



NP ISO/IEC 20000-1 - Certificação de Serviços de TI's

DITC-Divisão de Inovação, Tecnologia e Comunicações

A Norma NP ISO/IEC 20000-1 é a versão portuguesa da norma mundial, editada pela ISO (International Organization for Standardization), que certifica Sistemas de Gestão dos Serviços de Tecnologias de Informação.

Através desta certificação, e dos mecanismos de melhoria contínua que proporciona, procuram atingir-se elevados níveis de qualidade nos serviços prestados.

A Câmara Municipal de Loures é a primeira, e única câmara municipal portuguesa, a receber esta certificação, cujo âmbito contempla "Gestão e Manutenção da Infraestrutura Tecnológica, Gestão e Manutenção de Aplicações, a partir das Instalações da DITC - Divisão de Inovação, Tecnologia e Comunicações, da Câmara Municipal de Loures, para os Utilizadores Destas e de Outras Instalações do Mesmo Município e de Outras Definidas em Protocolos e Delegação de Competências.

Do projeto de implementação desta norma na Câmara Municipal de Loures, fazem parte políticas que subordinam toda a atividade do "Sistema de Gestão dos Serviços de Tecnologias de Informação", e que se traduzem em sete compromissos fundamentais:

1. Assegurar a confiança e satisfação dos clientes/utilizadores;
2. Assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados;
3. Garantir as capacidades atuais e futuras dos recursos que suportam os serviços de Tecnologias de Informação;
4. Gerir os recursos disponíveis, atuando de forma preventiva na resolução de potenciais problemas;
5. Adotar as melhores práticas de gestão nos serviços de Tecnologias de Informação;
6. Suportar os processos de melhoria contínua e de modernização administrativa;
7. Garantir a disponibilização dos serviços de Tecnologias de Informação por profissionais qualificados.

Com esta certificação, redobram-se as responsabilidades de procura constante duma prestação de serviços de qualidade, focados nas necessidades dos serviços municipais, e por via destes, dos cidadãos e instituições do município.