

POLÍTICA

Sistema para Gestão de Serviços

GESTÃO DE SERVIÇOS

Referência do Documento | PL23_SGS_V3

ÍNDICE

1. Referências	Pág. 3
2. Documentos associados	Pág. 3
3. Registos Associados	Pág. 3
4. Lista de Distribuição	Pág. 3
5. Histórico do documento	Pág. 3
6. Classificação do Documento	Pág. 3
7. Registo da Revisão	Pág. 3
8. Enquadramento estratégico para o negócio	Pág. 4
9. Motivação para o SGS	Pág. 4
10. Objetivo	Pág. 4
11. Gestão de Risco	Pág. 4
12. Compromissos para a revisão e melhoria contínua	Pág. 4
13. Integração com outros sistemas de gestão	Pág. 5
14. Formação e Sensibilização	Pág. 5
15. Divulgação e sensibilização	Pág. 5
16. Funções e responsabilidade	Pág. 5
17. Garantia de Eficácia de operacionalização do Sistema	Pág. 6
18. Comunicação	Pág. 6

1. Referências	ISO/IEC 20000-1:2011 4.1.2
2. Documentos Associados	DS43 – Objetivos Estratégicos DS46 – Definição do âmbito do SGS PL24 – Política de Melhoria Continua PC08 – Processo de comunicação DS27 – Matriz Raci_Perfis 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
6. Classificação do Documento	D Público

7. Registo da revisão:

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	17-12-2019	17-12-2019	
3	CSG	Liderança	Atualização de informação e referências de documentos
	Sandra Fernández	José Luís de Sousa	

8. Enquadramento estratégico para o negócio

A política do SGS 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 Catálogo de Serviços e na definição dos níveis de serviço associados que, por sua vez, correspondem à identificação de requisitos contratuais ou legais formalmente acordados com as terceiras partes (Clientes e outras entidades).

9. 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.

10. Objetivo

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

11. 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.

12. Compromisso para revisão e melhoria contínua

A Liderança da ACIN compromete-se a assegurar a revisão pela gestão do SGS 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 SGS.

Estes compromissos estão cobertos pela Política da Melhoria Contínua da ACIN.

13. 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.

14. 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.

15. Divulgação e publicação

A divulgação da formalização das decisões da Liderança do SGS é assegurada através de um 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, 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.

16. 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 Coordenador deste sistema, da mesma forma foram nomeados gestores de processos por forma a garantir a eficácia do sistema.

Esta atribuição está representada no documento DS27 Matriz Raci.

17. Garantia de Eficácia de operacionalização do Sistema.

Assume a liderança o compromisso de garantir os recursos necessários para a implementação e operacionalização do sistema com eficácia, nomeadamente:

- Garantir os recursos necessários para a execução do Plano de Implementação do SGS;
- Garantir que estes recursos são adequados para o cumprimento do catálogo de serviços;
- Garantir o cumprimento dos requisitos da Norma na construção do plano do SGS;
- Garantir a monitorização e auditoria tendo em vista a gestão da eficácia dos processos do sistema.

18. 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.