1 – Objetivo

Descrever as atividades do processo de Fornecimento de Serviços Técnicos de modo a:

- Realizar as actividades de fornecimento do serviço a partir das condições contratualizadas com o Cliente, das Especificações Técnicas do Produto e de outros requisitos estabelecidos, optimizando os factores satisfação do Cliente e o resultado económico de modo a proporcionar benefícios para as partes interessadas e para a consolidação da notoriedade da organização GIAGI como entidade com competências reconhecidas
- Assegurar que as diferentes contratualizações de aquisição de recursos para o fornecimento do serviço e que têm influência sobre a qualidade do fornecimento produto e serviços prestados pelo GIAGI, respondem em permanência aos requisitos de competência e capacidade especificadas.

2 – Âmbito

Estão envolvidas todas as atividades, recursos, relações referentes ao fornecimento de Serviços Técnicos pelo GIAGI, quer sejam do tipo standard, equiparados a standard ou produto não standard.

3 - Siglas – Referências

Consultor de Sistema de Gestão – Pessoa que apoia a organização na realização de sistemas ou subsistemas de gestão dando conselho ou informação

Cliente – Pessoa ou organização que poderia receber ou de fato recebe um produto ou serviço que se destina a, ou é requerido por, essa pessoa ou organização

Fornecedor – Organização ou pessoa que fornece um produto ou serviço

Subcontratar – Estabelecer acordo no qual uma organização externa realiza parte das funções ou processos de uma organização

