

# POLÍTICA

---

Sistemas de Gestão da Qualidade

## QUALIDADE

Referência do Documento | PL31\_SGQ\_V4

## 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

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

**7. Registo da revisão:**

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
	17-12-2019	17-12-2019	
4	<b>CSG</b>	<b>Liderança</b>	Atualização de referências e conteúdos
	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 acções correctivas 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, operação e suporte das plataformas online AcinGov, iMED, iGEST, iParque, iDOK e iRH. Desenvolvimento de Novas Soluções TI Online.

### **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 2019**

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, respondem às necessidades dos clientes, por outro lado promovem inovação e o crescimento interno e externo enquanto empresa e consequentemente permitir 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.