

Melhoria Contínua Política

Versão 1.0

Os direitos de autor deste trabalho pertencem ao Instituto de Informática, I.P. (II, I.P.) e a informação nele contida encontra-se classificada em conformidade com a política de segurança da informação do II, I.P. (ver classificação atribuída no rodapé das páginas seguintes). Caso este documento não esteja classificado como "Público", não pode ser duplicado, destruído, arquivado, divulgado, ou transportado, na íntegra ou em parte, nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido, sem a autorização escrita prévia do II, I.P., em conformidade com o procedimento interno de manuseamento da informação do II, I.P., ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos. As cópias impressas representam versões não controladas.

POL017 <nome da política>	Versão: 1.0<versão da política>
Política de Melhoria Contínua	Data: 04-02-2016<data da versão>

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Âmbito	3
1.3 Audiência	3
1.4 Definições (Glossário e Acrónimos)	3
2. DESCRIÇÃO	4
2.1 Política de Melhoria Contínua	4
2.2 Requisitos da Melhoria Contínua	4
2.3 Os 7 Passos da Melhoria Contínua	4
2.4 Benefícios da Melhoria Contínua	5
3. REFERÊNCIAS	5
4. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	5

POL017 <nome da política>	Versão: 1.0<versão da política>
Política de Melhoria Contínua	Data: 04-02-2016<data da versão>

1. Introdução

1.1 Objetivo

A Política de Melhoria Contínua pretende ser um guia para o modo como continuamente a organização procura melhorar o seu desempenho e garantir a satisfação do cliente, minimizando os riscos e potenciando as oportunidades, tendo por referência as melhores práticas de gestão e de desenvolvimento de serviços TI.

1.2 Âmbito

A Política de Melhoria Contínua insere-se no âmbito do Sistema de Gestão Integrado e aplica-se a todos os processos da cadeia de valor, sendo transversal a toda a organização.

1.3 Audiência

A Política de Melhoria Contínua destina-se a todos os colaboradores do Instituto de Informática e gestão de topo.

1.4 Definições (Glossário e Acrónimos)

Consultar o “Glossário de Definições e Acrónimos” (REG139) na Intranet, em: [Espaço e-Qualidade > Procedimentos do Sistema de Gestão Integrado > Controlo de Documentos e Registos](#).

POL017 <nome da política>	Versão: 1.0<versão da política>
Política de Melhoria Contínua	Data: 04-02-2016<data da versão>

2. Descrição

2.1 Política de Melhoria Contínua

O Instituto de Informática compromete-se a melhorar continuamente o Sistema de Gestão Integrado, em todas as suas componentes (Qualidade, Segurança da Informação, Serviços de TI e Responsabilidade Social), bem como os produtos e serviços que disponibiliza, através da implementação e da avaliação da eficácia das ações corretivas, preventivas e de melhoria (segundo critérios obrigatoriamente definidos para todas as ações), decorrentes da realização sistemática de diagnósticos organizacionais, avaliações e auditorias (internas e externas), e avaliação da satisfação dos clientes, da gestão de reclamações e da gestão de sugestões de melhoria, feitas pelos colaboradores.

2.2 Requisitos da Melhoria Contínua

Considerando a Missão, Visão e Estratégia, a organização deve identificar as oportunidades de melhoria e implementar as ações necessárias para aumentar a eficácia e eficiência dos seus processos, a satisfação dos clientes, e a geração de valor, nomeadamente, através da:

- Melhoria dos produtos e serviços;
- Adequação dos recursos e da capacidade às necessidades da organização;
- Melhoria da relação com todas as partes interessadas.

Sempre que é identificada uma não conformidade, a organização deve:

- Determinar as causas da não conformidade;
- Determinar a existência de não conformidades similares ou associadas;
- Implementar todas as ações necessárias para mitigar ou erradicar a não conformidade;
- Avaliar a eficácia das ações implementadas;
- Reavaliar os riscos e as oportunidades;
- Implementar alterações ao Sistema de Gestão Integrado, se necessário;
- Guardar informação documentada como evidência, quer das não conformidades e das ações subsequentes, como dos resultados das ações implementadas.

2.3 Os 7 Passos da Melhoria Contínua

A Melhoria Contínua é suportada por sete passos fundamentais:

- Definir o que deve ser medido;
- Definir o que pode ser medido;
- Recolher os dados (Quem, Como, Quando, Integridade dos dados);
- Processar os dados (Frequência, Formato, Sistema, Fiabilidade,);
- Analisar os dados (Relações, Tendências, De acordo com o planeado, Metas atingidas, Ações Correctivas);
- Apresentar a informação, avaliação, resumo, planos de acção etc..;
- Implementar as acções corretivas.

POL017 <nome da política>	Versão: 1.0<versão da política>
Política de Melhoria Contínua	Data: 04-02-2016<data da versão>

2.4 Benefícios da Melhoria Contínua

A implementação de uma Política de Melhoria Contínua traz benefícios a vários níveis e a toda a organização, nomeadamente:

- Melhor desempenho dos processos da cadeia de valor;
- Melhor aproveitamento de recursos e eliminação de trabalho redundante;
- Decisões baseadas em evidências;
- Melhoria da formação, da motivação, do desempenho e das condições de trabalho dos colaboradores;
- Envolvimento de todos os colaboradores numa cultura de melhoria contínua;
- Alinhamento de todos os colaboradores com a Visão, a Missão e Estratégia do Instituto;
- Maior eficácia e eficiência organizacionais;
- Maior satisfação dos colaboradores;
- Melhor qualidade dos serviços prestados aos clientes.

3. Referências

A seguinte lista identifica outros documentos relacionados com o presente.

Não são incluídos documentos controlados pelo Sistema de Gestão Integrado do Instituto de Informática, sendo estes identificados na Tabela de Controlo de Documentos (REG125).

Referência	Título do Documento	Responsável pelo Documento	Versão
(1)	Norma ISO 9001		2015
(2)	ITIL		V3
(3)			
(4)			

4. Histórico de Alterações

Descrição resumida das principais alterações de cada versão.

Data	Versão	Descrição	Autor
2016-01-22	1.0	Primeira Versão	Gestor da Conformidade