

# POLÍTICA DE SISTEMAS DE GESTÃO

**Grupo knowmad mood** é uma das empresas líderes no mercado espanhol de serviços de tecnologias de informação e comunicação (TIC). A sua atividade centra-se em promover o crescimento dos seus clientes, tirando o máximo partido das TIC nos seus processos de transformação digital, integrando as tecnologias convencionais com as novas tecnologias num processo de inovação e melhoria contínua. A Grupo knowmad mood procura melhorar a eficiência dos processos de negócio, quer através do aumento da produtividade, quer através da criação de novos processos de negócio para substituir processos tecnologicamente obsoletos, liderando a mudança tecnológica em várias áreas tais como: Mobilidade, Experiência do Utilizador, e-Commerce, Business Intelligence e Big Data, Plataformas de Experiência Digital, Transformação Ágil e Local de Trabalho Digital, Arquiteturas Modernas, Infraestruturas Elásticas Híbridas e Multinuvem, Eficiência Operacional (BPM, RPA, etc.), Governação das TIC, incluindo a Gestão do Ciclo de Vida das Aplicações, DevOps, Testes e Controlo de Qualidade, Gestão de Projetos e, principalmente, a Modernização e Migração de aplicações visando o conceito “Nativo da Nuvem” (*cloud native*).

## A NOSSA VISÃO E MISSÃO

Queremos construir uma empresa líder em Transformação Digital através da união entre pessoas, tecnologia e negócios.

### **Estar à frente do resto**

Como? Através da inovação, da criatividade, da nossa liderança em tecnologia de ponta e da investigação desenvolvida nos nossos Centros Especializados.

### **Facilitar a atividade dos nossos clientes e ajudá-los a contribuir para o desenvolvimento da sociedade**

Combinando o nosso entusiasmo, a nossa experiência partilhada e o nosso desejo constante de desafiar o comum, com o espírito das pessoas que compõem a nossa equipa.

### **Cumprir os nossos objetivos**

Aproveitar ao máximo a nossa experiência, a nossa excelência e a nossa especialização face a desafios complexos.

## OS NOSSOS VALORES

### Colaboração

Espírito de equipa, a solidariedade de que precisamos para trabalhar de forma eficiente e transparente, procurando não só sinergias internas, mas também sinergias com todo o nosso ecossistema e, especialmente, com os nossos clientes.

### Inovação

Pensar de forma diferente, correr riscos, o espírito competitivo que dia após dia nos torna cada vez melhores e que nos permite continuar a liderar o grupo.

### Compromisso

Lealdade à equipa, conjugando as nossas competências na consecução de um objetivo comum: a sustentabilidade do nosso projeto empresarial. Significa também agir eticamente na forma como desenvolvemos o nosso trabalho.

### Diversão

É a sensação que temos quando gostamos do que fazemos, quando nos sentimos à vontade na equipa à qual pertencemos. É o espírito que nos leva a transformar situações complexas em desafios divertidos.

### Confiança

Abertos às ideias dos outros. Significa oferecer oportunidades de aprendizagem e de sucesso, deixando espaço para a contribuição pessoal para a realização de objetivos comuns.

**Valores** baseados nos seguintes **critérios** de negócio:

- ✓ **PROCURA E RETENÇÃO DE TALENTO:** esforçamo-nos por trabalhar com profissionais altamente qualificados, responsáveis e comprometidos. Oferecemos-lhes uma formação contínua nas últimas tecnologias e um verdadeiro desenvolvimento da carreira profissional, sem esquecer o trabalho em equipa e o



envolvimento de todos com vista a alcançar um objetivo comum, através da partilha responsável de informações e conhecimentos.

