

POLÍTICA

Sistema de Gestão Integrado

POLÍTICA DO SISTEMA INTEGRADO

Referência do Documento | PL03

Registo da revisão:

N.º da Versão	Elaborado	Aprovado	Motivo
15	D. Compliance	Liderança	Integração da PL23 e PL31
	Sara Isabel de Freitas Calado		

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	4
7. ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO.....	4
8. MOTIVAÇÃO E PRINCÍPIOS ORIENTADORES	4
9. OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	4
10. ÂMBITO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA	5
11. COMPROMISSO E VALORES	6
12. GESTÃO DO RISCO E PENSAMENTO BASEADO NO RISCO.....	6
13. GESTÃO DE INCIDENTES E CONTINUIDADE DE NEGÓCIO	6
14. POLÍTICAS COMPLEMENTARES, COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE INCIDENTES	6
15. INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO, POLÍTICAS COMPLEMENTARES E RESPONSABILIDADES	7
16. FORMAÇÃO, RECURSOS E EFICÁCIA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO.....	7
17. COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E PUBLICAÇÃO	8
18. COMPROMISSO PARA REVISÃO E MELHORIA CONTÍNUA	8
18.1.Verificação do documento	8
19. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	8
20. CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	9

1. Referências	ISO/IEC 27001:2022 4.1, 5, A.5.1 ISO/IEC 20000-1:2018 5.1, 5.2, 8.7.3., 6.3.(c) ISO 9001:2015 4; 5.2 ETSI EN 319 411-1 ETSI EN 319 411-2 ETSI EN 319 421 ETSI EN 319 401 Regulamento (UE) N.º 910/2014 Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho) Lei nº58/2019, de 8 e agosto – Proteção de dados
2. Documentos Associados	PL05_SGSI – Uso aceitável PL22 – Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais PL10_GTS – Política de Privacidade PL24 – Política de Melhoria Continua PC08 – Processo de comunicação PC34_SGS – Processo de Gestão do Portefólio de serviços DS24 – Definição do âmbito do SGI DS43 – Plano Estratégico DS27 – Matriz Raci_Perfis e Responsabilidades DS75 – Manual de Funções e responsabilidades RG09_SGSI - Declaração de Aplicabilidade
3. Registos Associados	RG01 – Registo de documentos RG06 - Tabela de requisitos legais e contratuais MA04_GTS - Registo de documentos
4. Lista de Distribuição	Público
5. Histórico do Documento	2013-10-07 Versão 1 2014-02-04 Versão 2 2015-01-12 Versão 3 2015-05-26 Versão 4 2016-12-29 Versão 5 2017-11-02 Versão 6 2019-11-25 Versão 7 2021-01-26 Versão 8 2022-09-07 Versão 9 2023-07-07 Versão 10 2023-10-25 Versão 11 2024-01-26 Versão 12

	2024-08-28 Versão 13
	2025-09-18 Versão 14
	2026-02-03 Versão 15
6. Classificação do Documento	D Público

7. Enquadramento estratégico

A ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) desenvolve a sua atividade num contexto de expansão sustentada, atuando em mercados cada vez mais exigentes e regulados, onde a qualidade dos serviços, a gestão eficaz dos níveis de serviço e a segurança da informação constituem fatores críticos de diferenciação, credibilidade e confiança.

Neste enquadramento, a ACIN estabelece e mantém um Sistema de Gestão Integrado (SGI) como ferramenta estratégica de governação, assegurando uma gestão coerente e consistente da qualidade, da prestação de serviços e da segurança da informação, em alinhamento com os objetivos estratégicos da organização e com as expectativas das partes interessadas.

A organização compromete-se a disponibilizar os recursos humanos, tecnológicos e organizacionais adequados, promovendo a melhoria contínua da eficácia e eficiência dos seus processos e sistemas de gestão.

Estes compromissos são materializados 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 partes relevantes, nomeadamente clientes e outras entidades.

8. Motivação e Princípios Orientadores

A atividade da ACIN está sujeita a requisitos legais, regulamentares, normativos e contratuais de âmbito nacional e internacional, nomeadamente nas áreas da qualidade, gestão de serviços, segurança da informação e proteção de dados pessoais.

Neste contexto, a ACIN assume como princípios fundamentais:

- O cumprimento rigoroso dos requisitos legais, regulamentares, normativos e contratuais aplicáveis;
- A integração sistemática da evolução legislativa e normativa nos seus sistemas de gestão;
- A proteção da informação confiada à sua custódia como ativo crítico para a continuidade do negócio;
- A satisfação e fidelização dos clientes através da prestação de serviços de elevada qualidade e fiabilidade.

9. Objetivos do Sistema de Gestão Integrado

A presente política expressa o compromisso da Liderança da ACIN em:

- Assegurar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados, promovendo rapidez, eficácia e profissionalismo;

- Garantir o cumprimento dos níveis de serviço acordados com clientes e outras partes interessadas;
- Proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, incluindo dados pessoais;
- Monitorizar a satisfação dos clientes e promover ações de melhoria contínua;
- Assegurar a eficácia, adequação e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado.