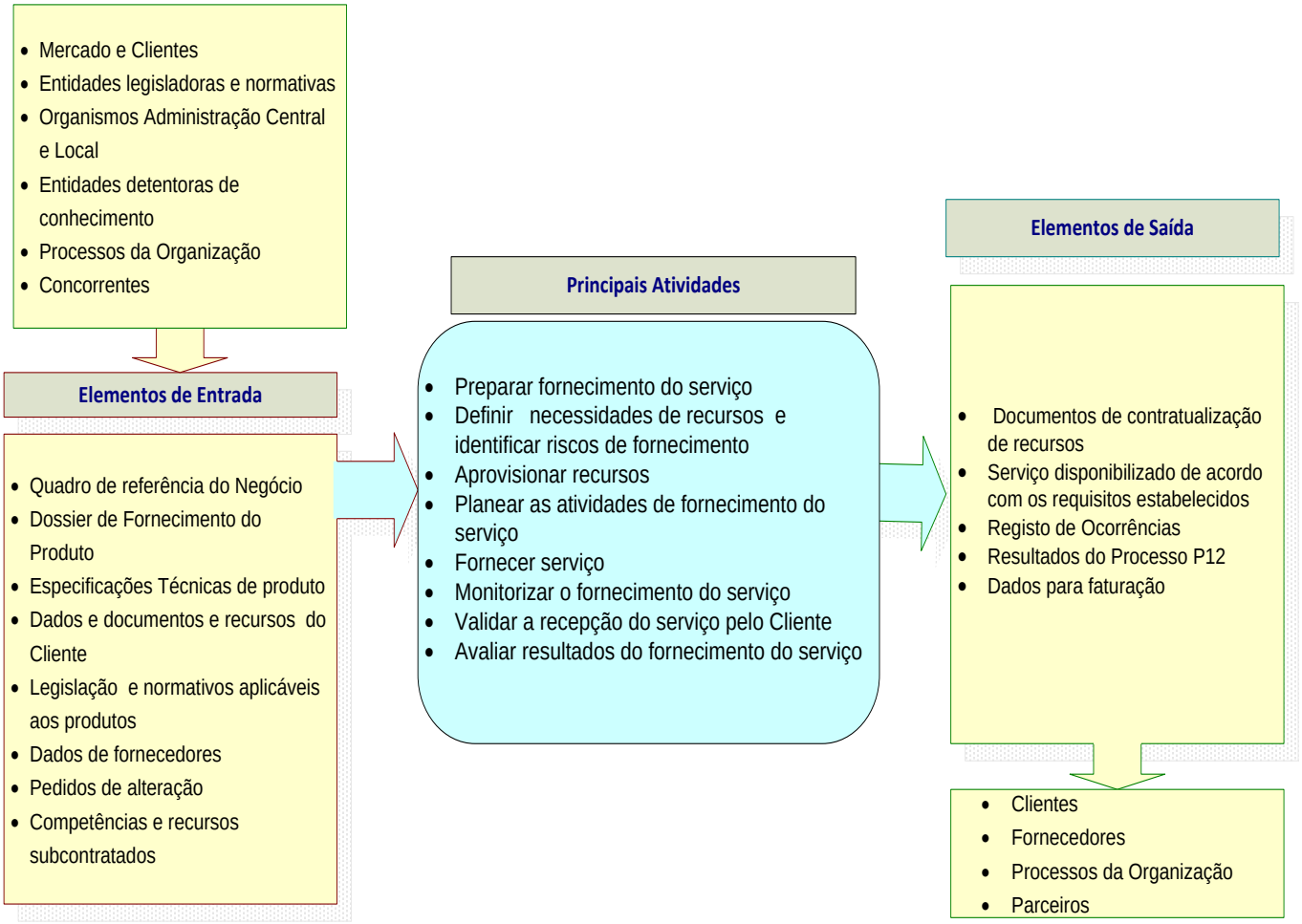
Contrato – acordo que compromete

Reprocessamento – Ação sobre um produto ou serviço não conforme para o tornar conforme com os requisitos

Reparação – acção sobre um produto ou serviço não conforme para o tornar aceitável para a utilização pretendida

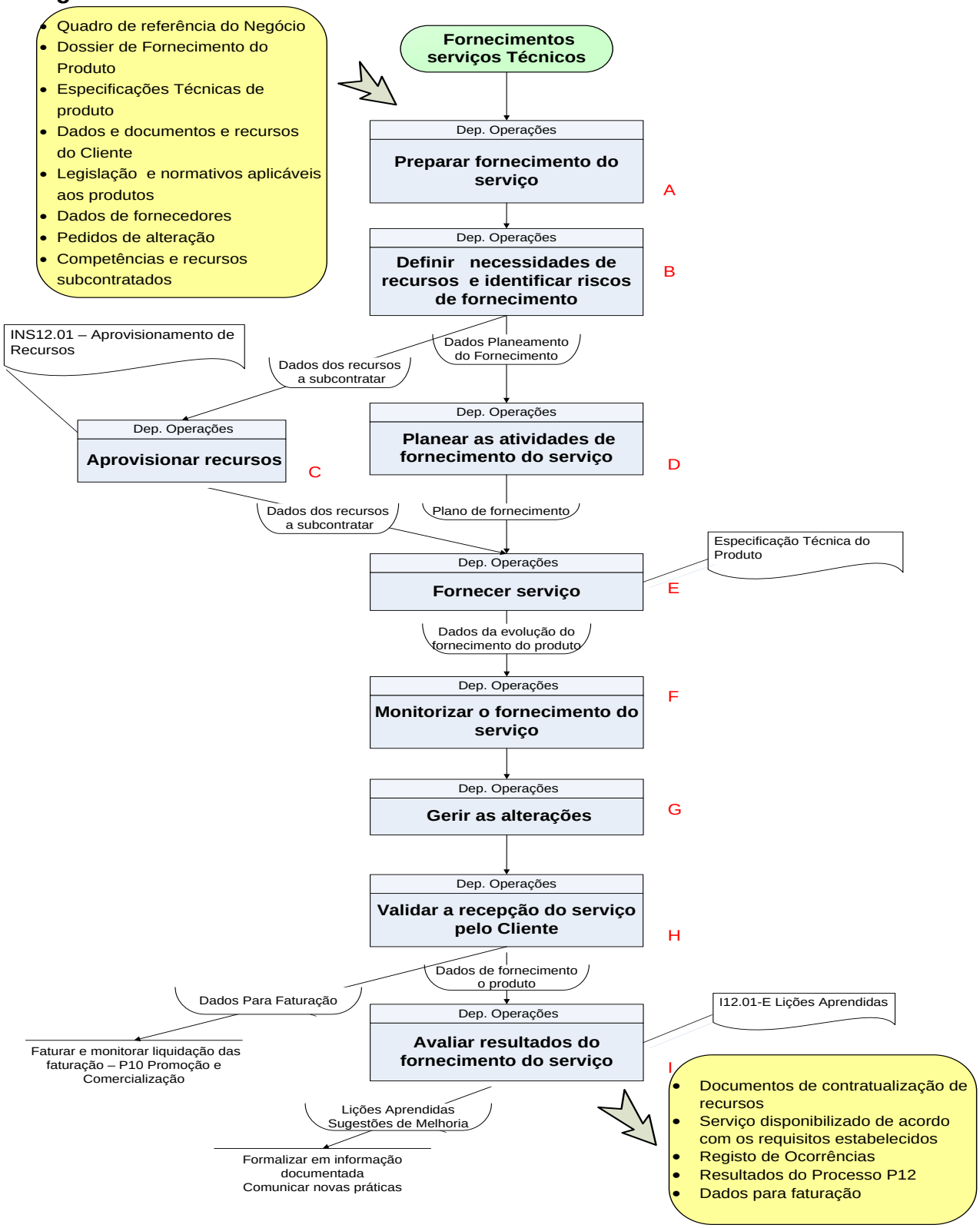
Rejeição – acção sobre um produto ou serviço não conforme para impossibilitar que seja utilizado tal como estava originalmente previsto