- ✓ **ÉTICA:** atuamos com profissionalismo, integridade moral, lealdade, honestidade e respeito pelas pessoas, pela sociedade e pelo ambiente que partilhamos. As nossas ações são também éticas no que diz respeito à gestão da informação que utilizamos e que vários parceiros nos confiam no decurso da nossa atividade.
- ✓ **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** garantimos a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a rastreabilidade e a autenticidade da informação, protegendo os dados e os sistemas de informação contra alterações e acessos não autorizados. Asseguramos a continuidade do negócio no que respeita à segurança da informação, salvaguardando os processos críticos contra falhas ou desastres significativos e estabelecendo ações sistemáticas de controlo, monitorização e prevenção de incidentes e riscos.
- ✓ **FOCADOS NO CLIENTE:** com uma clara focalização nos nossos clientes, orientando os nossos esforços para a sua satisfação, fornecendo soluções competitivas e de qualidade, cumprindo os acordos de nível de serviço, superando as suas expectativas e assegurando a sua satisfação em todos os aspetos que nos solicitam.
- ✓ **CUMPRIMENTO E MELHORIA:** cumprimento dos requisitos dos nossos clientes e de outros parceiros relevantes, bem como dos requisitos legais e outros requisitos que a Grupo knowmad mood subscreve relativamente à qualidade dos serviços, ao impacto associado aos nossos aspetos ambientais e à segurança da informação. Procuramos também a melhoria contínua para alcançar o melhor desempenho na qualidade do serviço, na gestão segura da informação, na rentabilidade, na sustentabilidade e com um compromisso firme de prevenir a poluição e proteger o ambiente.
- ✓ **RESULTADOS:** estamos determinados em alcançar os objetivos dos projetos e serviços que prestamos com os nossos clientes e profissionais, bem como com outros parceiros no negócio.
- ✓ **INOVAÇÃO:** a inovação contínua permite-nos criar produtos, aceleradores, ferramentas de produtividade e melhorias dos processos. Estamos atentos ao mercado das TIC e aos seus desenvolvimentos, ouvimos as necessidades e os

desejos dos nossos clientes e facilitamos o envolvimento dos nossos profissionais nestas iniciativas.

- ✓ **SUSTENTABILIDADE:** Promovemos formas de atuação, tanto a nível organizacional como ao longo de toda a cadeia de valor, rumo a um modelo de negócio sustentável nas suas três vertentes económica, social e ambiental.

Conscientes da necessidade de integrar todas as ferramentas e recursos necessários para prestar os seus serviços **com eficiência e qualidade**, de **forma ecológica** e num **ambiente seguro de gestão da informação**, a Grupo knowmad mood centrar-se-á em todas as medidas e ações que sirvam para reduzir, minimizar ou prevenir os riscos e aproveitar as oportunidades do seu sistema de gestão:

- ✓ Aplicar as melhores práticas em cada um dos domínios abrangidos por esta política: ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente), ISO 27001 (Segurança da Informação), ENS (Esquema Nacional de Segurança espanhol), TISAX e ISO 20000-1 (Gestão de Serviços).
- ✓ Aplicar a melhor tecnologia disponível e difundir as boas práticas na utilização de instalações e ativos de informação, analisando os seus ciclos de vida e planeando a sua aquisição, contratação e utilização com critérios que ajudam a aumentar a eficiência, eficácia, a qualidade e segurança da informação, fomentando a reutilização ou a reciclagem (quando compatíveis com a segurança da informação) e a minimização dos riscos e impactos ambientais.
- ✓ Definir ações e práticas de trabalho responsáveis na **utilização de recursos** (água, energia, matérias-primas, etc.), promovendo assim o desenvolvimento sustentável.
- ✓ Contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y sus efectos, calculando nuestras emisiones de CO2 a la atmósfera, adaptando el consumo de energías renovables en nuestro día a día.
- ✓ Formar e sensibilizar os funcionários, fornecedores e subcontratados para que respeitem, partilhem e apliquem critérios ambientais, de qualidade e de segurança da informação nas suas atividades, e para que estejam cientes dos compromissos assumidos e participem ativamente na sua concretização.
- ✓ Mitigar os impactos dos incidentes de segurança.

- ✓ Definir responsabilidades nos domínios da qualidade, do ambiente, da segurança da informação e da gestão de serviços, criando a estrutura organizativa correspondente.
- ✓ Elaborar um conjunto de regras, normas e procedimentos aplicáveis aos órgãos de gestão, funcionários, parceiros, fornecedores de serviços externos, etc.
- ✓ Observar e cumprir a legislação em matéria de proteção de dados, propriedade intelectual, laboral, criminal, etc., relativa ao património da Grupo knowmad mood.
- ✓ Desenvolver serviços de acordo com os requisitos legislativos, identificando a legislação aplicável às linhas de negócio desenvolvidas pela organização e incluídas no âmbito do Sistema de Gestão Integrado (qualidade, ambiente, segurança da informação e gestão de serviços).

Esta Política constitui um quadro de referência para o estabelecimento e revisão dos objetivos dos vários sistemas de gestão que a integram (Qualidade, Ambiente, Prestação de Serviços e Segurança da Informação). A fim de garantir o cumprimento adequado da referida política, a Direção compromete-se a comunicá-la e a revê-la regularmente.



José Manuel Rufino  
CEO do Grupo knowmad mood V 2.5

11/02/2025