

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.

Informações Complementares:

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.

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 |
| | Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento. | |
| 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 |