

POLÍTICA DE QUALIDADE

PROCEDIMENTO

Estabelecimento da Política da Qualidade

A Política de Qualidade da T.I. - Tecnologia Informática S.A. assenta na Plena Satisfação dos Clientes:

- Identificar e Compreender as suas Necessidades e Expetativas;
- Identificar os Requisitos Implícitos e Explícitos dos Clientes;
- Estruturar a Empresa e os seus Produtos/Serviços numa perspetiva de mercado global.

Para desenvolver esta Política, a Empresa procura:

- Identificar com precisão os requisitos exigidos e esperados pelo Cliente;
- Caso o Cliente não defina requisitos exatos, é dever do consultor T.I. propor alternativas e explicar o seu conteúdo, de modo a permitir ao Cliente escolher a mais adequada em consciência;
- Planear adequadamente as suas atividades;
- Adotar padrões de desempenho baseados no respeito, confiança e honestidade;
- Utilizar os meios humanos e técnicos adequados;
- Fomentar o trabalho em equipa;
- Garantir a formação necessária aos seus Colaboradores;
- Avaliar continuamente a satisfação dos seus Clientes;
- Valorizar o dinamismo e o profissionalismo de cada Colaborador;
- Melhorar continuamente os processos empresariais e as soluções encontradas.

A Qualidade é entendida pela Empresa como uma atitude permanente de melhoria em todos os domínios e tendo como finalidade a satisfação dos Clientes, integrada com a satisfação dos Colaboradores, dos Fornecedores, dos Acionistas e da Sociedade em geral.

Comunicação da Política da Qualidade

A Administração da T.I. - TECNOLOGIA INFORMÁTICA, S.A. assume a Qualidade como um fator chave da cultura da Empresa e manifesta o seu compromisso para com ela.

Esta Política é comunicada a todos os colaboradores da empresa, utilizando os meios necessários que permitam a sua compreensão e entendimento.

A T.I. promove o envolvimento de todos os colaboradores através da:

- Responsabilização de todos os colaboradores para o conhecimento, compreensão e aceitação do SGQ implementado;
- Divulgação a diferentes níveis e locais da organização, do texto da Política da Qualidade e correspondentes princípios e conceitos a ela associados.

De forma a manter-se atualizada e a cumprir os objetivos estratégicos da Empresa, a revisão da Política da Qualidade é realizada periodicamente e está integrada no processo de revisão do sistema, conforme estabelecido no documento PO-09-03-01 - Revisão pela gestão.

POLÍTICA DE QUALIDADE

A T.I. declara o seu compromisso com o cumprimento dos requisitos legais e outros referenciais aplicáveis para a melhoria contínua do seu SGQ, nomeadamente:

- Norma ISO 9001:2015;
- Código do Trabalho (, de 12 de fevereiro);
- Certificação de Software de Faturação em Portugal, de acordo com a [Portaria n.º 363/2010](#), de 23 de junho;
- Certificação de Software de Faturação em Angola, de acordo com o [Decreto Presidencial nº 312/18](#), de 21 de Dezembro;
- Cobrança de juros de mora, de acordo com o [Decreto-Lei nº 58/2013](#), de 8 de maio;
- [Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais](#), com base no Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, L119 Jornal Oficial da União Europeia;
- Regime geral de proteção de denunciadores de infrações, transpondo a [Diretiva \(UE\) 2019/1937](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, de acordo com a [Lei n.º 93/2021](#), de 20 de dezembro.

O conjunto de todos os procedimentos, instruções de trabalho e modelos descreve o SGQ da T.I. onde são estabelecidos e promulgados os requisitos básicos da organização, através dos quais se garante o cumprimento da Política do SGQ, de modo a assegurar a qualidade adequada aos produtos fornecidos e serviços prestados, visando a satisfação dos seus clientes.

Esses documentos constituem o suporte material para os processos e procedimentos da organização, bem como a execução do conjunto de ações correspondentes ao SGQ, atestando também perante entidades externas a sua validade como base deste sistema.