

POLÍTICA DE QUALIDADE, MEIO AMBIENTE E PEGADA DE CARBONO

A METRICA é uma empresa espanhola especializada em tecnologias da informação, que oferece soluções criativas para problemas de negócio e conhecimento técnico para ajudar os clientes a manterem-se atualizados com as últimas inovações em tecnologia da informação e das comunicações, bem como aplicar estas tecnologias em benefício dos seus negócios. A empresa realiza projetos personalizados para cada cliente, desenvolvendo-os e integrando-os no Sistema de Gestão de cada um deles. Assume total ou parcial responsabilidade na evolução e gestão dos Sistemas de Informação, disponibilizando profissionais com diferentes graus de especialização e experiência, capazes de criar novas soluções de IT, apoiar a gestão, garantir a continuidade operacional e a evolução tecnológica de plataformas novas ou já existentes. Trata-se de uma equipa com ampla experiência na sua área, com projetos realizados em empresas dos mais diversos setores, dimensões e níveis de complexidade.

A Política de Qualidade, Meio Ambiente e Pegada de Carbono da METRICA foi definida com o objetivo de oferecer aos seus clientes um serviço de excelência, com condições inigualáveis de qualidade e eficácia, tendo sempre em conta a responsabilidade social na proteção do meio ambiente e das alterações climáticas, comprometendo-se com uma gestão ambiental que cumpre os requisitos estabelecidos pelas normas UNE-EN ISO 14001 / UNE-EN ISO 9001 e pelo GHG PROTOCOL.

Esta política visa ser alcançada com custos adequados, minimizando ao máximo os impactos ambientais negativos, com base nas seguintes cinco linhas gerais de atuação:

- Liderança.
- Participação dos colaboradores.
- Organização orientada para o cliente.
- Abordagem baseada em processos e sistema de gestão.
- Melhoria contínua.

Liderança. É propósito da empresa informar, envolver, sensibilizar e motivar todo o pessoal na concretização dos objetivos de qualidade e meio ambiente definidos pela organização. Para alcançar esse resultado, devemos atuar da seguinte forma:

- Cumprir a legislação e regulamentação ambiental aplicável, que regula os aspetos ambientais gerados pelas atividades e serviços.
- Cumprir com os princípios de coerência, exatidão, pertinência, integridade e transparência no cálculo da pegada de carbono.

- Integrar a Política Ambiental na estratégia de gestão das atividades, utilizando critérios ambientais nos processos de planejamento e tomada de decisões.
- Incluir as questões ambientais nos programas de formação e fomentar a implementação de boas práticas ambientais entre todo o nosso pessoal.
- Assumir um compromisso com a proteção do meio ambiente, incluindo a prevenção da poluição e outros compromissos específicos pertinentes ao contexto da organização.
- Estabelecer uma dinâmica de superação contínua dos objetivos ambientais dentro da empresa.
- Informar todo o pessoal sobre os benefícios e os requisitos do sistema de qualidade.
- Definir e motivar o pessoal em direção aos objetivos e metas da organização, fornecendo-lhes os recursos, materiais e formação necessários.
- Criar e manter valores partilhados e modelos de comportamento a todos os níveis da organização.
- Inspirar, incentivar e reconhecer as contribuições dos colaboradores.

Participação dos colaboradores. Sendo os colaboradores o valor essencial da nossa organização, consideramos imprescindível envolvê-los nas ações relacionadas com o sistema de qualidade e meio ambiente, de forma a que possam contribuir com ideias para benefício mútuo. Ao envolver e comprometer os colaboradores dentro da organização, conseguimos criar novos e melhores objetivos para toda a estrutura, o que nos leva a:

- Compreender a importância da sua contribuição e o seu papel na organização.
- Assumir responsabilidades na resolução de problemas.
- Avaliar o seu desempenho com base nos seus objetivos e metas pessoais.
- Procurar oportunidades para desenvolver competências, conhecimentos e experiência
- Partilhar e debater livremente conhecimentos, experiências e problemas

Organização orientada para o cliente. A razão de ser de todas as empresas é oferecer os seus melhores produtos e serviços aos clientes. Devemos compreender as necessidades atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e esforçar-nos por superar as suas expectativas. Para alcançar este objetivo, devemos:

- Gerir de forma sistemática as relações com os clientes.
- Estudar e antecipar as necessidades e expectativas dos clientes.
- Reduzir o tempo de resposta com uma solução ou proposta preparada.

- Aumentar a eficácia na utilização dos recursos da organização para aumentar a satisfação.
- Medir a satisfação do cliente e atuar com base nos resultados obtidos.
- Melhorar a fidelização do cliente, promovendo assim a continuidade dos negócios.
- Garantir que os objetivos e metas da organização estão alinhados com as necessidades dos clientes.

Abordagem baseada em processos e sistema de gestão. Ao identificar, compreender e gerir processos interrelacionados como um sistema, contribuímos para a eficácia e eficiência da nossa organização na concretização dos seus objetivos.

- Definir, integrar e alinhar os processos que melhor conduzam aos resultados desejados.
- Focar-se em fatores como recursos, métodos e materiais que melhorem as atividades-chave da organização.
- Estabelecer responsabilidades e obrigações claras para a gestão das atividades essenciais.
- Reduzir custos e prazos, utilizando os recursos de forma eficaz.
- Avaliar os riscos, consequências e impactos das atividades de clientes, fornecedores e outras partes interessadas.

Melhoria contínua. Compreendemos que a melhoria contínua do desempenho global da organização é um objetivo permanente. Por isso, devemos:

- Trabalhar para que a melhoria contínua de produtos, serviços, processos e sistemas, bem como a prevenção da poluição, seja um objetivo para cada pessoa na organização.
- Alinhar as atividades de melhoria a todos os níveis com a estratégia organizacional.
- Estabelecer objetivos para orientar as melhorias e medidas para acompanhar a sua evolução.
- Assumir o compromisso de melhoria contínua do sistema de gestão, da performance ambiental e da redução das emissões de gases com efeito de estufa (GEE).

Fdo: Representante Legal Metrica Consulting

05 de outubro de 2023. Ed. 3

