

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



Referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2023

Elaborado em 15 Maio de 2024

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ESTADO DAS AÇÕES RESULTANTES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO..	3
3.ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS QUE SÃO RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	3
4. DESEMPENHO E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	4
4.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETORNO DE PARTES INTERESSADAS RELEVANTES	4
4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE	9
4.3. DESEMPENHO DOS PROCESSOS E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	13
4.4. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS.....	13
4.5. ATIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO.....	15
4.6. AUDITORIAS.....	15
4.7. DESEMPENHO DOS FORNECEDORES.....	16
5 ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS.....	17
6 EFICÁCIA DAS AÇÕES PARA TRATAR OS RISCOS E AS OPORTUNIDADES.....	17
7 OPORTUNIDADES DE MELHORIA.....	17
8 CONCLUSÕES.....	17

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa avaliar a eficácia do SGQ da Município de Boticas relativamente ao ano de 2023, constituindo um instrumento crucial para análise global do SGQ.

O SGQ cumpre com os requisitos normativos e a gestão de topo da Município de Boticas compromete-se a:

- Comunicar aos vários níveis da Organização a importância do cumprimento dos requisitos legais;
- Orientar a definição dos objetivos, assegurar a sua divulgação aos colaboradores e proceder à sua revisão, sempre que necessário;
- Estimular toda a organização para a melhoria contínua;
- Assegurar a disponibilidade de recursos;
- Assegurar o estabelecimento de processos de comunicação apropriados;
- Focalizar a atuação da Município de Boticas para a sua missão, com especial enfoque no cliente.

2. ESTADO DAS AÇÕES RESULTANTES DAS ANTERIORES REVISÕES PELA GESTÃO

O planeamento das atividades e o mapa de objetivos foram elaborados e aprovados de acordo com o definido na anterior revisão do SGQ.

O planeamento das atividades tem sido monitorizado de acordo com o previsto.

3. ALTERAÇÕES EM QUESTÕES EXTERNAS E INTERNAS QUE SÃO RELEVANTES PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Nesta reunião de revisão do SGQ decidiu-se manter a política da qualidade assumindo que esta se mantém atualizada aos propósitos do Município e aos requisitos legais aplicáveis.

No que diz respeito a requisitos legais em 2023 tem sido atualizada a legislação aplicável assegurando que se procede à sua implementação.

A análise de contexto foi revista em 13.05.2024 pela gestão de topo em conjunto com os gestores de processo e tem sido acompanhada e atualizada face à evolução da envolvente externa e interna.

Salientando-se para 2024/2025 as seguintes alterações significativas:

- Alteração ao Regime Jurídico de Urbanização e Edificação;
- Alteração ao SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública.

O Transporte escolar em Jan de 2024 passou a ser responsabilidade da CIM Alto Tâmega e Barroso, bem como a responsabilidade pela avaliação da satisfação do serviço.

Salienta-se que as alterações climáticas são relevantes para as partes interessadas e para a própria atividade do município.

Em 2024 verifica-se a saída de alguns colaboradores em mobilidade .

4. DESEMPENHO E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1. SATISFAÇÃO DO CLIENTE E RETORNO DE PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