No mesmo âmbito, a presente política estabelece os objetivos estratégicos e da qualidade, evidenciando o compromisso da liderança da ACIN em cumprir e fazer cumprir os requisitos aplicáveis aos serviços prestados e aos sistemas de gestão, nomeadamente:

- Manter elevados padrões de qualidade no atendimento ao cliente, assegurando a eficácia e a fiabilidade do atendimento telefónico e presencial, a rapidez na resposta e na devolução de chamadas não atendidas, bem como a eficiência da assistência prestada;
- Gerir e melhorar continuamente os sistemas de gestão, garantindo a realização de auditorias internas, revisões pela gestão e ações de acompanhamento, conforme planeado e definido na documentação aplicável do Sistema de Gestão Integrado, bem como o tratamento sistemático de todas as ações corretivas e de melhoria necessárias ao seu desempenho eficaz;
- Avaliar de forma contínua a satisfação do cliente, através da realização de inquéritos de avaliação do serviço, com o objetivo de alcançar e manter uma classificação média global mínima de 4,5 valores;
- Assegurar a adequação dos recursos humanos, promovendo novas contratações sempre que sejam identificadas necessidades operacionais ou estratégicas;
- Investir de forma sustentada na melhoria contínua da ACIN, bem como dos seus produtos e serviços, promovendo a inovação, a eficiência e a criação de valor para as partes interessadas.

10. Âmbito do Sistema de Gestão Integrada

O Sistema de Gestão Integrado (SGI) da ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) é concebido de acordo com o âmbito relativo à prestação de serviços de gestão, desenvolvimento, operação e suporte de plataformas tecnológicas e aplicativos, bem como aos produtos e serviços associados, disponibilizados aos seus clientes.

O SGI integra, de forma coerente e complementar, os domínios da:

- Gestão da Qualidade.
- Gestão de Serviços, incluindo a definição, monitorização e cumprimento dos níveis de serviço, que suportam a prestação de serviços, de acordo com o catálogo de serviços da ACIN.
- Segurança da Informação, assegurando a proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, incluindo dados pessoais, ao longo de todo o ciclo de vida dos serviços. De acordo com a Declaração de aplicabilidade em vigor – RG09

O âmbito do SGI considera as atividades internas da organização, os recursos humanos e tecnológicos envolvidos, bem como as entidades subcontratadas que contribuam para a prestação dos serviços, de acordo com os requisitos legais, normativos e contratuais aplicáveis.

O detalhe do âmbito, incluindo eventuais exclusões justificadas, encontra-se formalmente definido no documento DS24 – Definição do Âmbito do SGI, que constitui referência obrigatória para a aplicação e manutenção do Sistema de Gestão Integrado.

11. Compromisso e Valores

A ACIN assume uma atuação profissional baseada nos seguintes valores:

- Assegurar qualidade, fiabilidade e eficácia na prestação de serviços;
- Promover a orientação para o cliente e para a sua satisfação;
- Garantir a confidencialidade, sigilo profissional e proteção da informação;
- Promover a honestidade, ética e respeito pelos compromissos assumidos;
- Investir de forma contínua no desenvolvimento, formação e capacitação dos colaboradores;
- Promover a melhoria contínua e da inovação.

12. Gestão do risco e Pensamento baseado no Risco

A ACIN compromete-se a identificar, analisar, avaliar e tratar os riscos associados às suas atividades, serviços e ativos de informação, adotando uma abordagem de pensamento baseado no risco.

A gestão do risco é realizada de acordo com uma metodologia definida pela organização, alinhada com boas práticas e normas internacionais de referência, constituindo uma ferramenta essencial de apoio à gestão e à tomada de decisão.

13. Gestão de incidentes e Continuidade de Negócio

A ACIN compromete-se a tratar como incidentes todos os eventos que possam comprometer a qualidade dos serviços, o cumprimento dos níveis de serviço ou a segurança da informação, sendo registados, analisados e tratados de acordo com processos definidos.

A ACIN assegura a implementação de medidas de resposta a incidentes e de continuidade de negócio, garantindo a recuperação controlada e eficaz de situações disruptivas, em alinhamento com os requisitos de serviço e de segurança definidos.

Sempre que se verifiquem situações de dolo ou incumprimento de responsabilidades, poderão ser acionados os mecanismos disciplinares e legais aplicáveis.

14. Políticas complementares, Comunicação e Gestão de Incidentes

A ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) define e mantém políticas complementares sempre que necessário para assegurar a eficácia do Sistema de Gestão Integrado e o tratamento adequado dos riscos identificados, garantindo a sua aprovação pela Liderança e o seu alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

A comunicação e divulgação das decisões da Liderança, bem como das políticas e orientações relevantes do Sistema de Gestão Integrado, são asseguradas através dos mecanismos de comunicação definidos, promovendo o envolvimento e a corresponsabilização dos colaboradores e, quando aplicável, das entidades subcontratadas, com base em acordos devidamente formalizados. Todos os eventos que possam comprometer a qualidade dos serviços, o cumprimento dos níveis de serviço ou a segurança da informação são tratados como incidentes, sendo objeto de análise e tratamento de acordo com as melhores práticas, assegurando a proteção dos interesses da organização, dos clientes e das restantes partes interessadas.

