

OBJETIVO

Estabelecer as regras para a conceção de um serviço solicitado por entidade externa, de modo a assegurar que são cumpridos os requisitos especificados e/ou designados, incluindo a conceção dos objetivos e conteúdos.

ÂMBITO

Aplicável ao desenvolvimento de produtos/serviços da INOVATEC decorrentes de contactos de clientes.

DEFINIÇÕES

Conceção e Desenvolvimento - conjunto de processos que transformam requisitos em características especificadas ou em especificações de um produto, processo, sistema ou atividade de inovação.

Requisitos do Serviço - descrição do serviço a fornecer a partir da experiência e das necessidades implícitas ou explícitas dos clientes.

Especificação do Serviço - definição das características e do modo de fornecimento do serviço. Desdobramento do pedido do cliente no conjunto de características que definem o serviço.

Especificação do Controlo da Qualidade - definição dos pontos e dos critérios de controlo.

MODO DE PROCEDER

ATIVIDADES	DESCRIÇÃO	RESP.	DOC./ REGISTOS
1. Registo da Conceção	1. Registo de uma nova Conceção Sempre que o processo de fornecimento do serviço solicitado por entidade externa não esteja definido ou se revele inadequado face à atividade que se pretende desenvolver Para novas conceções atribuir identificação e arquivar na pasta digital de ideias e projetos e no portal SGIDI (como ID e/ou II). Preencher a respetiva ficha	QC	RG 04 - Matriz de ideias e projetos RG 05 - Fichas de ideias e projetos
2. Fase 0 - Especificação para projeto	2. FASE 0 - ESPECIFICAÇÃO PARA PROJETO Título; Objetivos (descrição sucinta do novo serviço); Elementos Iniciais (inclui os requisitos legais, contratuais e/ou normativos) Informação adicional (deverá incluir quando existir: Requisitos Legais Contratuais e Normativos (identificar os requisitos aplicáveis e analisar a sua adequabilidade); Resultados do Projeto (devem ser documentados impressos, procedimentos, manuais e verificados antes da sua emissão de forma a permitir a sua verificação e validação relativamente às especificações do projeto); Indicar condições para a validação do projeto; Decisão (exequível ou não exequível) pela Gerência. Nota: no final de cada fase é feita uma revisão que pode ser complementada por atas sempre que decorram de reuniões. Em processos mais simples a revisão corresponde ao encerramento da fase.	DID	RG 05 - Fichas de ideias e projetos
3. Fase 1 - Conceção inicial	3. FASE 1 - INICIATIVA DE INOVAÇÃO Impacto nos produtos atuais; Interfaces Técnicas e Orgânicas (definir as competências técnicas necessárias da equipa do projeto); Planeamento da Conceção (estabelecer plano de trabalhos: atividades, equipa, prazo, recursos e resultados); Revisão da Fase; Decisão (exequível ou não exequível) pela Gerência.	ET / DID	RG 04 - Matriz de ideias e projetos RG 05- Registo de ideias e projetos
4. Fase 2 - Elaboração de suportes	4. FASE 2 - ELABORAÇÃO DE SUPORTES Coloca-se em anexo a documentação de suporte à Conceção e Desenvolvimento. Verificação do Projeto.	ET / DID	RG 05- Registo de ideias e projetos
5. Fase 3 - 1º fornecimento	5. FASE 3 - 1º FORNECIMENTO Efetuar o 1º fornecimento e elaborar relatório. No caso de serem necessárias as alterações são registadas, analisadas, verificadas e validadas. Desencadeiam apenas os passos que sejam julgados pelo Diretor do Projeto relevantes para cumprir as especificações Validação do projeto e decisão de colocação em funcionamento pela Gerência	DID	RG 05- Registo de ideias e projetos
	6. ALTERAÇÕES AO PROJETO O Coordenador do Projeto decide sobre os passos que desencadeiam as alterações ao projeto. Sempre que as alterações sejam relevantes pode ser estabelecida uma nova conceção.	DID	RG 05- Registo de ideias e projetos

Legenda: G - Gerência; SG - Sistema de Gestão; A - Administrativo; SI - Sistemas de Informação; CP - Coordenador Projeto; ET - Equipa Técnica; TC - Todos os Colaboradores; QC - Qualquer Colaborador.