RECLAMAÇÕES

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
0	0	0	0	0	0	0

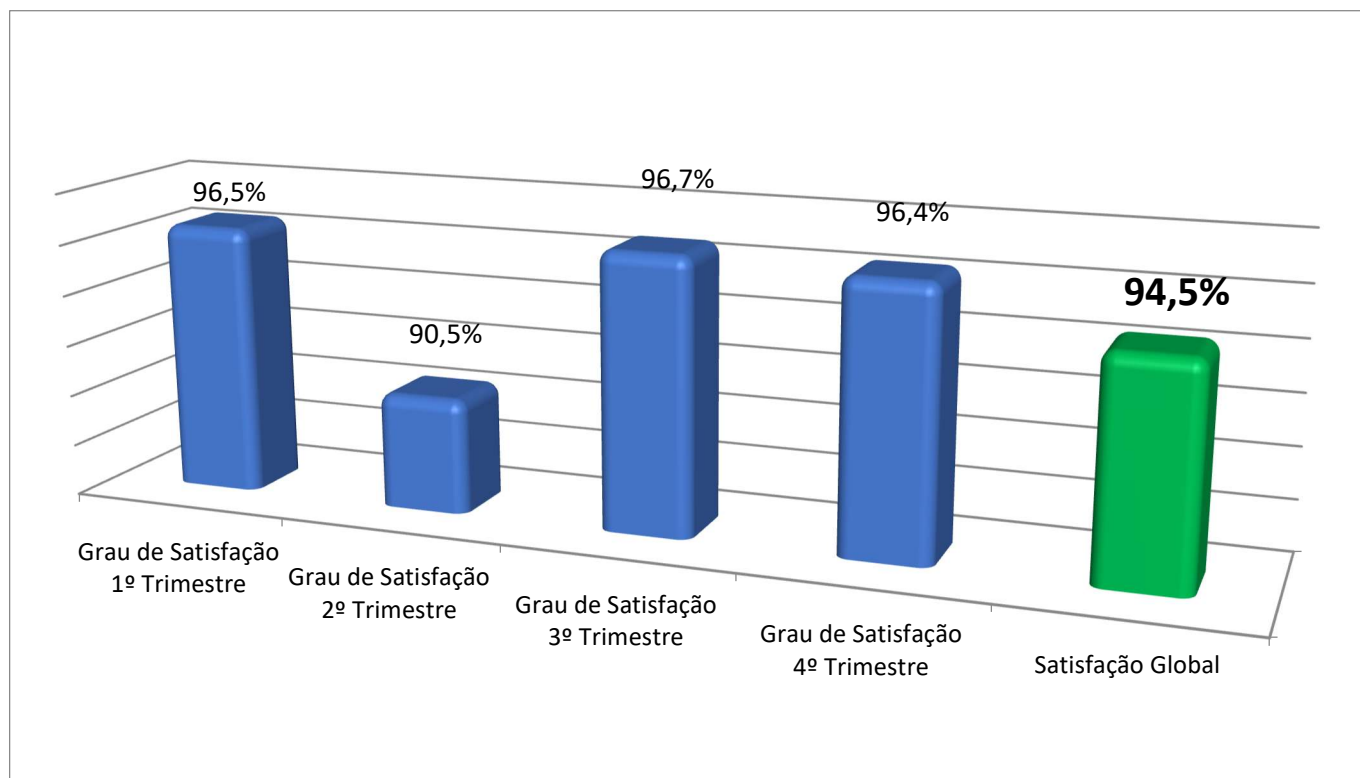
Em 2023 não foram rececionadas reclamações, à semelhança do verificado nos anos anteriores. Considera-se que este indicador é ilustrativo da satisfação das partes interessadas com os serviços disponibilizados pelo Município.

Satisfação dos clientes:

Foi realizada uma avaliação em continuo da satisfação dos munícipes/Clientes. Foram rececionados 41 inquéritos. Obteve-se um índice de satisfação de 94,9% valores superior aos dos anos anteriores.

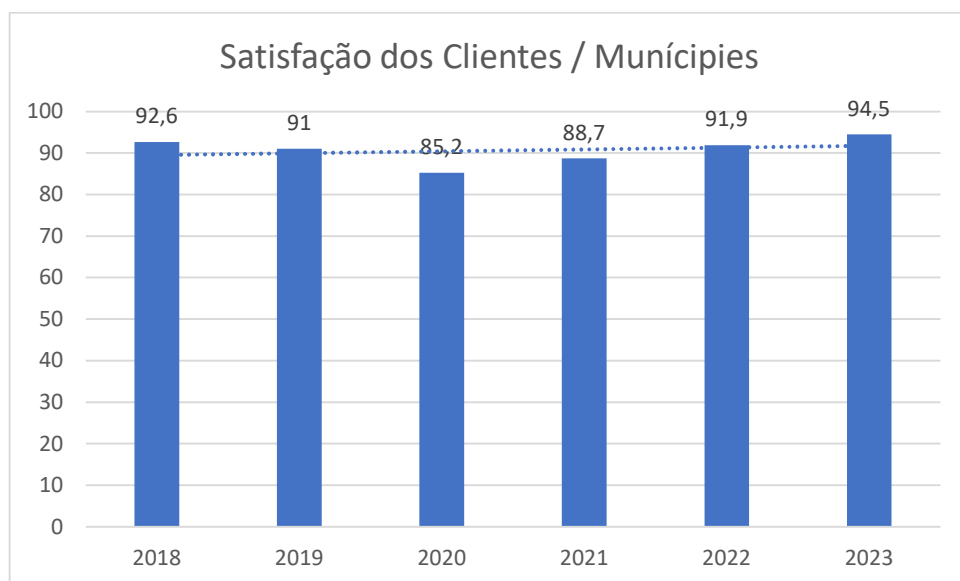
Os resultados aos inquéritos encontram-se na tabela seguinte:

