



Política de Qualidade e Segurança

Política de qualidade e segurança da informação

A Clorian, enquanto empresa dedicada ao desenvolvimento de uma plataforma tecnológica para a gestão integral da venda de bilhetes, manifesta abertamente a sua intenção de oferecer serviços competitivos a todos os seus clientes; por esse motivo, 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 e assentes num processo de melhoria contínua, garantindo a continuidade dos sistemas de informação, minimizando os riscos de dano e assegurando o cumprimento dos objetivos definidos, de modo a garantir, em todos os momentos, a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação.

Para o efeito, assume o seu compromisso com a qualidade e a segurança da informação, de acordo com as normas de referência ISO 9001 e ISO 27001, bem como com o Esquema Nacional de Segurança, pelo que o Comité de Direção estabelece os seguintes princípios:

- **Competência e liderança por parte do Comité de Direção, como compromisso para desenvolver o Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança da Informação.**
- Determinar as partes interessadas internas e externas relevantes para o sistema de gestão da qualidade e cumprir os respetivos requisitos.
- Compreender o contexto da organização e determinar as suas oportunidades e riscos como base para o planeamento de ações destinadas a abordá-los, assumi-los ou tratá-los.
- Zelar pela satisfação dos nossos clientes, incluindo as partes interessadas nos resultados da empresa, em tudo o que se refere à realização das nossas atividades e ao seu impacto na sociedade.
- Estabelecer objetivos e metas orientados para a avaliação do desempenho em matéria de qualidade, bem como para a melhoria contínua das nossas atividades, reguladas pelo Sistema de Gestão que desenvolve esta política.
- **Cumprir os requisitos da legislação aplicável e regulamentar à nossa atividade, os compromissos assumidos perante os clientes e as partes interessadas, bem como todas as normas internas ou orientações de atuação a que a empresa esteja sujeita.**
- **Assegurar a confidencialidade dos dados geridos pela empresa e a disponibilidade dos sistemas de informação, tanto nos serviços prestados aos clientes como na gestão interna, evitando alterações indevidas da informação (integridade).**
- Assegurar a capacidade de resposta perante situações de emergência, restabelecendo o funcionamento dos serviços críticos no menor tempo possível.
- Estabelecer as medidas adequadas para o tratamento dos riscos decorrentes da identificação e avaliação de ativos.
- **Motivar e formar todo o pessoal que trabalha na organização, tanto para o correto desempenho das suas funções como para atuar em conformidade com os requisitos**

impostos pela norma de referência, proporcionando um ambiente adequado à operação dos processos.

- Manter uma comunicação fluida, tanto a nível interno, 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 sua motivação adequada para participar na melhoria contínua dos nossos processos.
- **Garantir o bom estado das instalações e a adequação dos equipamentos, de forma a estarem em consonância com a atividade, os objetivos e as metas da empresa.**
- Garantir uma análise contínua de todos os processos relevantes, estabelecendo as melhorias adequadas em cada caso, em função dos resultados obtidos e dos objetivos definidos.

Este documento foi aprovado pela Direção.

Controlo documental

Data	Versão
09/02/2026	1.2