



Política do Sistema Integrado de Gestão

Preparado por	Revisado por	Aprovado por
ABAI Group (versão 2.0)	Rita Tique	Ricardo Fernandes
Data:13/06/2022	13/04/2023	14/04/2023

Registo de Alterações			
Versão	Data	Descrição da Alteração	Autor da Alteração
1.0	14/04/2023	Versão Original	Não Aplicável

POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A **ABAI Portugal** entende que a implementação de um Sistema de Gestão Integrado da Qualidade e Ambiente, em conformidade com as normas ISO 9001 e ISO 14001, é um passo fundamental para atingir as expectativas dos seus clientes e partes interessadas, e um objetivo essencial que deve ser prosseguido a fim de manter e melhorar a sua competitividade no desenvolvimento da nossa atividade, promovendo uma cultura de respeito e proteção do ambiente, na prossecução das operações tal como indicado no seu âmbito:

" O Sistema de Gestão que dá suporte aos serviços de Customer Service em arquitetura omnicanal (aquisição, retenção, recuperação, fidelização e apoio pós-venda), Technical Support (IT Helpdesk / IT ServiceDesk), Back Office, Marketing Digital, Consultoria, Soluções de Automação, Soluções de Robotização e Reengenharia de Processos, e Soluções de Assistentes Virtuais Inteligentes para Apoio ao Cliente."

Para tal, a Direção da ABAI Portugal utiliza todos os recursos disponíveis na prossecução dos seguintes compromissos:

- Criar propostas de valor sustentáveis para o cliente, que satisfaçam as suas necessidades e consolidem a sua fidelização como premissa essencial para a continuidade da nossa expansão comercial.
- Manter uma análise continuada das necessidades de serviço existentes, e fornecer uma resposta adequada às mesmas. Para tal a **ABAI Portugal** desenvolve indicadores de monitorização e gestão, que permitem adequar tanto os níveis de serviço oferecidos, como as atividades de gestão inerentes.
- Alocar os recursos e os meios necessários para desenvolver os serviços com os níveis de qualidade exigidos pelos seus *stakeholders*, preservando a sua competitividade.
- Estabelecer parcerias estratégicas com fornecedores, promovendo a qualidade e o respeito pelo ambiente, enquanto fatores basilares da nossa estratégia e organização, proporcionando um quadro de referência para o estabelecimento de objetivos.
- Cumprir escrupulosamente a legislação em vigor e demais requisitos aplicáveis à nossa atividade.
- Proteger o ambiente e prevenir as emissões poluentes derivadas da nossa atividade, garantindo a segurança e o bem-estar das pessoas, reduzindo a geração de resíduos, e tratando-os da forma adequada.

- Controlar o consumo de energia e água, as emissões atmosféricas, prevenir a poluição em todas as suas formas, fazer uma utilização sustentável dos recursos, e aumentar na medida do possível, a utilização de recursos renováveis.
- Formar e sensibilizar os colaboradores nestas áreas, e envolvê-los nas ações a realizar, através da comunicação da política e dos objetivos, e através de formação adequada e do desenvolvimento de programas de sensibilização.
- Desenvolver, implementar e rever periodicamente o sistema de gestão integrado, adotando medidas para melhorar continuamente a eficácia deste sistema, adaptando-o à nossa organização, bem como ao desígnio de melhoria contínua dos nossos serviços.

Estes compromissos estão plenamente integrados no nosso trabalho diário, e estão sujeitos a revisão e melhoria contínua pela Direção Geral da ABAI Portugal, e por todos os envolvidos na sua implementação.

Ricardo Fernandes
Diretor Geral ABAI Portugal