Análise Geral de Inquéritos Anual 2023					
Nº Inquéritos	Grau de Satisfação 1º Trimestre	Grau de Satisfação 2º Trimestre	Grau de Satisfação 3º Trimestre	Grau de Satisfação 4º Trimestre	Satisfação Global
Total Trimestre	96,5%	90,5%	96,7%	96,4%	94,5%
1º Inquérito	96,9%	83,9%	100,0%	100,0%	
2º Inquérito	100,0%	92,9%	100,0%	100,0%	
3º Inquérito	87,5%	91,1%	93,8%	100,0%	
4º Inquérito	95,0%	82,1%	87,5%	100,0%	
5º Inquérito	95,8%	100,0%	94,4%	100,0%	
6º Inquérito	100,0%	92,9%	98,2%	100,0%	
7º Inquérito	97,2%	89,3%	100,0%	85,7%	
8º Inquérito	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	
9º Inquérito	92,9%	89,3%		82,1%	
10º Inquérito	100,0%	83,9%			
11º Inquérito		94,2%			
12º Inquérito		87,5%			
13º Inquérito		90,4%			
14º Inquérito		97,9%			
15º Inquérito					



Avaliação Inquéritos Urbanismo 2023	
Periodo	% de Satisfação
1T	98,4%
2T	89,7%
3T	98,8%
4T	93,8%
Média anual	95,2%

No contexto específico da gestão urbanística, constata-se um nível de satisfação muito bom de 95,2% pois estão pelo que a CM de Boticas não considera ser necessário a implementação de quaisquer ações corretivas, no âmbito dos seus processos e atividades.



A avaliação continua a evidenciar o nível de satisfação global de “Muito Satisfeito”, verificou-se uma melhoria. Considera-se que o índice de satisfação é bom e está estável ao longo dos anos. Salienta-se dificuldades na obtenção de respostas aos inquéritos. Se cruzarmos a classificação obtida com a ausência de reclamações, concluímos que o nível de satisfação é claramente positivo não sendo necessário tomar quaisquer outras ações específicas.

PARTES INTERESSADAS RELEVANTES

Partes interessadas Relevantes	Requisitos das Partes Interessadas	Monitorização
Municípios Clientes	Tempo de resposta	Os requisitos e expectativas foram cumpridos.
	Qualidade da prestação de serviço	
	Funcionamento dos serviços	Foram efetuados os inquéritos de satisfação donde se concluiu que os municípios estão satisfeitos.
	Qualidade/Profissionalismo do atendimento	Não foram rececionadas reclamações.
	Adequabilidade/estado de conservação das infraestruturas	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Proteção ambiental	
Colaboradores	Acesso à informação	Foram cumpridas as condições contratuais, remunerações, ambiente de trabalho, comunicação, acesso à informação, condições de HSST, formação, atendimento e disponibilizados os meios de trabalho adequados.
	Comunicação	
	Qualidade do atendimento	Não foram rececionadas reclamações relevantes
	Competências para o exercício da função	
	Resolução de problemas	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Higiene e segurança no trabalho	
	Remunerações	
	Ambiente de Trabalho	
Órgãos de Tutela e Superintendência	Cumprimento da legislação e regulamentação	Não foram identificados incumprimentos legais, regulamentares e financeiros.
	Equilíbrio Financeiro	A cooperação interinstitucional decorreu normalmente.
	Cooperação Interinstitucional	
	Informação Disponibilizada	Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
Universidades e instituições de ensino com protocolo	Disponibilização de recursos humanos e materiais para a realização / concretização das atividades definidas no protocolo	Os protocolos existentes foram cumpridos. Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.