4 – Descrição do Processo – Promoção e Comercialização
4.1 – Macrocartografia do Processo



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

4.2 – Fluxograma



Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

4.3 – Descrição das actividades

A – Preparar fornecimento do serviço

Após elaboração do contrato ou aceitação da encomenda de prestação / fornecimento do produto, e dispondo da Especificação Técnica do Produto e/ou os dados que apoiaram o processo da Comercialização, inicia-se o processo de preparação do fornecimento do produto. Nesta fase realiza-se a :

- Análise da proposta apresentada e negociada com o Cliente onde podem constar requisitos técnicos, logísticos e outros específicos do serviço a fornecer
- Verificação da disponibilidade de toda a informação que descreva o produto e os resultado que se pretendem atingir.
- Confirmação da total adequabilidade das especificações técnicas de produtos e dados para o fornecimento do produto;
- Verificação de requisitos normativos ou legais específicos para o fornecimento do serviço num determinado contexto
- Consulta a lições aprendidas durante o fornecimento do serviços similares
- Verificar necessidades específicas de monitorização da qualidade do serviço fornecido
- Abrir no servidor GIAGI uma pasta para o Dossiê de Fornecimento do Produto ,com código referente ao Dossiê do Cliente e onde devem ser arquivados todos os registos e documentos do fornecimento do Produto
- Novos contactos com o Cliente para consolidar as etapas de planeamento e de definição dos recursos a alocar ao projeto

B - Definir necessidades de recursos e identificar riscos de fornecimento

Em função do estabelecido na fase de preparação do fornecimento do serviço, atuar-se-á de modo a:

- afectar os recursos humanos com o perfil e competências adequadas;
- disponibilizar e reservar os materiais, equipamentos e outros recursos físicos necessários;
- Avaliar se dimensão de infraestruras e do ambiente são apropriados para a operacionalização do fornecimento do produto

Avaliar-se-á também o impato de potenciais riscos em função do descrito nas Especificações Técnicas de Produto e de outros dados recolhidos na fase da preparação, e determinar-se-á de necessidades de contenção ou minimização do impato desses riscos

Esta avaliação terá como incidência :

- Os recursos humanos afetos ao projecto e as qualificações requeridas.
- Potencialidade de ocorrerem erros humanos.
- As condições e recursos disponibilizados pelo cliente como suporte para o fornecimento do serviço
- As condições de contexto em que é desenvolvido o fornecimento do serviço
- A robustez das atividades de fornecimento, principalmente em domínios de produtos não standar, e em serviços que o consumo coincidem no tempo os sejam os designados processos especiais.

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta *"01 Sistema Gestão GIAGI"*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

C – Aprovisionar recursos

Em função das características e do perfil dos recursos necessários e sempre que seja necessário recorrer a recursos externos procede-se de acordo com o estabelecido na INS 12.01 – Aprovisionamento de recursos

D – Planear as atividades de fornecimento do serviço

O responsável pelo fornecimento consolidará o planeamento do fornecimento do serviço, integrando todos os dados necessários resultantes das atividades descritas em A;B e C

Este planeamento será formalizado em suporte digital ou papel e comunicado previamente ao Cliente para análise e Validação

No planeamento devem ser previstas momentos de verificação e controlo do avanço do fornecimento do serviço (monitorização) e quem participa nessa avaliação e a quem é dado a informação resultantes desta verificação.

