do tipo questionário, Avaliação Satisfação do Cliente que estabeleça a partir de critérios de avaliação que se pretenda obter, as questões a serem colocadas. Deverão ser avaliados entre outros os critérios de:

- Qualidade do produto fornecidos
- Qualidade das relações e do atendimento
- Cumprimento dos prazos
- Capacidade técnica para apoiar as soluções técnicas
- Capacidade de flexibilidade e agilidade

Elaborar ou rever questionário de avaliação da satisfação a enviar aos clientes. Avaliar se é necessário estruturar mais que um questionário em função do perfil dos clientes, resultado da segmentação realizada
Validar documento com o responsável pelo Dep. Comercial e Inovação
Utilizar formatos digitais e de suporte na web para construir os modelos de inquérito e para comunicar com os Clientes

C – Enviar questionário e ou documentos a Clientes

Após envio, contactar Clientes para que estes se disponibilizem para responderem ao questionário enviado
Regularmente , com uma frequência mínima de 12 meses será enviado aos Clientes selecionados o questionário. Serão feitas diligências direcionadas para se obter um número representativo de respostas.
Deverão ser recolhidas através de outros meios, reuniões, contactos pessoais, visitas a Clientes informações que possam contribuir para melhor consolidar a avaliação da satisfação dos Clientes

D -Tratar dados e analisar resultados

Para efeitos de avaliação da atividade formativa serão utilizados os registos de " Avaliação da Acção pelo Formando" e os registos das respostas dadas ao Inquérito da avaliação da satisfação para Clientes de Projetos – Cursos de Formação
Para a avaliação dos Clientes das actividades " Serviços Técnicos – " utilizam-se os registos das respostas dadas ao inquérito ta avaliação da satisfação
A disponibilização dos documentos de avaliação e o seu tratamento são processados em função da sua tipologia:

- Para Clientes (organizações) com fornecimento do produto contratualizados o documento de avaliação I30.04.E- "Avaliação da Qualidade do Produto Fornecido" será enviado no final de cada fornecimento;
- Para Clientes, profissionais activos (serviços de formação), o documento de avaliação I13.12.E- "Avaliação da Ação pelo Formando" e I13.13.E – Avaliação da acção pelo Formador será processado no final de cada fornecimento.

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta *"01 Sistema Gestão GIAGI"*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.

Tratar os dados recebidos. Criar um indicador de índice de satisfação dos Clientes
Sistematizar as principais conclusões e sugestões produzidas.
Apresentar resultados reunião de Revisão de Direção. Estabelecer ações a empreender com vista à melhoria do índice de satisfação dos Clientes.

E -Definir ações de melhoria

Analisar resultados, identificar oportunidades de melhoria e estabelecer acções de melhoria que deverão integrar o e o Plano de Ações de Melhoria

Fica estabelecido que quando um dos critérios do questionário de avaliação da qualidade do produto fornecido, tenha uma cotação ≤ 2, deverá proceder-se a uma análise de causas e mencionar a respectiva acção correctiva no Plano de Ações de Melhoria.

6 - Determinar métodos de monitorização e medição

O responsável do P30 conjuntamente com os responsáveis dos Processos determinam o que necessita ser monitorizado, os métodos de monitorização, medição, análise e avaliação, quando se deve proceder à análise e avaliação
Esta determinação tem também como referência o estabelecido nos vários requisitos da NP EN ISO 9001
Em cada um dos processos são estabelecidos os parâmetros das características a monitorizar e medir de modo a garantir a conformidade do serviço, a satisfação dos Clientes e a eficácia do sistema de gestão

7. Anexos

INS.30.01 – Avaliação de Fornecedores
I30.01 – E – Registo de Ocorrência – Ação Corretiva
I30.02 – E – Programa Anual de Auditoria
I30.03 – E – Relatório de Auditoria
I30.04 – E – Avaliação da Qualidade do Produto Fornecido
I30.05 – E – Tratamento Estatístico dos Resultados da Avaliação da Formação
I30.06 – E – Estatística Global dos Questionários dos Formandos
I30.07 – E – Avaliação dos Fornecedores de Salas
I30.08 – E – Avaliação de Consultores
I01.04 – E – Plano de Acções de Melhoria
I13.12 – E – Avaliação da acção pelos Formandos
I13.13 - E – Avaliação da acção pelo Formador
I13.23 – E – Avaliação de Formadores

8.Lista de Edições

Edição	Descrição da Alteração	Data
1	Redacção completa	10/012/2015

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado.