



# **Política de Qualidade e de Segurança**

## Política de Qualidade e de Segurança

A Clorian, como empresa dedicada ao desenvolvimento de uma plataforma tecnológica para a gestão integral da venda de bilhetes, afirma abertamente a sua intenção de oferecer serviços competitivos a todos os seus clientes; por isso, implementou um **Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação**.

O principal objetivo é alcançar a satisfação esperada pelos clientes, através de processos estabelecidos com base num processo de melhoria contínua, garantindo a continuidade dos sistemas de informação, minimizando os riscos de danos e assegurando o cumprimento dos objectivos estabelecidos para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação em qualquer momento.

Para tal, assume o seu compromisso com a qualidade e a segurança da informação de acordo com as normas de referência **UNE/EN-ISO 9001:2015 e ISO /IEC 27001:2013**, para as quais o Comité de Direção estabelece os seguintes princípios:

- **Competência e liderança** do Comité de Direção como compromisso para desenvolver o Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação.
- Identificar as partes **interessadas internas e externas** que são relevantes para o sistema de gestão da qualidade e satisfazer os seus requisitos.
- Compreender o contexto organizacional e identificar oportunidades e riscos organizacionais como base para o planeamento de acções para os abordar, assumir ou lidar com eles.
- Assegurar a **satisfação dos nossos clientes**, incluindo as partes interessadas no desempenho da empresa, em todos os aspectos da condução da nossa atividade e do seu impacto na sociedade.
- Estabelecer **objetivos e metas orientados para a avaliação do desempenho** em termos de qualidade, bem como para a melhoria contínua das nossas atividades, regulamentados no Sistema de Gestão que desenvolve esta política.
- **Cumprir** os requisitos da legislação aplicável e regulamentar à nossa atividade, os compromissos assumidos com clientes e partes interessadas e todas as normas internas ou diretrizes de atuação a que a empresa está sujeita.
- **Garantir a confidencialidade** dos dados geridos pela empresa e a disponibilidade dos sistemas de informação, tanto nos serviços oferecidos aos clientes como na gestão interna, evitando alterações indevidas da informação (integridade).

- Assegurar a **capacidade de resposta a situações de emergência**, restabelecendo o funcionamento dos serviços críticos no mais curto espaço de tempo possível.
- Estabelecer as medidas adequadas para o **tratamento dos riscos** derivados da identificação e avaliação dos ativos.
- **Motivar e formar** todo o pessoal que trabalha na organização, tanto para o correto desempenho das suas funções como para atuar de acordo com os requisitos impostos pela norma de referência, proporcionando um ambiente adequado para o funcionamento dos processos.
- Manter uma **comunicação** fluida tanto internamente, entre os diferentes níveis da empresa, como com os clientes.
- Avaliar e **garantir a competência técnica do pessoal** para o desempenho das suas funções, bem como assegurar a motivação adequada para a sua participação na melhoria contínua dos nossos processos.
- **Garantir** o correto **estado** das **instalações** e dos **equipamentos** adequados, de forma a que estejam em correspondência com a atividade, objetivos e metas da empresa.
- Garantir uma **análise contínua** de todos os processos relevantes, estabelecendo as melhorias pertinentes em cada caso, em função dos resultados obtidos e dos objetivos estabelecidos.

## Controle documental

Data	Versão
22/01/2024	1.1