15. Integração do Sistema de Gestão, Políticas Complementares e Responsabilidades

A ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) assegura uma abordagem de Sistema de Gestão Integrado, garantindo o alinhamento coerente entre a gestão da qualidade, da prestação de serviços e da segurança da informação, independentemente dos sistemas de gestão implementados. Os diferentes domínios são geridos de forma articulada, assegurando que as matérias relativas à qualidade, aos níveis de serviço e à segurança da informação são tratadas de forma integrada e consistente, com vista à evolução contínua do sistema.

Sempre que necessário para assegurar a eficácia do Sistema de Gestão Integrado, a ACIN poderá definir políticas complementares ou temáticas, aprovadas pela Liderança, que suportem a aplicação das orientações estratégicas e dos requisitos aplicáveis.

A Liderança da ACIN assume a responsabilidade pela implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, nomeando os responsáveis pela sua coordenação e os gestores de processos necessários para garantir a eficácia do sistema, encontrando-se as respetivas funções e responsabilidades formalmente definidas.

Esta atribuição está representada no documento DS27 - Matriz Raci, assim como no DS75 – Manual de Funções e Responsabilidades.

16. Formação, Recursos e Eficácia do Sistema de Gestão Integrado

A ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) compromete-se a assegurar a competência e a sensibilização dos seus colaboradores são fatores críticos para a eficácia do Sistema de Gestão Integrado. Nesse sentido, a organização compromete-se a promover ações regulares de sensibilização, treino e formação em matérias de qualidade, gestão de serviços e segurança da informação, integradas num plano anual de formação, cuja eficácia é periodicamente avaliada.

A Liderança da ACIN assume igualmente o compromisso de disponibilizar os recursos humanos, técnicos e organizacionais necessários à implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, assegurando que estes recursos são adequados ao cumprimento dos requisitos normativos aplicáveis, do portefólio de serviços e dos objetivos estratégicos da organização.

A ACIN garante ainda uma abordagem de sistema de gestão integrado, assegurando o alinhamento e a articulação entre os sistemas de gestão da qualidade, da gestão de serviços e da segurança da

informação, de forma a promover a monitorização eficaz do desempenho, a coerência dos processos e a evolução sustentada do sistema integrado.

17. Comunicação, Divulgação e Publicação

A ACIN – iCloud Solutions, Lda (ACIN) assegura a divulgação, comunicação e publicação das decisões da Liderança, bem como das políticas, orientações e documentação relevante do Sistema de Gestão Integrado, através dos processos de comunicação interna definidos, garantindo que a informação adequada é transmitida às partes interessadas sempre que se justifique.

A publicação interna da documentação relevante para a operacionalização do Sistema de Gestão Integrado é considerada essencial para promover a corresponsabilização dos colaboradores, assegurando o cumprimento e a aplicação efetiva dos requisitos da qualidade, da gestão de serviços e da segurança da informação, bem como o suporte às ações de formação e sensibilização integradas no Plano de Formação anual.

A ACIN compromete-se a promover a sensibilização, o treino e a formação contínua dos seus colaboradores em matérias relacionadas com os sistemas de gestão implementados, garantindo a sua competência e consciencialização para os requisitos aplicáveis. Sempre que pertinente, são igualmente integradas entidades subcontratadas nas ações consideradas adequadas, sendo promovida a divulgação de políticas e práticas junto destas entidades com base em acordos devidamente formalizados.

A Liderança da ACIN assume ainda o compromisso de comunicar de forma adequada com todas as partes interessadas, sempre que ocorram situações relevantes que o justifiquem, em conformidade com os processos de comunicação definidos.

18. Compromisso para revisão e melhoria contínua

A Liderança da ACIN compromete-se a assegurar a revisão periódica do Sistema de Gestão Integrado, pelo menos uma vez por ano ou sempre que ocorram alterações significativas, garantindo a sua adequação, eficácia e alinhamento com os objetivos estratégicos da organização. Este compromisso sustenta-se numa abordagem sistemática de melhoria contínua, assegurando a evolução sustentada da organização, dos seus serviços e dos seus sistemas de gestão.

18.1. Verificação do documento

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

19. Funções e responsabilidades

A Liderança da ACIN assume a responsabilidade pela implementação, manutenção, revisão e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, nomeando os responsáveis pela sua coordenação e os gestores de processos necessários à sua eficácia.

Esta atribuição está representada no documento DS27 - Matriz Raci.

As funções e responsabilidades encontram-se formalmente definidas na documentação interna aplicável.

20. 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. Estas questões externas e internas são consideradas no planeamento, implementação e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, assegurando a sua adequação ao contexto organizacional e às expectativas das partes interessadas.