

POLÍTICA DA QUALIDADE

É responsabilidade da gestão de topo da INFORMANTEM garantir que a sua política da qualidade seja comunicada e compreendida por todos os funcionários da Organização. Os objetivos da qualidade da INFORMANTEM, para todas as funções e níveis relevantes, ajudam a garantir que cumprimos os requisitos dos serviços, melhoramos continuamente e mostremos o nosso compromisso com os padrões de qualidade.

Pág. 0 | 2

As metas da qualidade são atingidas por meio de uma combinação do sistema de gestão da qualidade certificado da INFORMANTEM, uma variedade de sistemas operacionais, competência dos funcionários, know-how técnico e experiência.

A Gestão da INFORMANTEM avalia continuamente o seu sistema de gestão da qualidade para garantir que este esteja atualizado e com desempenho eficaz. Essa avaliação inclui sugestões de correções e melhorias no sistema de gestão da qualidade, política e objetivos da qualidade.

Comunicação e funcionários

Os nossos funcionários são os nossos recursos e ativos mais importantes.

A INFORMANTEM esforça-se para atrair e manter as pessoas mais qualificadas para capacitar as operações e está totalmente comprometida em treinar e motivar continuamente os seus funcionários desenvolvendo proactivamente habilidades, atribuições, responsabilidades e qualificações.

A INFORMANTEM esforça-se para ser um local de trabalho profissional e socialmente gratificante. As relações interpessoais, entre funcionários, devem basear-se em respeito mútuo, promover afirmação ou influência recíproca, atitude positiva e empatia comum. Além disso, esforçamo-nos para garantir que o trabalho na INFORMANTEM seja considerado mais do que "apenas um emprego". Dessa forma, a INFORMANTEM visa proporcionar a combinação ideal de negócios e prazer e ser uma fonte de inspiração profissional e intercolégio - além de diversão e prazer.

O cultivo contínuo de comunicação interna direta, aberta e honesta a todos os níveis e departamentos da organização e funções da INFORMANTEM é de importância fundamental para alcançar processos de qualidade eficientes. A gestão e os funcionários estão comprometidos em manter um elevado nível e qualidade da comunicação interna em todos os contextos relacionados ao trabalho.

Relação com cliente

A INFORMANTEM está focada em garantir que as necessidades e expectativas do cliente sejam identificadas e realizadas para alcançar a satisfação total do cliente e construir relações mutuamente benéficas e sustentáveis.

O cliente está no centro de tudo o que fazemos e, por isso, a INFORMANTEM esforça-se continuamente para entender, estar próximo e adaptar-se aos desafios e contextos complexos dos clientes.

ELABORADO: (QA)

AUTORIZADO: (CA)

EM VIGOR:

A: 10-02-2020

A: 27-02-2020

A: 27-02-2020

Nível de Confidencialidade: PÚBLICO

ÂMBITO das certificações:

NP EN ISO 9001 (PT05/01427) e 14001:2015 (PT12/04203) - Conceção e Comercialização de Soluções de Infraestruturas para Tecnologias de Informação. Prestação de Serviços de Instalação, Manutenção, Helpdesk e Outsourcing em Tecnologias de Informação. Prestação de Serviços Operacionalizados de Data Center.

ISO/IEC 27001:2013 (PT15/05307) - Segurança da Informação na prestação de serviços de Housing, Hosting, Backup e Disaster Recovery no Data Center da INFORMANTEM, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade Edição 2 | Versão 2 de 18-06-2019.

Documento disponível para consulta na INTRANET: <https://informan.sharepoint.com/intranet/>

Utilizamos esse conhecimento para projetar e desenvolver os nossos sistemas, soluções e serviços para oferecer valor, ideal, ao utilizador final - o cliente.

Nesse contexto, o sucesso no desempenho da INFORMANTEM é definido como 'falha zero'. Um padrão de elevado desempenho alcançado e mantido através do compromisso de executar corretamente e prontamente os trabalhos e tarefas à primeira vez. A noção de 'falha zero' é definida e aplicada como parâmetro e objetivo declarado para um desempenho satisfatório.

As iniciativas tangíveis de satisfação do cliente incluem diretrizes de comunicação e avaliação da satisfação do cliente. Estes são utilizados para recolher feedback sobre se o serviço ou solução fornecida conseguiu atender aos critérios de projeto e, geralmente, cumpre o objetivo e atende às expectativas.

Em suma

A política da Qualidade da INFORMANTEM tem como principal orientação, para todos os seus colaboradores, a satisfação das necessidades dos nossos clientes, ultrapassando, sempre que possível, as suas expectativas.

Para tal, consideramos importante:

- ↳ Garantir a qualidade dos serviços prestados, com destaque para a qualidade técnica dos serviços, mantendo, para tal, um grupo de colaboradores qualificados, quer a nível comercial quer a nível técnico.
- ↳ Comercializar produtos e soluções que se traduzam em valor acrescentado para o cliente, por via do estabelecimento de acordos com os fabricantes de referência no mercado das tecnologias da informação.
- ↳ Cumprir os prazos acordados em todas as fases de relacionamento com o cliente: propostas, entregas de produtos e prestação de serviços. A entrega do(s) produto(s) deverá efetuar-se nas quantidades pedidas, no(s) local(ais) acordado(s) e em bom estado aparente.
- ↳ Promover a flexibilidade e eficácia das nossas soluções perante as solicitações dos clientes.

Para que o cliente sinta no final do serviço/produto entregue, instalado e a funcionar corretamente, que valeu a pena recorrer à INFORMANTEM.

Pretendemos seguir estes princípios melhorando continuamente a nossa organização interna de maneira a aumentar a eficácia do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.

Comprometemo-nos, também, em cumprir os requisitos legais, normativos e internos, bem como melhorar continuamente a eficácia do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.

ELABORADO: (QA)

AUTORIZADO: (CA)

EM VIGOR:

A: 10-02-2020

A: 27-02-2020

A: 27-02-2020

Nível de Confidencialidade: **PÚBLICO**

ÂMBITO das certificações:

NP EN ISO 9001 (PT05/01427) e **14001:2015** (PT12/04203) - Conceção e Comercialização de Soluções de Infraestruturas para Tecnologias de Informação. Prestação de Serviços de Instalação, Manutenção, Helpdesk e Outsourcing em Tecnologias de Informação. Prestação de Serviços Operacionalizados de Data Center.

ISO/IEC 27001:2013 (PT15/05307) - Segurança da Informação na prestação de serviços de Housing, Hosting, Backup e Disaster Recovery no Data Center da INFORMANTEM, de acordo com a Declaração de Aplicabilidade Edição 2|Versão 2 de 18-06-2019.

Documento disponível para consulta na INTRANET: <https://informan.sharepoint.com/intranet/>