

POSITIVO TECNOLOGIA	Política do Sistema de Gestão de Serviços de TI	Tipo de Documento: Política Documento: 61094 Versão: 1.0
Área Responsáveis Operação de Serviços	Sistema de Gestão de Serviços de TI	Aprovado: 12/11/2024 Resp.: Marcos David Santos

Política do Sistema de Gestão de Serviços de TI

POSITIVO TECNOLOGIA	Política do Sistema de Gestão de Serviços de TI	Tipo de Documento: Política Documento: 61094 Versão: 1.0
Área Responsáveis Operação de Serviços	Sistema de Gestão de Serviços de TI	Aprovado: 12/11/2024 Resp.: Marcos David Santos

1 Objetivo

Assegurar a entrega e gestão eficaz dos serviços prestados pela Positivo Tecnologia no seguimento de Serviços de Tecnologia da Informação, bem como a integração desses serviços com os objetivos de negócios. Garantindo a qualidade e a entrega de valor aos clientes, requisitos das partes interessadas e melhoria contínua do Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e dos seus serviços.

2 Regras Gerais

Esta Política baseia-se nos seguintes princípios de Gestão de Serviços:

- Avaliar constantemente o sistema de gestão de serviços visando a promoção da melhoria contínua do desempenho, atuando conjuntamente com as partes interessadas de forma a atender e satisfazer suas expectativas e requisitos com processos e serviços de alta tecnologia, respeitando a comunidade na qual estamos localizados, prosperando como empresa consciente de seus direitos e deveres;
- Identificar, monitorar, avaliar e gerenciar os riscos que causam impacto ao negócio com objetivo de prevenir, minimizar ou eliminar ameaças e aproveitar oportunidades, implementando estratégias, desenvolvendo a prática de percepção de riscos, oportunidades e ações que promovam processos seguros e eficazes de gestão da melhoria contínua e da continuidade dos nossos negócios;
- Manter um sistema de comunicação eficiente com as partes interessadas internas e externas quando aplicável no que concerne a norma de gestão de serviços;
- Educar, motivar, aumentar a conscientização dos funcionários, disponibilizando os meios, informação, participação, recursos, treinamentos e tempo necessários para nossos funcionários e outros, para garantir sua competência no que diz respeito ao sistema de gestão de serviços, capacitando-os a adotar atitudes sustentáveis no trabalho e em casa;
- Aprimorar continuamente o sistema de gestão de serviços apoiando o direcionamento estratégico e o propósito da empresa com foco na sustentabilidade dos processos e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS);
- Propiciar a conscientização de seus colaboradores sobre a importância do cumprimento das determinações desta política bem como promover a revisão contínua dos objetivos e metas estabelecidos da gestão de serviços, atuando de forma ética e sustentável;
- Atender e fazer cumprir as disposições contidas nas normas legais e procedimentos pertinentes ao Sistema de Gestão de Serviços e Sistema de Segurança da Informação, assim como todos os requisitos aplicáveis de Clientes e fornecedores, bem como a outros requisitos eventualmente subscritos pela empresa;
- Promover continuamente a estrutura e os sistemas de governança corporativa com ações de responsabilidade social corporativa no plano ético, social, ambiental e económico, em toda a sua cadeia de valor e âmbito de atuação;
- Para demonstrar seu total comprometimento com esta política, a área da Positivo Tecnologia focada na comercialização de serviços de tecnologia da informação, com o Apoio da Alta Administração, definiu e implementou um sistema de gestão de serviços, com base na norma NBR ISO/IEC 20000-1.