E – Fornecer serviço

Fornecer o serviço observando os seguintes princípios , entre outros:

- aplicar as disposições constantes na especificação técnica do produto e/ou dados constantes no processo de Comercialização e de acordo com a planificação e preparação do fornecimento do produto.
- assegurar a conformidade com documentos legais, normas internas e externas.
- Durante todo o processo de fornecimento do produto são desenvolvidas acções de Inspecção/Controlo com o objectivo de verificar a conformidade do mesmo com as características previamente estabelecidas e de acordo com a Especificação Técnica do Produto e o planeamento do fornecimento do serviço
- Para cada produto fornecido pelo GIAGI existe a respectiva Especificação Técnica do Produto, onde estão definidos o plano de qualidade, os pontos de controlo, de revisão, verificação e validação do projecto, as especificações de qualidade e controlo e as actividades de inspecção.

F – Monitorizar o fornecimento do serviço

Nas Especificações Técnicas do Produto estão definidos ao na fase de preparação e planeamento do fornecimento do serviço, serão estabelecidos os pontos de controlo de revisão e verificação do fornecimento do produto e respectivos critérios de aceitação.

Assim, durante o processo de fornecimento do serviço são desenvolvidas acções de avaliação, recorrendo aos meios e métodos definidos na fase de preparação e planeamento

Sempre que ocorram ocorrências de desvio ao planeado e ou de não conformidades estas serão registadas e dadas a conhecer aos responsáveis pela gestão do fornecimento do produto, tanto da parte do Cliente como do GIAGI.

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta *"01 Sistema Gestão GIAGI"*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

G – Gerir as alterações

Durante o fornecimento do serviço, principalmente em serviços de consultoria, poderão surgir necessidades de alterações aos requisitos do serviço inicialmente estabelecido, quer seja pela iniciativa dos Clientes que seja por proposta da Equipa Técnica que assegura o fornecimento do produto:
Nesta situação serão avaliadas as naturezas das alterações necessárias quanto ao :

- Tipo dos novos requisitos a fornecer, as capacidade e competências necessárias.
- Impato da dimensão e qualificação dos recursos a disponibilizar
- Custos das alterações
- Novas necessidades de monitorização e controlo
- Novos impactes a nível de riscos potenciais resultantes das alterações
- Planeamento e prazos de execução
- Necessidade de validação pelo Cliente as alterações introduzidas
- Necessidade de comunicação adequada a todos os intervenientes internos e externos

Serão avaliados os impactes nas condições de fornecimento e nos requisitos dos serviços As alterações decididas são formalizadas e comunicadas a todos envolvidos após validação da Organização e do Cliente

H – Validar a recepção do serviço pelo Cliente

A validação do fornecimento do produto pelo Cliente será feita conforme a natureza do produto fornecido, mas terá sempre como referência:

- A proposta comercial e ou contrato estabelecido
- As especificações Técnicas de Produtos
- O planeamento e informação complementar produzida durante o fornecimento do produto

I – Avaliar resultados do fornecimento do serviço

A avaliação do fornecimento dos produtos de serviços técnicos, é feita geralmente enquadrada no momento da avaliação da satisfação do Cliente de acordo com o estabelecido no P30.0 Gestão da Melhoria
O responsável pelo processo P12 e o responsável pelo fornecimento do serviço farão uma avaliação de como os resultados planeados foram atingidos, principalmente nos fornecimentos serviços técnicos, onde tenham ocorridas situações que determinaram novas aprendizagens ao nível do novo conhecimento, novas práticas, incorporação de novos saberes. Esse novo conhecimento é então formalizado nos suportes documentais do sistema de gestão da organização. Quando não existir suporte específico utilizar-se-á o documento I12.01-E Lições Aprendidas

5.3 Identificação e rastreabilidade do Produto

A identificação e a rastreabilidade não são imposições legais (para a actividade do GIAGI), nem, normalmente, exigências dos nossos Clientes.
Contudo, a identificação e a rastreabilidade dos documentos e dados é efectuada através do n.º de processo de consulta definido no processo de Comercialização.

Para garantir uma melhorar correlação entre os dados , documentos produzidos e geridos, e o serviço fornecido procurar-se-á que todos os documentos sejam:

- referenciados pelo código do processo de consulta
- que seja feita menção à designação do serviço (projecto) a fornecer,
- Colocado o logo do cliente ou alternativa o nome da designação social
- Colocada a versão do documento e data.
- Seja feita referência ao ficheiro informático, isto sempre que aplicável
-

Sempre que, por exigência do Cliente (e contratualmente definido), estes elementos não forem suficientes, elaboram-se instruções específicas para o efeito.

