



IBERAMBAR

**Política do Sistema de Gestão
Integrado**

Iberambar
iberambar.pt
10/03/2021





TÍTULO	POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	DATA	10/03/2021
--------	---	------	------------

A Direção da IBERAMBAR Lda, assume liderar e impulsiona a **Excelência** na Gestão através de seu compromisso com a **Melhora Contínua, Qualidade, a Proteção da Segurança e Saúde dos trabalhadores, e Inovação** nos Processos e Serviços, o cumprimento dos **Níveis de Serviço** e a proteção da **Segurança da Informação**, tem como objetivo fundamental para o sucesso da Organização.

Os princípios da Excelência fazem parte dos **valores** éticos e profissionais da Companhia e dos compromissos que IBERAMBAR Lda, tem adquirido com seus clientes, empregados, empresas fornecedoras, entidades colaboradoras e a sociedade, na hora de satisfazer suas necessidades e gerar **valor e riqueza** a todas as **partes interessadas** ao longo do tempo.

Para isso tem estabelecido as medidas necessárias para a implantação, manutenção, revisão, e melhoria contínua de um Sistema de Gestão Integrado baseado nos requisitos, das normas internacionais mais prestigiosas: Qualidade **ISO 9001**, Gestão de segurança e saúde ocupacional **ISO 45001**, Gestão de Serviços **ISO/IEC 20000-1** e Segurança da Informação **ISO/IEC 27001**, para seus serviços de **“DESENHO, INSTALAÇÃO E/OU MANUTENÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS, REDES DE COMUNICAÇÃO. GERENCIAMENTO E MANTENÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE SEGURANÇA. GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE TI. SERVIÇOS PROFISSIONAIS. CENTRO DE SERVIÇO. GESTÃO DE INFRA-ESTRUTURAS.”**

A Direção de IBERAMBAR Lda, estabelece as seguintes directrizes:

1. Satisfazem-se os **Requisitos Legais, Regulamentares, Normativos** e outros que a Organização subscreva, aplicáveis aos serviços prestados.
2. Determinam-se **Objetivos e Metas** gerais e departamentais baseados em dados reais e mensuráveis, de forma que se possa provar o seu sucesso, sendo revistos periodicamente para sua contínua adequação.
3. Utilizam-se **Técnicas de Rastreamento e Medidas** dos processos, baseadas no estabelecimento de Indicadores que permitam melhorar sua eficácia e detetar os custos de Não Qualidade e **Não Prevenção da Poluição Ambiental e da Saúde e Segurança Ocupacional**
4. Mantém-se uma **Infraestrutura** (instalações, veículos, equipas de trabalho, sistemas de TI...) conforme às necessidades da Empresa e dos processos, com um plano de manutenção preventiva definido e adequado para a substituição da infraestrutura obsoleta. Neste sentido estabelece-se um compromisso de inovação e melhoria contínua da qualidade, protecção do meio ambiente, proporcionar condições de trabalho seguras e saudáveis para a prevenção de lesões relacionadas ao trabalho e a deterioração da saúde e da segurança da informação, através do Sistema de Gestão Integrado.
5. Procura-se continuamente a **satisfação** dos **Clientes**, atendendo tanto às queixas e reclamações, como às sugestões dos mesmos. Periodicamente, avalia-se o seu grau de satisfação, para assim poder responder adequadamente a suas necessidades e expectativas, otimizando os processos e recursos que permitam o desenvolvimento de serviços com os mais altos níveis de qualidade e com os melhores resultados possíveis. Realizam-se reuniões periódicas com os Clientes aos que a Organização presta seus **Serviços de TI**, com o fim de identificar as suas necessidades, levar a



TÍTULO	POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	DATA	10/03/2021
--------	---	------	------------

cabo um rastreamento do nível de satisfação em relação aos serviços prestados, e identificar qualquer mudança ou petição de melhora dos mesmos.

