

POLÍTICA

Sistema para Gestão de Serviços

GESTÃO DE SERVIÇOS

Referência do Documento | PL23_SGS_V7

Registo da revisão:

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
7	D. Compliance	Liderança	Revisão anual do documento
	Débora Sofia Vieira Rodrigues	Tolentino de Deus Faria Pereira	

ÍNDICE

1. Referências	3
2. Documentos associados.....	3
3. Registos associados.....	3
4. Lista de distribuição	3
5. Histórico do documento	3
6. Classificação do documento	3
7. Enquadramento estratégico para o negócio	3
8. Motivação para o sgs	3
9. Objetivo.....	4
10. Gestão do risco	4
11. Compromisso para revisão e melhoria contínua	4
12. Integração com outros sistemas de gestão	4
13. Formação e sensibilização	4
14. Divulgação e publicação	4
15. Funções e responsabilidade	5
16. Garantia de eficácia de operacionalização do sistema.....	5
17. Comunicação.....	5
18. Contexto da organização.....	5
19. Verificação do documento.....	5

1. Referências	ISO/IEC 20000-1:2018 5.1, 5.2
2. Documentos Associados	PL24 – Política de Melhoria Continua DS43 – Plano Estratégico DS24 – Definição do âmbito do SGI PC08 – Processo de comunicação PC34_SGS – Processo de Gestão do Portefólio de serviços DS27 – Matriz Raci_Perfis e Responsabilidades DS75 – Manual de Funções e responsabilidades
3. Registos Associados	RG01 – Registo de Documentos
4. Lista de Distribuição	Público
5. Histórico do Documento	22-05-2015 Versão 1 28-04-2016 Versão 2 17-12-2019 Versão 3 27-01-2021 Versão 4 29-11-2022 Versão 5 31-01-2024 Versão 6 03-02-2025 Versão 7
6. Classificação do Documento	D Público

7. Enquadramento estratégico para o negócio

A política do SGS da ACIN – iCloud Solutions Lda apresenta os compromissos decorrentes das decisões estratégicas, do contexto de aplicação deste sistema e da definição do respetivo âmbito.

Estes compromissos são espelhados na constituição do portefólio de serviços RG20, de acordo com o PC34, e na definição dos níveis de serviço associados. Por sua vez, estes níveis correspondem à identificação de requisitos contratuais ou legais, formalmente acordados com as terceiras partes (clientes e outras entidades).

8. Motivação para o SGS

O mercado onde a ACIN está inserida rege-se por regulamentação nacional e internacional aplicável à sua atividade comercial, principalmente, no que diz respeito a matérias de gestão de níveis de serviço e seu cumprimento, face a informações que os seus clientes colocam à sua custódia nas plataformas eletrónicas.

A ACIN está determinada em acompanhar sistematicamente a evolução desta envolvente legal e integra-la nos seus sistemas de gestão, assim como em cumprir e fazer cumprir requisitos e determinações contratuais de e para os seus clientes, diretos ou indiretos.

9. Objetivo

A presente política tem como objetivo apresentar o compromisso da liderança em cumprir e fazer cumprir os requisitos de serviço aplicáveis.

10. Gestão do Risco

Com o objetivo de assegurar prontidão e conformidade do seu SGS, 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.

11. Compromisso para revisão e melhoria contínua

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

Estes compromissos estão cobertos pela Política da Melhoria Contínua (PL24) da ACIN.

12. Integração com outros sistemas de gestão

A ACIN garante que o SGS será sempre o sistema de gestão que assegura o tratamento de temas relacionados com a garantia do cumprimento dos níveis de serviço assumidos para com os seus clientes, seja quais forem os sistemas de gestão implementados e mantendo uma abordagem de sistema de gestão integrado.

13. Formação e sensibilização

A sensibilização, treino e formação sistemática dos colaboradores da ACIN, em matérias de níveis de serviço e requisitos dos clientes, é uma forte aposta decorrente do compromisso da empresa para a eficácia do SGS.

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

14. Divulgação e publicação

A divulgação da formalização das decisões da Liderança do SGS é assegurada através do processo de comunicação (PC08).

A publicação interna de documentos relevantes para a operacionalização do sistema de gestão de serviços é considerada essencial para que os colaboradores da empresa se sintam corresponsáveis, cumpram, façam cumprir as determinações do SGS 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. Acrescentando-se, também, o compromisso em promover a divulgação de políticas e práticas junto destas entidades, tendo por base acordos devidamente formalizados para esse efeito.

15. Funções e responsabilidade

Ciente da importância de assegurar a implementação, operacionalidade, revisão e melhoria contínua do SGS, a Liderança da ACIN atribui a um dos seus elementos a função de coordenação deste sistema e nomeia gestores de processos, com o intuito de garantir a eficácia do sistema.

Esta atribuição está representada no documento DS27 - Matriz Raci.

16. Garantia de eficácia de operacionalização do sistema

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

- Os recursos necessários para a execução do plano de implementação do SGS;
- Que os recursos são adequados para o cumprimento do portefólio e catálogo de serviços;
- O cumprimento dos requisitos da norma na construção do plano do SGS;
- A monitorização e auditoria, tendo em vista a gestão da eficácia dos processos do sistema.

17. Comunicação

A liderança assume, através desta política, o compromisso de comunicar com todas as partes interessadas, em conformidade com o descrito no processo de comunicação - PC08, sempre que exista alguma ocorrência que justifique a necessidade de comunicar.

18. Contexto da Organização

Foram determinadas as seguintes questões externas e internas que considera a ACIN relevante para poder atingir os resultados e objetivos esperados, que se encontram espelhados no DS24 – Definição do âmbito do SGI.

19. Verificação do documento

Pelo menos uma vez ao ano, ou quando aplicável, a política deverá ser revista, assim como a sua aplicabilidade.