

CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS AUTOMOTIVOS

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Certificação / Inspeção

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Avaliação da Conformidade / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Serviços

8. Macrosssegmento

Serviços Automotivos

9. Descrição

Serviço que visa auditar o processo de reparação/ produção, com vistas à certificação inicial ou à manutenção de certificação.

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.

São 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 Autopeças – NBR 15842.

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.

ENTREGAS DA ETAPA 01:

- Relatório (Planejamento) para Auditoria Principal.
- 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.
- Certificado. 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. Benefícios e resultados esperados

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.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Pré-diagnóstico

1. A empresa já passou pela adequação à norma pretendida? () Sim () Não
2. O cliente possui controles dos processos? () Sim () Não
3. O cliente possui alvarás de funcionamento? () Sim () Não
4. O cliente possui licença ambiental? () Sim () Não
5. O cliente possui Alvará do Bombeiro? () Sim () Não
6. A empresa dispõe de caixa separadora de água/óleo? () Sim () Não
7. A empresa possui o Sistema de 5S implementado? () Sim () Não
8. A empresa possui acesso as Normas ABNT? () Sim () Não
9. A empresa possui software de gestão? Sim () Não ()

16. Observações

1. 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;
2. 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;
3. Avaliação dos Processos de: Organização, Atendimento ao Cliente, Financeiro, Reparação, Processos, Ferramental, Garantia e Ambiental;
4. 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;
5. 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;
6. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
7. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	23/05/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Certificação-de-Serviços-Automotivos-CI12006-1.pdf	
2	14/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/02/Certificação-de-Serviços-Automotivos-CI12006-2.pdf	Coordenação Sebraetec
3	08/02/2021	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/02/Certificação-de-Serviços-Automotivos-CI12006-3.pdf	Coordenação Sebraetec