

SGS-000
MANUAL DO SGS –
Anexo I Política de SGS

Histórico de revisões

Revisão	Data	Descrição	Aprovação
1	01/10/2024	Redação inicial	Ata CSI

Controlo de alterações

Revisión	Descripción del cambio
1	Redação inicial

ÍNDICE

1	POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS.....	4
----------	--	----------

1 POLÍTICA DE GESTÃO DE SERVIÇOS

EMPARK considera que a prestação de serviços aos seus clientes é uma parte fundamental de seu negócio e, por isso, a Gestão dos Serviços ocupa um lugar de destaque nos seus objetivos. Por esta razão, desenvolveu e implementou um Sistema de Gestão do Serviço, em conformidade com os requisitos da Norma ISO/IEC 20000-1, como suporte organizativo e metodológico para trilhar o caminho da Melhoria Contínua, através de:

- Garantir que os Serviços estão alinhados com as necessidades dos seus clientes e utilizadores.
- Cumprimento dos requisitos de negócio, legais e regulamentares.
- Disponibilização de pessoal tecnicamente competente e devidamente treinado para realizar as tarefas com as garantias de qualidade exigidas.
- Participação ativa de todo o pessoal, baseada no conceito de autogestão do posto de trabalho e na formação contínua.
- Disponibilização dos recursos materiais adequados ao processo produtivo e em consonância com o grau de precisão exigido.
- Estabelecimento das medidas necessárias para prevenir, estudar e eliminar, sempre que possível, os fatores que possam afetar negativamente a gestão dos Serviços.
- Definição de Objetivos anuais e alocação de recursos técnicos, materiais e humanos para a sua realização, garantindo a Melhoria Contínua dos níveis de qualidade desejados.
- Melhoria da comunicação entre o pessoal envolvido na prestação de Serviços e os clientes e utilizadores desses serviços.
- Melhoria da eficácia e eficiência dos processos internos de prestação dos Serviços.

A Direção de **EMPARK** compromete-se a liderar este processo e a alocar os recursos necessários para cumprir os requisitos estabelecidos no Sistema de Gestão do Serviço, satisfazer as exigências dos clientes e alcançar os objetivos definidos.