



## **NP ISO/IEC 20000-1:2015 - Certificação de Serviços de TI's**

### **DMAQIT-Divisão de Modernização Administrativa, Qualidade e Inovação Tecnológica**

A Norma NP ISO/IEC 20000-1:2015 é a primeira versão portuguesa da norma mundial, editada pela ISO (International Organization for Standardization), que certifica a qualidade do sistema de gestão e os processos que suportam os serviços e produtos do âmbito das Tecnologias de Informação.

A Câmara Municipal de Loures é a primeira e única câmara municipal portuguesa a receber aquela certificação.

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;
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.