Visitantes e Turistas (Vereadora Maria do Céu)	Oferta cultural e patrimonial	Durante o ano de 2023 foram mantidas as infraestruturas culturais e patrimoniais, de diversão e laser em bom estado. Não foram rececionadas reclamações. Foi mantido o atendimento e fornecida a informação necessária conforme necessidades.
	Diversão e Lazer	
	Qualidade do atendimento	
	Acesso à informação	
Fornecedores	Tempo de pagamento	As comunicações com os fornecedores decorreram normalmente e foram cumpridas as condições acordadas. Não existiram reclamações. Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
	Transparência nos procedimentos	
	Oportunidade para fornecer	
Órgãos de Comunicação Social	Acesso à informação completa e atempadamente	As comunicações com os órgãos de comunicação decorreram normalmente, não existindo situações a reportar.
	Comunicação	
GNR. Proteção Civil. Bombeiros. Centro de Saúde Local. DGS Outras entidades	Cumprimentos dos requisitos aplicáveis (legais e regulamentares)	As comunicações com estas partes interessadas decorreram normalmente. Foram realizadas as reuniões conforme necessário. Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes.
Organismo de Certificação	Cumprimentos dos contratos e condições de certificação	As comunicações com esta parte interessadas decorreram normalmente. Não existem situações que carecem de tomadas de ações para além das existentes

Em função da análise realizada às Partes Interessadas, constata-se que o acompanhamento dos seus requisitos e expectativas, evidencia o estado de cumprimento integral dos mesmos, pelo que, neste contexto, a CM de Boticas não considera ser necessário a implementação de quaisquer ações corretivas, no âmbito dos seus processos e atividades.

As partes interessadas revistas em 2022 mantêm-se atuais.

4.2. OBJETIVOS DA QUALIDADE

O seguinte quadro permite observar a gestão de objetivos realizada pela entidade no ano de 2022, sendo que se verificaram acompanhamentos regulares dos mesmos.

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado 2018	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2023	Resultado 2023	Análise
Gestão e Melhoria	Garantir a adequada implementação e recolha da informação necessária à análise pretendida (reclamações e sugestões)	Clientes/ Municípios satisfeitos	92,6%	91,0%	85,4%	88,7%	92%	>85%	94,5	Objetivo atingido.
	Garantir a adequada implementação do sistema de gestão e melhoria	Indicadores (objetivos) atingidos	95%	95%	95%	95%	87%	>85%	91%	Objetivo atingido.
Atendimento	Garantir a satisfação dos munícipes (reclamações, sugestões e elogios)	Nº de reclamações devidamente fundamentadas associadas aos serviços prestados	0	0	0	0	0	0 reclamação	0	Objetivo atingido
Compras	Assegurar a aquisição de bens, serviços e empreitadas	Nº de pedidos Lançados Nº de Pedidos Executados	96,9% 96,9%	99,5%	99,3%	100%	100%	95%	100%	Objetivo atingido
	Assegurar a adequada execução do orçamento municipal	Taxa de execução do orçamento (Receita/Despesa)	85,2% 71,8%	88,0% 76,0%	97,2% 78,8%	92,9% 76,8%	92,6% 76,4%	>85% >75%	97,2% 75,3%	Objetivo atingido
	Assegurar que o controle de faturação seja feito de forma adequada com base nos fornecimentos /prestação de serviços efetuados e nos prazos estabelecidos	% de requisições Faturadas	--	98,3%	99,5%	100%	100%	100%	100%	Objetivo atingido
Recursos Humanos	Assegurar o envio de informação SIIL	Envio nas datas cumpridas/n.º de erros	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Objetivo atingido
	Assegurar o cumprimento do plano anual de formação	N.º de ações realizadas/n.º de ações previstas	100%	90%	84%	96%	100%	>90%	100%	Objetivo atingido
	Eficácias das ações de formação	N.º de ações eficazes /n.º de ações totais	--	100%	100%	100%	100%	>90%	100%	Objetivo atingido

