

Política do Sistema de Gestão Integrado

O principal objetivo da organização é fornecer produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes e ofereçam valor acrescentado a ambas as partes, proporcionando soluções personalizadas e otimizadas de acordo com os objetivos definidos pelo cliente, respeitando simultaneamente os requisitos legais, regulamentares e contratuais.

Os produtos e serviços são fornecidos de acordo com requisitos de qualidade específicos e níveis de serviço acordados. Além disso, são prestados com medidas de segurança da informação, privacidade e na nuvem, em conformidade com os critérios de risco aprovados pela organização e pelas partes interessadas, garantindo a continuidade das operações comerciais, a níveis aceitáveis acordados, durante um incidente que perturbe o normal funcionamento.

Foi implementado um Sistema de Gestão Integrado com o objetivo de desenvolver, operar, manter e melhorar continuamente os produtos e serviços, em conformidade com as normas ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 22301 e ENS, e adotando as melhores práticas do mercado.

Este sistema baseia-se nos seguintes princípios gerais:

1. Garantir a confidencialidade, disponibilidade, integridade, rastreabilidade e autenticidade da informação processada na plataforma transacional;
2. Garantir que a avaliação de riscos seja realizada anualmente ou sempre que ocorram alterações significativas, a fim de identificar e antecipar possíveis ameaças às plataformas, estabelecendo níveis de risco e aplicando controlos adequados;
3. Garantir que os ativos que se encontram no ambiente de computação em nuvem sejam todos identificados e façam parte do processo regular de avaliação de riscos;
4. Definir claramente as funções dos utilizadores do serviço na nuvem e o contexto em que utilizam o serviço, bem como as dos administradores do serviço na nuvem do cliente que dispõem de acesso privilegiado;
5. Assegurar a segregação e a proteção da informação, uma vez que os processos são executados num serviço de nuvem virtualizado e compartilhado;
6. Garantir que o acesso do prestador do serviço de nuvem à informação armazenada no ambiente de computação em nuvem sejam realizado através de funções e responsabilidades bem definidas, entre a organização e o prestador;

7. Adotar medidas organizacionais, humanas, físicas e técnicas destinadas a garantir o nível de segurança exigido pela regulamentação em vigor e pela avaliação de riscos, no que diz respeito à proteção e ao tratamento de dados pessoais e à segurança da informação;
8. Monitorizar regularmente a organização do prestador de serviços na nuvem, onde os dados dos clientes possam estar armazenados, a fim de manter atualizadas as informações relativas ao prestador de serviços;
9. Fidelizar os clientes, através do cumprimento dos requisitos de serviço definidos e/ou dos SLAs;
10. Prestar serviços de qualidade, de modo a cumprir os requisitos aplicáveis e as necessidades e expectativas dos clientes, colaboradores e outras partes interessadas;
11. Analisar regularmente os indicadores de nível de serviço para avaliar se é adequado melhorá-los, com base nos dados históricos recolhidos e no feedback dos clientes;
12. Realizar inquéritos de satisfação aos clientes que avaliem a sua satisfação, bem como as suas necessidades, expectativas e requisitos no que diz respeito à prestação de serviços;
13. Garantir a MTPD, o RTO e o RPO dos serviços transacionais da plataforma, minimizar o tempo de inatividade durante incidentes e melhorar os tempos de recuperação, através da implementação de testes eficazes e regulares e da avaliação do desempenho dos procedimentos e planos de continuidade de negócios;
14. Estabelecer, cumprir, rever regularmente e melhorar todos os requisitos adotados do Sistema de Gestão Integrado;
15. Criar, manter e melhorar as políticas e os procedimentos;
16. Definir e monitorizar objetivos e indicadores-chave de desempenho (KPI) claros;
17. Cumprir as obrigações legais e regulamentares aplicáveis em todas as regiões, bem como os requisitos contratuais, garantindo a atualização contínua dos serviços;
18. Promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, incentivando a iniciativa, fomentando o trabalho em equipa e proporcionando a todos os profissionais os conhecimentos necessários e formação contínua, de modo a garantir níveis adequados de desempenho e motivação nas suas funções;
19. Assegurar a sensibilização e a formação sobre o Sistema de Gestão Integrado, a fim de impulsionar a melhoria contínua e fomentar uma cultura de excelência em toda a organização;
20. Realizar auditorias internas e externas anuais para verificar a conformidade do Sistema, bem como a sua implementação e manutenção eficazes;
21. Realizar revisões da gestão em intervalos planeados, para garantir a adequação, suficiência e eficácia contínuas do sistema de gestão.

A Direção da Simplifae demonstra o seu compromisso com o Sistema de Gestão Integrado, disponibilizando os recursos necessários para a sua manutenção, funcionamento e melhoria contínua, bem como estabelecendo objetivos alinhados com as metas estratégicas da organização, a fim de garantir a sua eficácia.

Esta política é divulgada a todas as partes interessadas, de acordo com as suas necessidades específicas.