

POLÍTICA

Sistemas de Gestão da Qualidade

QUALIDADE

Referência do Documento | PL31_SGQ_V5

ÍNDICE

1. Referências	Pág. 4
2. Documentos Associados	Pág. 4
3. Registos Associados	Pág. 4
4. Lista de Distribuição	Pág. 4
5. Histórico de Documentos	Pág. 4
6. Classificação de Documentos	Pág. 4
7. Registo da Revisão	Pág. 4
8. Enquadramento estratégico para o negócio	Pág. 5
9. Motivação para a gestão da qualidade	Pág. 5
10. Objetivos Estratégicos e da qualidade	Pág. 5
11. Âmbito de proteção para a gestão da qualidade	Pág. 6
12. Compromisso e valores centrais	Pág. 6
13. Linhas de Orientação para 2019	Pág. 6
14. Pensamento baseado em risco	Pág. 7
15. Gestão de Incidentes e Gestão da Continuidade de Negócio	Pág. 7
16. Políticas complementares	Pág. 7
17. Integração com outros sistemas de gestão	Pág. 8
18. Formação e sensibilização	Pág. 8
19. Divulgação e publicação	Pág. 8
20. Compromisso para revisão e melhoria contínua	Pág. 8
21. Funções e responsabilidades	Pág. 9
22. Garantia da Eficácia de operacionalização do Sistema	Pág. 9

1. Referências	ISO 9001:2015 4; 5.2
2. Documentos Associados	DS74_SGQ – Documento de Definição do Âmbito
3. Registos Associados	RG01 - Registo de documentos RG06 - Tabela de requisitos legais e contratuais
4. Lista de Distribuição	Público
5. Histórico do Documento	11-07-2016 Versão 1 29-12-2016 Versão 2 21-12-2018 Versão 3 17-12-2019 Versão 4 06-02-2020 Versão 5
6. Classificação do Documento	D Público

7. Registo da revisão:

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	06-02-2020	06-02-2020	
5	CSG	Liderança	Atualização do âmbito
	Sandra Fernández	Tolentino Pereira	

8. Enquadramento estratégico para o negócio

As opções estratégicas de negócio da ACIN enquadram-se numa dinâmica de expansão da cobertura de atividades e mercados cada vez mais seletivos, em que fatores diferenciadores de qualidade, serviços, segurança, fiabilidade, idoneidade e credibilidade são fundamentais para o sucesso.

Por forma a garantir a qualidade dos serviços prestados, a ACIN compromete-se utilizar os melhores recursos humanos e tecnológicos, de forma a satisfazer os requisitos do cliente, legais e normativos, constituindo um modelo de referência e incluindo o comprometimento de melhorar continuamente a eficácia e eficiência do SGQ.

9. Motivação para a gestão da qualidade

O mercado onde a ACIN está inserida rege-se por regulamentação nacional e internacional aplicável à sua atividade comercial, em matérias de gestão procedimentos de gestão da qualidade, por este motivo a ACIN está determinada em acompanhar sistematicamente a evolução desta envolvente legal e integra-la nos seus sistemas de gestão, assim como cumprir e fazer cumprir requisitos e determinações contratuais de e para os seus clientes, diretos ou indiretos.

10. Objetivo estratégicos e da qualidade

A presente política tem como objetivo apresentar o compromisso da liderança em cumprir e fazer cumprir os requisitos do serviço de qualidade, nomeadamente:

- *Manter a Qualidade do Atendimento prestado ao Cliente*
 - Qualidade no atendimento telefónico e presencial;
 - Rapidez no atendimento telefónico e na devolução das chamadas não atendidas;
 - Eficiência na assistência.

- *Gerir e melhorar continuamente o Sistemas de Gestão Certificados;*
 - Realizar pelo menos 1 Auditoria Interna para cada sistema;
 - Realizar reuniões de acompanhamento semestrais;
 - Tratar todas as ações corretivas e de melhoria necessárias ao bom desempenho do sistema;

- *Manter a avaliação da Satisfação do Cliente*
 - Inquérito Avaliação do Serviço
 - Obter uma média global de 4,5 valores

- *Novas contratações para o Departamento de Apoio ao Cliente e programação;*
- *Continuar a investir na internacionalização da ACIN e seus produtos.*

11. Âmbito de proteção para a gestão da qualidade

O âmbito de proteção do sistema de gestão da qualidade é a prestação de serviços de gestão, desenvolvimento, operação e suporte das plataformas TI desenvolvidas pela ACIN.

12. Compromissos e valores centrais

Os compromissos que a ACIN assume são uma atuação profissional:

- Qualidade, rapidez e eficácia no atendimento ao cliente;
- Garantia da satisfação do cliente;
- Confidencialidade e sigilo profissional, no que diz respeito a qualquer informação dos nossos clientes;
- Empreendedorismo;
- Honestidade e respeito pelos compromissos e prazos assumidos;
- Investir no desenvolvimento e na formação contínua dos colaboradores, reforçando as suas competências, fomentando o espírito de equipa e a focalização na Qualidade e no Cliente.

13. Linhas de Orientação para 2020

A ACIN mantém e reforça a aposta na área de desenvolvimento aplicacional e na melhoria constante das suas plataformas. O objetivo de produzir soluções que, por um lado, respondam às necessidades dos clientes, por outro lado promovam inovação e o crescimento interno e externo enquanto empresa e consequentemente permitam atingir um novo patamar tecnológico.

