



POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

Mayo 2026

ÍNDICE

POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

1. Introdução	1
2. Âmbito	1
3. Princípios	1
4. Sistema de Garantia da Qualidade	2
5. Metodologias Agile	2
6. Responsabilidades	2
7. Revisão e Atualização	2
8. Aprovação	2

POLÍTICA DE GESTÃO DA QUALIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

1. INTRODUÇÃO

Na Onizea (Onizea Tech, S.L.) estamos empenhados na excelência na prestação dos nossos serviços de tecnologias da informação, mantendo elevados padrões de qualidade e satisfação do cliente. Reconhecemos a importância da melhoria contínua e da adaptação ágil num ambiente tecnológico em constante evolução.

Por isso, estabelecemos esta Política de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua, baseada nos princípios da norma ISO 9001 e compatível com as metodologias Agile. Além disso, integramos um Sistema de Garantia da Qualidade nos nossos processos para assegurar a consistência e a eficácia na prestação dos nossos serviços.

2. ÂMBITO

Esta política aplica-se a todos os colaboradores, equipas e processos da Onizea envolvidos na prestação de serviços de tecnologias da informação.

O nosso compromisso com a qualidade e a melhoria contínua abrange todas as áreas da empresa, desde a consultoria e o desenvolvimento de software até apoio ao cliente.

3. PRINCÍPIOS

A nossa Política de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua baseia-se nos seguintes princípios:

1. **Satisfação do Cliente:** Comprometemo-nos a compreender as necessidades e expectativas dos nossos clientes e a superar as suas expectativas através da prestação de serviços de elevada qualidade.
2. **Melhoria Contínua:** Procuramos constantemente oportunidades para melhorar os nossos processos, produtos e serviços, promovendo uma cultura de inovação e aprendizagem contínua.
3. **Abordagem baseada em processos:** Adotamos uma abordagem sistemática para a gestão dos nossos processos, identificando, compreendendo e gerindo as inter-relações entre eles.
4. **Participação do pessoal:** Envolvemos ativamente a nossa equipa na melhoria da qualidade e promovemos um ambiente de trabalho colaborativo e participativo.
5. **Tomada de decisões baseada em evidências:** Baseamos as nossas decisões em dados e análises objetivas para garantir a eficácia e a eficiência dos nossos processos e serviços.
6. **Cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos:** Comprometemo-nos a identificar e a cumprir a legislação em vigor em todos os nossos processos, garantindo a máxima qualidade, segurança e transparência para os nossos clientes e partes interessadas.

4. SISTEMA DE GARANTIA DA QUALIDADE

Na Onizea comprometemo-nos a implementar e a manter um Sistema de Garantia da Qualidade nos nossos processos, de forma a assegurar a consistência e a qualidade em todas as etapas da prestação de serviços. Isto inclui:

1. **Estabelecimento de padrões de qualidade:** Definimos padrões e critérios de qualidade claros e mensuráveis para cada fase dos nossos processos.
2. **Monitorização e medição:** Realizamos um acompanhamento regular do desempenho dos nossos processos e serviços, utilizando métricas e KPIs relevantes.
3. **Revisão e melhoria:** Realizamos revisões periódicas dos nossos processos e resultados para identificar oportunidades de melhoria e tomar medidas corretivas e de aperfeiçoamento.

5. METODOLOGIAS AGILE

Reconhecemos a importância da agilidade no desenvolvimento e na prestação de serviços de tecnologias da informação. Iremos integrar os princípios e as práticas das metodologias Agile nos nossos processos, para adaptarmos rapidamente às mudanças do mercado e satisfazermos as necessidades em constante evolução dos nossos clientes.

6. RESPONSABILIDADES

É da responsabilidade de todos os colaboradores e partes interessadas da Onizea cumprir esta política e contribuir para a melhora contínua dos nossos processos e serviços. A Direção assegurará a liderança e os recursos necessários para implementação eficaz desta política.

7. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta política será revista periodicamente para garantir a sua adequação e eficácia na concretização dos nossos objetivos de qualidade e melhoria contínua.

8. APROVAÇÃO

Esta Política de Gestão da Qualidade e Melhoria Contínua foi aprovada pela Direção da Onizea e entrará em vigor a partir da data da sua publicação.