6. Implica-se **a todo o Pessoal** lhe fazendo consciente da importância de seu trabalho quanto ao cumprimento dos requisitos da qualidade sempre com comportamento de trabalho seguro, e dos níveis de serviço lembrados com os clientes, velando a sua vez pela proteção da segurança da informação e melhorar o seu comportamento no meio ambiental.

Todo o pessoal da empresa tem a responsabilidade de gerir a prevenção dos riscos ocupacionais, incluindo clientes e contratados, no compromisso ativo de melhorar as condições de trabalho o pessoal.

7. Estabelece-se um **Plano de Formação** contínua para todo o **Pessoal** de maneira que se assegure a sua completa capacitação para o desempenho de seu posto de trabalho e permita dispor de pessoal tecnicamente competente e devidamente instruído, para levar a cabo as tarefas encomendadas com a garantia de qualidade, segurança e de nível de serviço exigidas. Periodicamente, avalia-se a eficácia das ações formativas bem como o grau de satisfação do pessoal, para poder determinar e gerir o ambiente de trabalho e as necessidades formativas.
8. Mantém-se um contacto permanente com os **Empresas Fornecedoras Externos e Empresas Fornecedoras de Serviços Fornecidos Externamente** orientado a conseguir o controlo adequado sobre o produto comprado e o serviço fornecido externamente, mantendo o compromisso de adequar-se e respeitar os princípios e os acordos de nível de serviço estabelecidos. Leva-se a cabo um rastreamento e monitorização dos níveis de serviço estabelecidos com os empresas fornecedoras e subcontratados na prestação de **Serviços de TI**, com o fim de identificar e corrigir qualquer tipo de desvio que possa afetar os serviços oferecidos aos clientes.
9. Estabelece-se ações para abordar riscos e oportunidades, promovendo o **pensamento baseado em riscos**, contemplando as necessidades / expectativas das partes interessadas bem como o contexto da organização.
10. Mantém-se uma adequada **gestão de Orçamentos dos Serviços de TI**, onde se considera tanto os custos diretos como os indiretos bem como os custos iniciais e os derivados da manutenção periódica dos ativos a cada serviço. Estes orçamentos contrastam-se com os resultados da contabilidade associada, com o fim de levar um adequado rastreamento dos custos reais e dispor da informação necessária para corrigir e melhorar o controlo dos custos dos serviços TI.
11. Estabelecem-se e documentam os níveis de serviço lembrados com a cada **Cliente** para **melhorar continuamente** as características dos **Serviços de TI**, neles se especificam os níveis a cumprir para a cada uma das características do serviço. Todo o pessoal a vai porque os serviços prestados cumpram com ditos acordos de nível de serviço.
12. Monitoram-se adequadamente os **Serviços de TI** com o fim de proporcionar aos **Clientes** cada serviço, toda a informação necessária para levar a cabo o rastreamento das características relevantes dos mesmos.
13. Implica-se **a todo o Pessoal** a participar na identificação dos requerimentos de Disponibilidade e **Continuidade** dos **Serviços de TI**. Realiza-se uma adequada implementação dos ditos requerimentos, planeamento de provas e monitorização da disponibilidade dos serviços TI e da



TÍTULO	POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	DATA	10/03/2021
--------	---	------	------------

infraestrutura que os suporta, para verificar que estes requisitos se cumprem e melhoram progressivamente. Periodicamente, realizam-se provas de continuidade das que se desprendem planos de ação para corrigir os desvios que pudessem se produzir.