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado do 2018	Resultado do 2019	Resultado do 2020	Resultado do 2021	Resultado do 2022	Meta 2023	Resultado do 2023	Análise
Educação e Desenvolvimento Social	Melhorar a Qualidade da Ação Social escolar dos alunos do Concelho	% do cumprimento do Plano Municipal de Educação	100%	89%	NA	74%	94%	>92%	97%	Objetivo atingido.
		Grau de satisfação das crianças / responsáveis relativos as refeições servidas	n.a.	89,14%	NA	91,3%	81,3%	>80%	82%	Objetivo atingido.
	Melhorar a Qualidade da Ação Social	% de processos que cumpre o prazo de resposta no âmbito dos regulamentos "Cartão Social Município", "Incentivo à Natalidade"; "Enxoval do Bebe"; "Apoio a Extratos Sociais Desfavorecidos"; Apoios às Habitações Degradadas.	100%	100%	100%	100%	100%	>92%	100%	Objetivo atingido
		Grau de satisfação dos munícipes integrados no Projeto "Dar Vida aos Anos Envelhecendo	100%	100%	100%	93%	98%	>90%	99%	Objetivo atingido
	Melhorar/Assegurar Exequibilidade das Ações/Atividade que contribuem para desenvolvimento social local	% de cumprimento do Plano de Atividades da Rede Social	93%	100%	84%	92%	92,2%	90%	96%	Objetivo atingido

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado do 2018	Resultado do 2019	Resultado do 2020	Resultado do 2021	Resultado do 2022	Meta 2023	Resultado do 2023	Análise
Manutenção e Infraestruturas	Parque de viaturas mais eficaz	Grau de resposta às solicitações de viaturas	96,2%	98%	92,5%	97,5%	100%	100%	100%	Objetivo atingido
		Reduzir custos de reparações	--	--	1,15%	8,8%	1,8%	5%	17%	Objetivo alcançado.
		Reduzir consumo por Kms	--	--	--	2,7%	3,22%	5%	15%	Objetivo alcançado . Foi adquirido um mini autocarro para otimização do transporte escolar e duas carrinhas de apoio aos serviços municipais. Foi adquirida uma mini giratória para trabalhos mais pequenos.
	Implementar um plano de manutenção de infraestruturas - edifícios e instalações municipais	Edifícios e instalações municipais com plano de manutenção	--	100%	65%	65%	65%	75%	65%	Objetivo não alcançado.
	Diminuir nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido)	nº de repetições de DNR (detetado e não resolvido).	--	--	--	4,2%	33%	45%	0%	Objetivo não alcançado. As situações em causa requerem intervenções de fundo. São referentes ao jardim de infância de Beça e à escola de educação rodoviária. Para o Jardim de infância de Beça está a decorrer o procedimento de adjudicação para

Processo	Objetivo	Indicador	Resultado do 2018	Resultado do 2019	Resultado do 2020	Resultado do 2021	Resultado do 2022	Meta 2023	Resultado do 2023	Análise
										elaboração do projeto de execução. Em relação à escola de educação rodoviária ainda não existe previsão de intervenção.
		A cada DNR das fichas de intervenção ter associado o respetivo relatório de vistoria.	--	--	--	13,6%	100%	100%	100%	Objetivo atingido
Urbanismo	Simplificar e racionalizar procedimentos administrativos e prazos para otimizar a gestão dos processos	Índice de satisfação dos Clientes / Municípes	90,6%	93%	85,4%	90%	92%	>90%	94%	Objetivo atingido
	Garantir a melhoria no grau de satisfação dos munícipes e aumentar a confiança nos serviços municipais	N.º de processos respondidos dentro do prazo legal/ N.º de processos rececionados	92,5%	94,5%	90,5%	90%	90%	>90%	94%	Objetivo atingido
	Melhorar o cumprimento dos prazos de resposta	Cumprimento do plano de fiscalização	n.a.	n.a.	90%	96%	100%	>95%	97%	Objetivo atingido
	Reforçar a fiscalização preventiva	Percentagem de processos cujo prazo foi cumprido	94%	94,5%	90,5%	92%	91%	>90%	95%	Objetivo atingido
	Revisão do PDM	Publicação no final de 2024	-	-	-	-	-	-	-	Em curso