Com a implementação e certificação do Sistema de Gestão da Segurança de Informação, pela norma ISO 27001, ACIN conseguiu a abertura necessária para angariar novos clientes com esta exigência e, por outro lado, garantir com os procedimentos e requisitos desta norma a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação interna e externa.

Com a implementação do Sistema de Gestão de Serviços, de acordo com a norma ISO 20000, a ACIN promove o objetivo principal que é da garantia do cumprimento de compromissos de níveis de serviço.

A expansão da ACIN para mercados internacionais, continua a ser um dos investimentos previstos para 2020 mantendo, por isso, a aposta na realização de estudos nesse sentido e participações junto de entidades promotoras que, por sua vez, apoiam a internacionalização das empresas portuguesas.

O Plano Estratégico para 2020 representa os valores e os objetivos que orientam a sua atuação concreta, bem como um conjunto de ações que a ACIN se propõe desenvolver no sentido de continuar a assegurar o bom funcionamento do mercado e contribuir para a satisfação e fidelização dos seus clientes.

É ainda intenção, uniformizar e fortalecer os sistemas de gestão para todas as plataformas e aplicações desenvolvidas pela ACIN.

14. Pensamento baseado em risco

Com o objetivo de assegurar prontidão e conformidade do seu SGQ, a ACIN assume o compromisso de identificar, analisar, qualificar e tratar o risco decorrente de várias fontes de ameaças para os seus compromissos.

A política de gestão do risco da ACIN define a metodologia adotada para tratamento dos riscos assim identificados, sendo baseada nas melhores práticas definidas em normas internacionais de referência, e constitui-se como uma ferramenta de gestão da empresa.

15. Gestão de Incidentes e Gestão da Continuidade de Negócio

Todos os eventos que coloquem em causa os requisitos assumidos pela ACIN para com os seus clientes e fornecedores, serão tratados como possíveis incidentes de serviço e, como tal, inseridos no processo de gestão de incidentes da ACIN.

O respetivo diagnóstico de causas, consequências, medidas de controlo e mitigação do risco decorrentes serão tratadas segundo as melhores práticas, estando previsto a ativação de processos disciplinares e ações judiciais para matérias que enquadrem dolo ou violação de responsabilidades assumidas por terceiras partes.

16. Políticas complementares

Sempre que considerado relevante para a eficácia do SGQ, a ACIN definirá políticas temáticas que descrevem as práticas executadas em diversas matérias no âmbito de proteção.

Estas políticas temáticas serão aprovadas pela Liderança do SGQ, por proposta do seu coordenador.

17. Integração com outros sistemas de gestão

A ACIN assegura que o SGQ será sempre o sistema de gestão que assegura a monitorização da qualidade de serviços, sejam quais forem os sistemas de gestão implementados e mantendo uma abordagem de sistema de gestão integrado.

Em função dos já implementados Sistemas de Gestão da Norma ISO/IEC 20000-1:2011 e ISSO/IEC 27001:2013 a ACIN compromete-se a alinhar os interesses e âmbitos de todos os sistemas, tendo em vista um futuro sistema integrado.

18. Formação e sensibilização

A sensibilização, treino e formação sistemática dos colaboradores da ACIN em matérias da normativa ISO 9001:2015 e dos seus processos e procedimentos é uma forte aposta decorrente do compromisso da empresa para a eficácia do SGQ.

Estas iniciativas são incluídas num Plano de Formação anual que será auditado na eficácia da sua execução.

19. Divulgação e publicação

A divulgação da formalização das decisões da Liderança do SGQ é assegurada através de um processo de comunicação interna.

A publicação interna de documentos relevantes para a operacionalização da gestão da qualidade é considerada essencial para que os colaboradores da empresa se sintam corresponsáveis, cumpram, façam cumprir as determinações do SGQ e sustentem ações de formação integradas no Plano de Formação anual.

A presença de entidades em subcontratação para prestação de serviços leva a que a ACIN integre os respetivos colaboradores nas ações que forem consideradas pertinentes, havendo a acrescentar o compromisso em promover a divulgação de políticas e práticas junto destas entidades tendo por base acordos devidamente formalizados para esse efeito.

20. Compromisso para revisão e melhoria contínua

A Liderança da ACIN compromete-se a assegurar a revisão pela gestão do SGQ em intervalos planeados, ou sempre que alterações significativas ocorram na empresa, com o objetivo de assegurar a sua adequação e eficácia, assegurando nesse ato a evidência do compromisso para a melhoria contínua do SGQ.

21. Funções e responsabilidade

Ciente da importância de assegurar a implementação, operacionalidade, revisão e melhoria contínua do SGQ, a gerência da ACIN atribui a um dos seus elementos a função de Liderança deste sistema.

Com as respetivas atribuições e responsabilidades detalhadas no *Manual de Funções e Responsabilidades* da ACIN, a Liderança nomeia um colaborador responsável pela coordenação do SQG.

22. Garantia de Eficácia de operacionalização do Sistema

A liderança assume o compromisso de garantir os recursos necessários para a operacionalização e melhoria do sistema com eficácia, nomeadamente:

- Garantir os recursos necessários para a manutenção do SGQ;

- Garantir que estes recursos são adequados para a sua operacionalização;
- Garantir o cumprimento dos requisitos da Norma;
- Garantir a monitorização e auditoria tendo em vista a gestão da eficácia dos processos do sistema.