14. Vela-se para que os **Serviços de TI** prestados satisfaçam os pedidos de serviços de futuros clientes, pelo que se leva a cabo análise, e medidas para assegurar que tanto as necessidades atuais como futuras são adequadamente satisfeitas, garantindo que os pedidos dos clientes são atendidos do modo mais eficiente possível.
15. Gere-se adequadamente os **Incidentes** relacionados com os **Serviços de TI** fornecidos, com o fim de restabelecer com a máxima celeridade possível os níveis normais de operação dos serviços e minimizar os impactos adversos de ditos incidentes na organização, assegurando que se mantêm os níveis de qualidade e disponibilidade pactuados nos acordos de nível de serviço com o cliente.
16. Analisam-se adequadamente os **Problemas** identificados, tanto a raiz das atividades preventivas como do escalar a partir de um Incidente, até identificar a causa subjacente do erro. Estabelecem-se as ações corretivas necessárias para reparar ou minimizar os seus efeitos.
17. Leva-se a cabo um adequado rastreamento dos **Elementos de Configuração**, versões e suas características. Assim mesmo se verifica periodicamente que os registros de configuração se mantêm atualizados, e se corrigem os desajustes produzidos. Garante-se que só após passar por um processo de planeamento, desenho, desenvolvimento, configuração e testes, de forma a restabelecer em produção o serviço final.
18. Revisam-se e validam de maneira formal todas as **Mudanças** que se produzem em relação a qualquer aspecto dos **Serviços de TI** previstos pela organização.
19. Declara-se a **Política Externa de Segurança da Informação**: O propósito desta Política é proteger os ativos de informação que suportam todos os serviços prestados pela IBERAMBAR Lda, pelo que a Direção dispõe das seguintes diretrizes para garantir o cumprimento dos requisitos de segurança de informação:
 - Estabelecem-se as medidas necessárias para proteger a informação de IBERAMBAR Lda contra perdas de **disponibilidade, confidencialidade, integridade, autenticidade e rastreabilidade**.
 - Estabelece-se uma metodologia de avaliação e **tratamento do Risco** adequada para o Sistema de Gestão de Segurança da informação, os requerimentos do negócio, os serviços, as mudanças, as ameaças e o meio exterior (requerimentos legais, obrigações contratuais...), que contemple, ademais, os controlos necessários para mitigar os Riscos identificados, os critérios de aceitação do risco e os níveis de risco aceitável.
 - Garante-se que as atividades empresariais, operações, serviços e processos, tanto atuais como futuros de IBERAMBAR Lda, cumprem com os **requisitos e as obrigações legais, regulamentares e contratuais**, em matéria de Segurança da Informação.
 - Realiza-se uma **monitorização** constante das **medidas de segurança** implantadas na Empresa, assegurando o cumprimento eficiente das mesmas.

TÍTULO	POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	DATA	10/03/2021
---------------	--	-------------	------------

- Gere-se adequadamente os recursos necessários para a manutenção da segurança da informação, garantindo a gestão eficiente dos mesmos, o seu acesso e o correto funcionamento da infraestrutura TI de IBERAMBAR Lda
- Garante-se a correta **Gestão dos Incidentes de segurança da informação**, assegurando que as vulnerabilidades e os eventos de segurança, são detetados, comunicados e tratados, de maneira que seja possível empreender as ações oportunas.
- Comunica-se ao pessoal da Organização a importância do cumprimento das atividades relacionadas com a segurança da informação, seu compromisso com **a Política Interna de Segurança da Informação**, e a sua contribuição ao lucro dos objetivos bem como suas responsabilidades em matéria de segurança.

Esta Política junta com as Diretrizes estabelecidas, de encontrar implantar, manter, rever a comunicação de todas as pessoas que trabalham na Organização ou em nome dela, bem como de disponibilizar todas as partes interessadas. A Direção assume o compromisso de liderar este processo e atribuir os recursos necessários para cumprir com as premissas dantes citadas, de forma que se consiga melhorar continuamente a eficácia do sistema, face a obter a total satisfação dos grupos de interesse e conseguir os objetivos fixados.

Este Política do Sistema de Gestão Integrado tem sido aprovada pela **Direção de IBERAMBAR Lda**, e é revista de maneira periódica.

Santander a 10 de março de 2021

A Direção