Na tabela anterior apresentam-se os resultados obtidos para os objetivos definidos para o ano de 2023. A análise aos resultados obtidos evidencia, de uma maneira geral, o elevado grau de execução dos mesmos.

Como resultado desta análise e tendo em conta o contexto organizacional, a política e o desempenho do SGQ, foi emitido o mapa de objetivos e indicadores para 2024.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais e, em termos de tendências, face aos resultados obtidos nos anos anteriores, não se verificam comportamentos ao nível dos processos que carecem da definição e implementação de ações corretivas.

4.3. DESEMPENHO DOS PROCESSOS E CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Com base na monitorização dos objetivos do sistema de gestão da qualidade, no retorno de informação de munícipes e partes interessadas e no controlo interno dos processos, conclui-se que as atividades, de modo geral, decorrem de acordo com o planeado assegurando a conformidade do serviço prestado. As irregularidades verificadas pontualmente não colocam em causa a eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade.

Os processos estão de acordo com as atuais práticas organizacionais e, em termos de tendências, face aos resultados obtidos nos anos anteriores, não se verificam comportamentos ao nível dos processos que carecem da definição e implementação de ações corretivas.

4.4. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Em 2023 foram identificadas 1 Não conformidade e 3 áreas sensíveis (Auditoria Externa) encontrando-se todas elas devidamente encerradas. Na tabela seguinte é possível verificar a evolução do n.º de não conformidades identificadas nos últimos anos:

Não conformidades e áreas sensíveis					
2018	2019	2020	2021	2022	2023
4	8	4	8	1 NC 2 AS	1 NC 3 AS

Em 2023 as constatações identificadas encontram-se estáveis o que evidencia a sistematização de metodologias e as boas práticas de todos os envolvidos.

Tipo constatações	Quant. Abertas	Concluídas (dentro do prazo)	Concluídas no ano de 2023	Eficazes	Eficazes (%)
Reclamações/Sugestões/Elogios	0	N.A	N.A	N.A	N.A
Não conformidades (Auditoria interna)	0	N.A	N.A	N.A	NA
Oportunidades de melhoria (Auditoria interna)	4	sim	4	sim	100%
Não conformidades (Auditoria externa)	1	sim	1	sim	100%
Oportunidades de melhoria (auditoria Interna)	3	sim	3	sim	100%
Áreas sensíveis (Auditoria externa)	3	sim	3	sim	100%
TOTAL 2023	11	Sim	11	11	100%
TOTAL 2018	58	--	--	--	--
TOTAL 2019	46	--	--	--	--
TOTAL 2020	17	--	--	--	--
TOTAL 2021	30	--	--	--	--
TOTAL 2022	15	--	--	--	--

Tabela n.º 2: Ações de melhoria – ano 2023 e comparação com os anos de 2022, 2021, 2020, 2019 e 2018 (valores totais)

4.5. ATIVIDADES DE MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

4.6. AUDITORIAS

AUDITORIA INTERNA

No âmbito da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada uma Auditoria Interna. Em 8 Setembro de 2023. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e tratadas pelo Município de Boticas as constatações de auditoria, que poderá ser complementar às informações disponíveis no presente relatório. Como tal, serão apresentadas as conclusões mais significativas para uma avaliação global do SGQ.

Foram sinalizadas 4 oportunidades de melhoria.

AUDITORIA EXTERNA

No âmbito da Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade foi realizada nos dias 18, 21 e 22.09.2023 uma Auditoria Externa. Foi emitido relatório da auditoria pela equipa de auditores e tratadas pelo Município de Boticas as constatações de auditoria, que poderá ser complementar às informações disponíveis no presente relatório.