5- Gerir propriedade de Clientes e Fornecedores

O produto fornecido pelo Cliente assume maioritariamente a natureza de propriedade intelectual, incluindo especificações, desenhos e informação proprietária e pode ter suporte digital ou, excepcionalmente, em papel.

Os elementos entregues pelos Clientes para serem integrados no fornecimento dos produtos são verificados aquando da sua recepção, de modo a garantir que se encontram conformes com os requisitos especificados na Especificação Técnica do Produto e arquivados, quando em suporte digital, no respectivo directório do servidor.

Se os documentos disponibilizados pelos Cliente forem classificados como “Confidenciais” estes são utilizados de modo restrito a definir pelo responsável do fornecimento do serviço.

Se os documentos disponibilizados contiverem dados pessoais dos Clientes e ou Fornecedores, então estes serão utilizados de acordo com a legislação aplicável.

Para uma melhor identificação da propriedade os documentos do Cliente são normalmente arquivados em pastas com a designação “ Documentos do Cliente – (Designação do Cliente)

Caso um documento fornecido pelo cliente, em suporte digital ou em papel, esteja incompleto, seja extraviado, danificado, o cliente deve ser informado pelo coordenador interno do projecto, sendo-lhe solicitado os documentos/dados informáticos em falta ou um novo documento/dados informáticos.

Aquando do fornecimento de documentos e dados de fornecedores ou Clientes que representem propriedade intelectual com reserva de direitos, o seu uso será devidamente autorizado previamente e estabelecida as condições de utilização.

6- Gerir Serviços Não conformes

Sempre que ocorram situações identificadas de não conformidade ou de potencial não conformidade estas são registadas no I30.01-E – Registo de Ocorrência – Ação Corretiva , com a colaboração do responsável do P30 – Gestão da Melhoria, para uma avaliação da sua criticidade, das medidas de correcção a empreender e do desenvolvimento do respectiva relatório de acção correctiva.

Como a natureza dos serviços fornecidos são dominantemente de natura de serviços, em que o identificação da ocorrência se processará durante a prestação do serviço, são implementadas acções de correcções de imediato no sentido de repor a conformidade e na presença do Cliente minimizando assim o impato do ocorrência de não qualidade.

Estas ocorrências para além do tratamento previsto no P30, serão reavaliadas na atividade I – "Avaliar resultados do fornecimento do serviço"

Sempre que a não conformidade incida sobre requisitos com suporte físico, estes são identificados e segregados, podendo ser eliminados ou retidos em local físico ou digital devidamente identificado " Não Conformes"

7- Manusear e preservar

Os produtos a fornecer pelo GIAGI, devem ter a garantia de que são respeitados todos os cuidados básicos de manuseamento e arquivo, com especial incidência os produtos que se encontrem em suportes digital Assim, os documentos e dados que se encontrem neste tipo de suporte, devem sempre ser guardados no servido do GIAGI na pasta de Fornecimento do Produto

A preservação dos dados e documento , enquanto se encontrarem sob o controlo do GIAGI, deve garantir que:

- Estão arquivados na pasta correspondente ao fornecimento do produto
- O nome do ficheiro permite identificar o seu conteúdo
- Os documentos digitais estão actualizados e em vigor
- São garantidas as exigências de confidencialidade

8 – Atividades posterior à entrega

Poderão ser estabelecidas e desenvolvidas atividades após fornecimento do produto, desde que :

- Especificadas nas condições contratualizada de fornecimento do serviço
- Resultantes de expressão de necessidades complementares dos Cliente e aceites pela Organização.
- Resultantes de reclamações de clientes ou de avaliação insuficiente do Cliente da conformidade do serviço fornecido.
- Necessidades de documentação ou conhecimento complementar

Para as atividades não previstas na fase da contratualização, são previamente avaliadas pelo responsável do P12 e após decisão são planeadas e fornecidas pós validação do Cliente

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta *"01 Sistema Gestão GIAGI"*. Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado

9 – Anexo

INS12.01 – Aprovisionamento de recursos
I12.01-E – Lições aprendidas
I12.02-E - Caderno de encargos/encomenda

10. Lista de Edições

Edição	Descrição da Alteração	Data
1	Descrição Completa do Procedimento	21-01-2016

Este documento é valido somente na sua versão electrónica disponível Servidor na pasta "*01 Sistema Gestão GIAGI*". Caso esteja a lê-lo em papel, deve assegurar-se que a versão de que dispõe corresponde ao original validado