

POLÍTICA DO SISTEMA GESTÃO DE SERVIÇOS

A importância que a **ANO** atribui à Gestão de Serviços é a razão do seu investimento na implementação de uma prática regular e quotidiana, onde os serviços (e a sua gestão) são considerados uma componente vital para o seu êxito. Consideramos a implementação da Gestão de Serviços de extrema importância a nível de estratégia comercial e de internacionalização.

As políticas e as normas corporativas definidas para gerir os serviços estão alinhadas com a missão e os objetivos da **ANO**, nomeadamente no que respeita à promoção do nosso negócio e à garantia de qualidade dos nossos produtos e dos serviços que disponibilizamos.

O nosso SGS – Sistema de Gestão de Serviços (ou “SGS”) está orientado aos seguintes objetivos:

1. Cumprir e assegurar todos os níveis de serviço/SLA – *Service Level Agreement* assumidos com entidades terceiras (fornecedores, clientes e outras entidades interessadas), e aqueles que forem definidos pela **ANO** através do seu catálogo de serviços;
2. Gerir os serviços de acordo com os pressupostos e objetivos da Política de Gestão de Serviços, reduzindo os riscos de incumprimento do nível do serviço, através de uma análise e gestão adequada dos riscos e potenciais impactos;
3. Definir e operacionalizar os processos que suportam o SGS – Sistema de Gestão de Serviços, através da execução dos compromissos da política de melhoria contínua;
4. Promover a melhoria contínua de todos os processos definidos potenciando a sua otimização, eficácia e eficiência.

A gestão de topo da **ANO** assume a liderança da implementação de um sistema de gestão de serviços com o objetivo de assegurar os requisitos dos serviços definidos no catálogo de serviços. A estratégia da gestão de topo tem como vetor orientador o alinhamento de todos os processos da organização, disponibilizando os recursos necessários para garantir o cumprimento dos requisitos dos serviços, por forma a atingir os objetivos pretendidos.

Existe uma orgânica para a qual foi nomeado um coordenador do SGS.

O coordenador tem como principais funções:

- Assegurar que são realizadas as atividades para identificar, documentar e cumprir os objetivos do serviço;
- Atribuir autoridades e responsabilidades para assegurar que os processos de gestão de serviços são concebidos, implementados e melhorados de acordo com a política e objetivos da gestão de serviços;
- Assegurar que os processos de gestão de serviços são integrados com outros componentes do SGS;

- Assegurar que os ativos, incluindo licenças, utilizados para entregar os serviços são geridos de acordo com os requisitos estatutários e regulamentares e as obrigações contratuais;
- Reportar à gestão de topo o desempenho e as oportunidades de melhoria do SGS e dos serviços.

As restantes funções e autoridades estão citadas no manual de funções e responsabilidades.

A nossa Política de Gestão de Serviços assenta nos seguintes princípios:

- Comunicar, formar e sensibilizar continuamente todos os colaboradores da ANO por forma a garantir uma cultura interna e uma prática diária de gestão de níveis de serviço e dos respetivos compromissos;
- Definir processos de revisão do Sistema de Gestão de Serviços para a sua contínua adequação;
- Todos os processos serão operacionalizados através de procedimentos documentados, treinados, implementados e auditados;
- Assegurar o cumprimento de todas as normas legais em vigor em matéria de Gestão de Serviços e os standards de mercado nomeadamente a Norma ISO 20000;
- Definir e implementar um sistema de gestão e monitorização de todas as operações, garantindo a capacidade para detetar, reportar, analisar e corrigir potenciais riscos do SGS – Sistema de Gestão de Serviços;
- Definir processos de relacionamento com os clientes de forma a identificar as suas necessidades, e eventuais alterações a essas mesmas necessidades;
- Identificar métricas para avaliação da satisfação dos clientes e para avaliação da eficácia do SGS;
- Definir processos de comunicação às partes interessadas;
- Realizar uma análise da informação recebida pelas partes interessadas;
- Assegurar que é realizada a análise de tendências sobre o desempenho face a períodos anteriores;
- Realizar a melhoria continua e assegurar a revisão do sistema pela gestão;
- Assegurar a garantia de capacidade dos recursos que suportam o SGS para garantia dos níveis de serviço definidos no catálogo;
- Garantir o controlo de todas as partes envolvidas no ciclo de vida do serviço;
- A criticidade dos serviços é definida em função do SLA de disponibilidade e do tempo de resolução, sendo a respetiva classificação dependente do cenário em que o evento está a ocorrer;
- São considerados incidentes críticos de serviço a indisponibilidade do sistema;
- Assegurar que são realizadas auditorias anuais de tempo definidos ou sempre que se justifique devido a alterações estruturais de sistema.