Babel Sistemas de Informação

Rua Julieta Ferrão, nº10 7º piso

1600-131 Lisboa

Tlf.: +351 210 202 446

www.babelgroup.com

Política de Gestão de Serviços - Portugal

SGS. Uso público

fevereiro de 2020

V3.0

1 Controlo de versões 3

2 Política de Gestão de Serviços da BABEL 4

1 Controlo de versões

Edição		Autor	Resumo das Alterações	CCASI	
N.º	Data			Revisto	Aprovado
1	02/2014	Fernando López	Documento Original	02/2014	02/2014
2	07/2016	Elena Guillán	Correção do papel de responsável SGS (coincidente com o Responsável de Garantia de Qualidade)	08/2016	08/2016
3	02/2020	Alexandra López-Cortijo	Alterações da ISO versão de 2018 e mudança do nome do centro	02/2020	02/2020

2 Política de Gestão de Serviços da BABEL

A Direção da BABEL no contexto da estratégia definida para o desenvolvimento do negócio considera a gestão correta dos serviços como um aspeto fundamental para garantir a realização dos objetivos definidos.

Em consequência, esta empresa compromete-se a assegurar a gestão adequada dosserviços prestados pela organização de forma a oferecer às suas partes interessadasas maiores garantias relativamente à qualidade destes serviços.

Os objetivos desta política de gestão de serviços são:

- Garantir que os serviços estão alinhados com as necessidades dos seus clientes e utilizadores.
- Melhorar a comunicação entre os colaboradores envolvidos na prestação de serviços e os clientes e utilizadores desses serviços.
- Aumentar a eficácia e a eficiência dos processos internos de prestação de serviços.
- Oferecer serviços de maior qualidade aos clientes e utilizadores enquanto se aumenta a sua satisfação com esses serviços.

Para desenvolver esta política, a Direção da BABEL comprometeu-se a planear, estabelecer, implementar, operar, supervisionar, rever, manter e melhorar um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) baseado na norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2018 que cobre todos os requisitos necessários de forma adequada para garantir que os serviços, tal como estabelecidos neste âmbito, oferecem os níveis de qualidade requeridos pelos seus destinatários e são geridos de acordo com os requisitosestabelecidos na referida norma. Este compromisso traduz-se nos seguintes princípios:

- Nomear uma pessoa responsável pelo SGS que se encarregue de gerir o sistema e garantir o desenvolvimento, manutenção e a melhoria do sistema(por defeito, o mesmo responsável da Qualidade e Processos ou a pessoa em quem essa função esteja delegada).
- Realizar uma análise das necessidades existentes relativamente à prestação de serviços e desenvolver os serviços necessários para oferecer uma resposta adequada às referidas necessidades.
- Cumprir todos os requisitos legais, normativos e regulamentares aplicáveis.
- Desenvolver uma estrutura de gestão completa que regule as condições nasquais a organização, dentro do âmbito estabelecido, deve desenvolver a suaatividade para respeitar os requisitos estabelecidos.
- Atribuir os recursos e meios necessários para desenvolver os serviços com as normas de qualidade exigidas pelos seus destinatários mantendo um equilíbrio adequado entre custo e benefício.

- Estabelecer um plano de formação e de consciencialização contínuas em matéria de gestão e prestação de serviços que ajude todos os colaboradoresenvolvidos a conhecer e a cumprir as atividades de gestão definidas e a participar ativamente na gestão dos serviços.
- Desenvolver todas as medidas necessárias para garantir que os níveis de qualidade oferecidos pelos serviços sejam mantidos ao longo do tempo, gerindo adequadamente quaisquer incidentes que possam ocorrer com eles.
- Estabelecer periodicamente um conjunto de objetivos e indicadores na área da gestão de serviços que permitam à Direção realizar uma monitorização adequada tanto dos níveis de serviço oferecidos como das atividades de gestão realizadas à volta deles.
- Estabelecer uma metodologia para a revisão, auditoria e melhoria contínua do sistema na sequência de um ciclo de PDCA que garanta a manutenção contínua dos níveis de qualidade pretendidos.
- Estabelecer um processo de medição periódica da satisfação do cliente permitindo identificar ações de melhoria que permitam aumentar o nível de satisfação.