Foram sinalizadas 1 não conformidade, 3 áreas sensíveis e 3 oportunidades de melhoria.

Na tabela seguinte apresentam-se os resultados das auditorias dos últimos anos:

2019		2020		2021		2022		2023	
Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa	Auditoria Interna	Auditoria Externa
NC: 0 OM: 24 Ações encerradas com eficácia	NC: 8 OM: 4 Ações encerradas com eficácia	NC: 1 OM: 7 Ações encerradas com eficácia	NC: 3 OM: 6 Ações encerradas com eficácia	NC: 6 OM: 15 Ações encerradas com eficácia	NC: 2 AS:4 OM: 3 Ações encerradas com eficácia	NC: 1 OM: 8 Ações encerradas com eficácia	AS:2 OM: 4 Ações encerradas com eficácia	NC: 0 OM: 4 Ações encerradas com eficácia	NC:1 AS:3 OM: 3 Ações encerradas com eficácia

Considera-se que os resultados das auditorias estão estabilizados ao longo dos anos.

4.7. DESEMPENHO DOS FORNECEDORES

Os fornecedores de bens e prestadores de serviços estão devidamente qualificados conforme P.G.41 – Avaliação de Fornecedores de Bens e Prestadores de Serviços.

A avaliação de fornecedores foi efetuada a 15.01.2024 encontrando-se todos qualificados.

Constata-se que o desempenho dos fornecedores é positivo.

5. ADEQUAÇÃO DOS RECURSOS

O Município de Boticas estabeleceu um plano de formação baseado no diagnóstico das necessidades manifestadas pelos colaboradores, atualizado ao longo do ano. As ações de formação realizadas foram consideradas eficazes.

No último ano foram realizadas novas contratações para irem ao encontro das novas competências assumidas pelo Município.

Consideram-se que os recursos existentes no município são e estão adequados à prestação do serviço.

Ao nível dos recursos financeiros considera-se que vão ao encontro das principais necessidades.

6. EFICÁCIA DAS AÇÕES PARA TRATAR OS RISCOS E AS OPORTUNIDADES

Em 2023 foram definidos os riscos e oportunidades com base na análise de contexto efetuada pela organização. Foram definidas ações para gerir os riscos e oportunidades identificados. De modo geral as ações empreendidas revelam-se adequadas e eficazes, apesar de não terem sido todas implementadas. As ações não implementadas ou parcialmente eficazes encontram-se na nova avaliação de riscos de 2024.

Para 2024 em função da análise de contexto foi elaborada uma nova matriz de riscos e oportunidades.

7. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Não foram identificadas internamente oportunidades de melhoria para além das indicados nos riscos e oportunidades, objetivos e das de auditoria.

8. CONCLUSÕES

Tendo em consideração o descrito no presente Relatório, que sintetiza um conjunto de instrumentos complementares de avaliação do SGQ, constata-se de forma evidenciada, que o SGQ está concebido e documentado de forma adequada, não só face às exigências normativas, mas também ao modelo organizacional, à sua cultura e valores e ainda às necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores e Município.

O SGQ tem sido adaptado às novas exigências legislativas emitidas em 2023 e 2024.

Não existiam ações pendentes de anterior revisão do Sistema de Gestão da Qualidade.

Pode-se ainda salientar que a construção/implementação do SGQ, constituiu um processo democratizado, baseado na experiência e nas práticas e documentos existentes, e como tal a assimilação e apropriação do SGQ foi facilitada e crescente, que se manifesta na eficácia e eficiência das ações desenvolvidas e no desempenho dos colaboradores.

Todavia, já com algum à-vontade com funcionamento do SGQ, reconhece-se que se deveria melhorar alguns domínios, principalmente no que diz respeito:

- aos canais de receção de potenciais reclamações, elogios e sugestões de melhorias.

A difusão interna da Política da Qualidade possibilitou difundir e conhecer com mais acuidade os principais vetores de atuação e, conseqüentemente, contribuindo para uma maior consciencialização da temática no universo autárquico local.

CM Boticas,

15 de Maio 2024