

Reconhecendo os processos e os sistemas que suportam a prestação dos serviços de Tecnologias de Informação (TI) como estratégicos para o negócio, e a Inovação como vetor essencial para o reforço permanente da competitividade da CASO, a Direção Geral decidiu desenvolver e implementar o Sistema de Gestão de Serviços de TI (SGSTI) (norma ISO/IEC 20000-1) e o Sistema de Gestão da IDI (norma NP 4457).

Os objetivos da implementação destes Sistemas são proporcionar aos clientes serviços de qualidade e inovadores, num ambiente adequado, antecipando sempre as suas necessidades e superando as suas expectativas e, conseqüentemente, reforçar a competitividade da CASO no(s) mercado(s) alvo.

Estes Sistemas promovem uma cultura organizacional de inovação e garantem o adequado funcionamento das atividades necessárias à prestação dos serviços de TI, cumprindo os requisitos das partes interessadas, regulamentares, estatutários, normativos e outros que a CASO considera aplicáveis aos serviços e à gestão da comunicação com todas as partes interessadas.

Neste enquadramento, a **Política de Gestão de Serviços e Inovação** assenta nos princípios seguintes:

- Gerir e controlar de modo eficaz os processos que materializam os serviços de TI da CASO;
- Determinar de forma clara os requisitos dos clientes e das restantes partes interessadas, e procurar sempre a sua plena satisfação;
- Cumprir todos os compromissos acordados com os clientes e as restantes partes interessadas;
- Contribuir para a prossecução dos objetivos da CASO;
- Melhorar continuamente os processos, os procedimentos e os serviços;
- Garantir a atribuição eficaz de funções, recursos e responsabilidades;
- Promover a sensibilização, a formação e a motivação dos recursos humanos relativamente à importância do desenvolvimento, implementação e melhoria contínua dos Sistemas de Gestão orientados aos serviços de TI, ao cumprimento dos requisitos e das expectativas dos clientes e à melhoria da competitividade da CASO;
- Estimular e apoiar a geração de novas ideias e assegurar o seu adequado e sustentado desenvolvimento, tendo em vista o reforço das vantagens competitivas e do posicionamento no mercado pelo lançamento de novas soluções ou pela incorporação de novos elementos inovadores que provoquem melhorias significativas nas soluções existentes;
- Potenciar a criatividade interna num quadro de interação ativa com a envolvente apoiado numa adequada gestão e valorização do conhecimento;
- Assegurar resposta eficaz à evolução das variáveis-chave do mercado e da tecnologia disponível;
- Integrar os fornecedores e parceiros na cadeia de valor.