



Política do Sistema Integrado de Gestão

Preparado por	Revisado por	Aprovado por
ABAI Group (versão 3.0)	Rita Tique	Ricardo Fernandes
Data:05/02/2024	01/03/2024	04/03/2024

Registo de Alterações			
Versão	Data	Descrição da Alteração	Autor da Alteração
1.0	14/04/2023	Versão Original	Não Aplicável
2.0	04/03/2024	Adequação do âmbito de aplicação, unificação da política do SIG, incluindo a SI	Organização & SIG

POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A **ABAI Portugal** implementou, mantém e melhora continuamente o seu Sistema Integrado de Gestão, de acordo com as normas UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001, UNE ISO/IEC 27001 e PCI DSS*, as duas últimas com principal impacto nos sectores nos quais atuamos, tendo como premissa para a sua integração uma cultura de respeito e proteção de todo o seu ambiente, e o conjunto das ações necessárias à proteção dos recursos de informação e privacidade dos dados pessoais em toda a organização, oferecendo condições de trabalho seguras para o desenvolvimento das nossas atividades.

A **ABAI** entende que a implementação de um Sistema de Gestão é um passo fundamental com o objetivo essencial de atingir as expectativas dos seus clientes e partes interessadas.

A confiança dos nossos clientes leva-nos a manter e a melhorar a nossa competitividade no desenvolvimento das nossas atividades e serviços, o que se reflete no nosso catálogo de soluções e serviços baseados na inovação e em modelos omnicanal, bem como nas melhores práticas de gestão de serviços informáticos:

- *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;*
- *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:

- Alocar os recursos e os meios necessários para desenvolver os serviços com os níveis de qualidade exigidos pelos seus *stakeholders*, preservando a sua competitividade.
- 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.
- Proteger o ambiente e prevenir a poluição diretamente derivada da nossa atividade, garantindo a segurança e o bem-estar das pessoas, reduzindo a produção de resíduos e gerindo-os adequadamente, mitigando assim o impacto socioambiental.
- 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.
- Manter uma análise continuada das necessidades de serviço existentes, e fornecer uma resposta adequada às mesmas. Para tal a **ABAI Portugal** dispõe de indicadores de gestão de serviços, que lhe permitem efetuar um acompanhamento adequado, tanto dos níveis de serviço oferecidos como das atividades de gestão desenvolvidas em relação aos mesmos.

*
certificação grupo ABAI

- Estabelecer as orientações e princípios necessários para atingir os níveis de segurança que garantam a proteção dos ativos de informação e dos sistemas que os suportam, propriedade dos nossos clientes e clientes empresariais, contra qualquer alteração, perda, dano, destruição, divulgação ou acesso não autorizado.
- Definir os métodos de controlo, revisão e ajuste que permitam verificar o correto funcionamento dos planos de segurança e continuidade dos sistemas de informação e dos serviços que **ABAI Portugal** oferece aos seus clientes.
- Conceber e executar processos formais de análise e gestão de riscos para implementar soluções adequadas ou assumir os riscos associados a desvios dos planos de segurança e continuidade.
- Gerir os incidentes de segurança de forma a garantir a capacidade de resposta a emergências, restabelecendo o funcionamento dos serviços críticos no mais curto espaço de tempo possível.
- Estabelecer mecanismos de comunicação aberta e contínua com o cliente, a fim de conhecer e canalizar as suas necessidades e expectativas.
- Estabelecer parcerias estratégicas com os nossos fornecedores para gerar interações comerciais para melhorar a qualidade, respeitar o ambiente e garantir a segurança das pessoas e da informação, que gerem valor acrescentado para ambas as partes, adequadas à finalidade e ao contexto da nossa organização, proporcionando um quadro de referência para o estabelecimento de objetivos.
- Cumprir a legislação aplicável em vigor e outros requisitos registados voluntariamente pela nossa organização, em todos os aspetos relacionados com a qualidade dos nossos produtos e serviços, o ambiente e a segurança da informação.
- Promover medidas preventivas para garantir a segurança dos dados pessoais e dos bens dos nossos parceiros, clientes finais e colaboradores.
- Formar e sensibilizar de forma contínua e eficaz todo o pessoal, nomeadamente nas áreas do ambiente, da segurança da informação, da saúde e segurança e da privacidade dos dados pessoais, e envolvê-lo nas ações desenvolvidas, através da comunicação da política e dos objetivos e do desenvolvimento de programas de sensibilização.
- Manter e melhorar continuamente a eficácia e eficiência do Sistema Integrado de Gestão, avaliando riscos e oportunidades, objetivos e metas, através de auditorias internas e externas regulares, adotando medidas corretivas para garantir a concretização dos objetivos definidos.

Esta política materializa-se através de objetivos, regulamentos, normas, guias, procedimentos operacionais que determinam a forma adequada de atuar e dos necessários registos de atividade.

Os objetivos são planeados anualmente, centrando-se a atenção da direção na disponibilização dos meios necessários para os alcançar através de projetos de investimento, na simplificação e normalização dos processos e nas diferentes organizações responsáveis pelo seu desenvolvimento, estabelecendo funções e obrigações.



Estes compromissos estão plenamente integrados nos processos e no trabalho quotidiano da nossa organização e de todos os que participam na sua aplicação. São objeto de uma revisão, de uma melhoria e de uma aprovação permanentes por parte da Direção Geral **da ABAI Portugal**.

Qualquer pessoa cuja atividade possa, direta ou indiretamente, ser afetada pelos requisitos do sistema de gestão integrado é obrigada a cumprir rigorosamente esta política.

Ricardo Fernandes
Diretor Geral ABAI Portugal