De forma a garantir que estes princípios estão articulados de forma adequada, a BABEL estabeleceu uma série de orientações para as atividades de gestão dos serviços desenvolvidos pela organização. Estas orientações são:

- Todo o pessoal envolvido na prestação de serviços deve medir, rever e melhorar continuamente as características dos serviços prestados aos utilizadores. Os níveis de serviço predefinidos serão estabelecidos para cadaum dos serviços prestados pela organização e os mecanismos adequados serão ativados para que níveis de serviço específicos possam ser acordadoscom cada cliente, se ele o desejar. Estes acordos de nível de serviço serão documentados formalmente e especificarão os níveis a serem cumpridos para cada uma das características do serviço. Todos os colaboradores devem assegurar que os serviços prestados cumpram tais acordos de nívelde serviço.
- Todos os serviços prestados devem ser monitorizados de forma adequada de modo a que a organização possa fornecer aos clientes de cada serviço todas as informações necessárias para acompanhar todas as funcionalidades de serviço relevantes.
- Todo o pessoal deve participar na identificação dos requisitos de disponibilidade e de continuidade dos serviços prestados pela organização.Estes requisitos serão implementados adequada e periodicamente, sendo que a disponibilidade dos serviços e das infraestruturas que os apoiam seráplaneada, medida e monitorizada a fim de verificar se os requisitos são cumpridos e melhorados progressivamente. Além disso, serão realizados testes de continuidade e desenvolvidos planos de ação para corrigir quaisquer desvios em relação aos resultados desejados.
- Todos os serviços prestados pela organização serão devidamente orçamentados, considerando os custos diretos e indiretos e incluindo nessesorçamentos os custos iniciais e os custos derivados da manutenção

periódica dos ativos associados a cada serviço. Estes orçamentos serão comparados com os resultados da contabilidade associada para manter um acompanhamento adequado dos custos reais e ter as informações necessárias para corrigir e melhorar o controlo dos custos dos serviços.

- Todos os colaboradores envolvidos na prestação de serviços assegurarão que os serviços oferecidos satisfazem as exigências de serviço dos respetivos utilizadores. Análises e medições serão efetuadas de modo a garantir que as necessidades atuais e futuras de capacidade sejam satisfeitas de forma adequada, garantindo que as exigências de capacidadedos clientes sejam satisfeitas da forma mais eficiente possível.
- Serão realizadas reuniões regulares com os clientes dos serviços prestados(se eles o desejarem) pela organização para identificar as suas necessidades, monitorizar o nível de satisfação com os serviços prestadose identificar quaisquer alterações ou pedidos de melhoria dos serviços oferecidos. Serão também tomadas medidas adequadas para gerir quaisquer reclamações que os clientes possam ter relativamente aos serviços prestados.
- Serão estabelecidos contratos de nível de serviço com subcontratados e fornecedores envolvidos na prestação de serviços para garantir que os níveis de serviço que fornecem, cumprem os níveis de serviço que a organização se comprometeu com os seus clientes. Os níveis de serviço prestados aos clientes serão acompanhados e monitorizados para identificar e corrigir qualquer tipo de desvio que possa afetar os serviços oferecidos aos clientes.
- Todas as pessoas da organização envolvidas na prestação de serviços participarão na gestão de incidentes relacionados com os serviços prestados a fim de restabelecer os níveis normais de funcionamento do serviço o mais rapidamente possível e minimizar os impactos adversos de tais incidentes na organização, garantindo que os níveis de qualidade e disponibilidade definidos nos acordos de nível de serviço são mantidos.
- Todos os problemas identificados, tanto como resultado de atividades de identificação preventiva como dos que foram escalados a partir de um incidente, serão analisados de forma adequada até que a causa subjacente ao erro seja identificada e as ações necessárias para corrigir ou mitigar os seus efeitos sejam estabelecidas.
- Todo o pessoal envolvido na gestão de serviços deve registar, manter e efetuar um acompanhamento adequado dos elementos de configuração a seu cargo e das suas características. Para este fim são estabelecidos os seguintes princípios:
    - Fornecer todas as informações necessárias para registar as características significativas dos elementos de configuração.
    - Fornecer todas as informações essenciais para os restantes processos da gestão de serviços (gestão financeira, gestão de incidentes, problemas, alterações, versões, etc.).
    - Verificar periodicamente se os registos de configuração são mantidos atualizados e corrigir quaisquer desajustes que possam ser gerados.

- Todas as alterações que ocorram em relação a qualquer aspeto dos serviços prestados pela organização devem ter sido iniciadas através de uma proposta formal de alteração e autorizadas de acordo com um procedimentoregulamentado. Todas as alterações serão formalmente revistas e validadasde acordo com este procedimento.
- Novos serviços e alterações aos serviços existentes com potencial para terem um grande impacto nos serviços ou no cliente serão geridos de acordocom um processo documentado que garanta o planeamento, conceção, alteração e entrega com os custos e níveis de qualidade acordados.
- Todo o pessoal envolvido na prestação de serviços deve assegurar que novas versões de elementos de configuração sejam colocadas em produçãode acordo com os procedimentos estabelecidos. Estes procedimentos devem assegurar que só após um processo formal de planeamento, conceção, desenvolvimento, configuração e teste é que as novas versões são colocadas em produção, garantindo assim que são versões estáveis.

Esta política é conhecida e assinada por todo o pessoal da BABEL contemplado no âmbito em conformidade com as exigências da Direção.

Esta política será revista com base numa periodicidade anual no máximo e quaisquer alterações serão aprovadas pela Direção da organização.