

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Certificação de Serviços Automotivos

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

**Quantidade de Encontros Presenciais:**

2

**Observação Quantidade de Encontros:**

02 (duas) visitas presenciais de 08 (oito) horas cada. Sendo 01 (uma) auditoria inicial e 01 (uma) de acompanhamento.

**Público Alvo:**

ME - Microempresa

**Complemento Público Alvo:**

Porte: Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, Microempreendedor Individual.  
Setor: Serviços Automotivos e Varejo de Autopeças.  
Segmento: Automotivo.  
Oficinas de Reparação Automotiva (linha Leve ou Pesada), Autopeças, Retífica de Motores.

**Objetivo:**

Serviço que visa auditar o processo de reparação/ produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.  
Observação: É pré-requisito que o Cliente já tenha passado por uma pré-auditoria (BA0000002433/1 - Adequação às Normas de Qualidade para Serviços Automotivos).  
Normas ABNT relacionadas para Certificação de Centro de Reparação - Escopos: Freios - NBR 14778, Suspensão - NBR 14780, Escapamento - NBR 14781, Direção - NBR 14779, Diagnóstico do Motor - NBR 14481, Transmissão - NBR 15760, Elétrica Automotiva - NBR 15745, Ar Condicionado - NBR 15629, Funilaria & Pintura - NBR 14284. Retífica de Motores - NBR 13032. Varejo de Auto Peças - NBR 15842.

**Descrição dos Serviços:**

Trata sobre a certificação do processo de produção, versando a implementação de novos processos, otimização ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção.

ETAPA 01 | AUDITORIA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo de trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

Como resultado da reunião de abertura, gerar documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante e prestadora de serviço tecnológico.

1) Conteúdo: Trata sobre a certificação do processo de produção, versando a implementação de novos processos, otimização ou diminuição de recursos e insumos no processo produtivo, a fim de minimizar os custos de produção.

2) Pontos verificados: Organização, Atendimento ao Cliente, Financeiro, Infraestrutura, Processos, Ferramental, Sistema de Garantia e Processo Ambiental.

**Conteúdo programático:**

Não se aplica.

**Benefícios:**

1. Os benefícios serão tornar a empresa mais eficiente, criar melhores controles e gestão dos processos com foco em resultados, obtendo uma melhor imagem junto ao público e consumidor;  
2. Clientes interessados em manter seus estabelecimentos de acordo com as novas práticas de gestão e administração do negócio.

## RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

## RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

É necessário que a prestadora de serviço seja acreditada pelo Inmetro como organismo de inspeção veicular, com corpo técnico formado por profissionais com experiência em Qualidade destinada ao segmento de reparação/manutenção automotiva.

## OBSERVAÇÕES

1. É pré-requisito que o Cliente já tenha passado pelo Diagnóstico Tecnológico em Serviço Automotivo;
2. Avaliação dos Processos de: Organização, Atendimento ao Cliente, Financeiro, Reparação, Processos, Ferramental, Garantia e Ambiental;
3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.
7. Avaliação dos Processos de: Organização, Atendimento ao Cliente, Financeiro, Reparação, Processos, Ferramental, Garantia e Ambiental.
8. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
9. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico.

### Informações Complementares:

**Descrição Comercial:** Certificação da Conformidade da Empresa.

## ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	Relatório (Planejamento) para Auditoria Principal.	50,00

ENTREGA 2	Relatório de auditoria externa, com os seus achados, contendo a assinatura do empresário. É importante ressaltar que desvios de atendimento aos requisitos verificados durante a auditoria devem ser reanalisados pela empresa certificadora. Neste caso haverá a necessidade de passar por uma nova auditoria, onde a empresa auditada terá que incorrer em contratação de uma nova auditoria e o Certificado, até então, não será emitido.	40,00
	<b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b>	
ENTREGA 3	Certificado do Sistema de Gestão da empresa. Havendo a recomendação, a entrega será o Certificado. Não havendo a recomendação, a entrega será uma Carta informando que a Empresa não foi recomendada.	10,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UAIT-00626-2017	01. O cliente já realizou a pré-auditoria? Observação: Caso a resposta seja NÃO, a Certificação NÃO deverá ser contratada.	Sim ou Não
02. UAIT-00633-2017	02. O cliente deseja contratar a Certificação em Serviços Automotivos?	Sim ou Não
03. UAIT-00628-2017	03. O estabelecimento possui alvará de funcionamento?	Sim ou Não
04. UAIT-00629-2017	04. O cliente possui licença ambiental?	Sim ou Não
05. UAIT-00632-2017	05. A empresa dispõe de caixa separadora de água/óleo?	Sim ou Não
06. UAIT-00627-2017	06. O cliente possui controle dos processos?	Sim ou Não
07. UAIT-00634-2017	07. A empresa possui o Sistema de 5 S implementado?	Sim ou Não
08. UAIT-00635-2017	08. A empresa possui um Planejamento Estratégico?	Sim ou Não