

ADEQUAÇÃO ÀS NORMAS DE QUALIDADE PARA SERVIÇOS AUTOMOTIVOS

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Gestão da Qualidade

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Comércio e Serviços

8. Macrosssegmento

Serviços Automotivos e Varejo de Autopeças

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO E PLANEJAMENTO DA CONSULTORIA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante para definição das diretrizes de serviço, objetivos, premissas, restrições do serviço, agendamento das consultorias e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO TECNOLÓGICO

- Levantamento e avaliação situacional dos processos produtivos ou condições de reparação/manutenção, com base nas normas ABNT relacionadas para Certificação de Centro de Reparação dos seguintes escopos: Freios – NBR 14778, Suspensão – NBR 14780, Escapamento – NBR 14781, Direção – NBR 14779, Diagnostico 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.

Observação: O diagnóstico só se aplica a empresas estabelecidas e em pleno funcionamento.

ENTREGAS ETAPA 02: Relatório de Diagnóstico com aceite da empresa demandante, contendo o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; levantamento de dados do(s) processo(s) e serviço(s) avaliados(s); análise circunstancial do momento (check-list); Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.

ETAPA 03 | ADEQUAÇÃO ÀS NORMAS EM SERVIÇOS AUTOMOTIVOS

Consultoria para adequação às normas para Certificação de Centro de Reparação com orientações específicas a serem adotadas para a empresa buscar a certificação.

- Orientações sobre o processo de produção para deixar a empresa demandante preparada para buscar a Certificação de Centro de Reparação pertinente para seu segmento de atuação, com orientações sobre as normas ABNT aplicáveis:
 - Freios – NBR 14778, Suspensão – NBR 14780, Escapamento – NBR 14781, Direção – NBR 14779, Diagnostico 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.
- Orientações sobre os pontos que são verificados nas certificações para os Centros de Reparação, buscando adequação da empresa demandante aos seguintes critérios, quando pertinentes: organização; instalações; equipamentos; armazenagem; processos de trabalho; atendimento ao cliente; responsabilidade ambiental; entre outros.

ENTREGAS ETAPA 03:

- Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos),

oportunidades de melhoria a partir da avaliação e intervenção, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias.

- Declaração, com aceite da empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

1. Contribuir para a melhoria do desempenho da produção por meio de ajustes na disposição de equipamentos e pessoas, distribuição de espaço, desenvolvimento de controles e adequação de fluxos, entre outros.
2. Tornar a empresa mais eficiente, criar melhores controles com foco em resultados, obtendo uma melhor imagem junto ao público e consumidor;
3. Qualificação inicial da empresa, com vistas a adequação às normas ABNT relacionadas para Certificação de Centro de Reparação – Escopos: Freios – NBR 14778, Suspensão – NBR 14780, Escapamento – NBR 14781, Direção – NBR 14779, Diagnostico Motor – NBR 14481, Transmissão – NBR 15760, Elétrica Automotiva – NBR 15745, Ar Condicionado – NBR 15629, Funilaria & Pintura – NBR 14284. Retífica de Motores – NBR 13032.

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

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Qualidade destinada ao segmento de reparação/manutenção automotiva.

15. Pré-diagnóstico

1. O cliente possui controles dos indicadores (KPI)?
2. O estabelecimento possui alvará de funcionamento?
3. O cliente possui Alvará do Bombeiro?
4. A empresa dispõe de estrutura de descarte de materiais?
5. A empresa possui o Sistema de 5 S implementado?
6. A empresa possui acesso as Normas ABNT?
7. A empresa possui um Planejamento Estratégico?
8. O cliente possui controle dos processos?
9. O cliente utiliza softwares de gestão em sua empresa?
10. A empresa está estabelecida e em pleno funcionamento?

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. 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. O diagnóstico só se aplica a empresas estabelecidas e em pleno funcionamento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	02/07/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Adequação-as-normas-em-Serviços-Automotivos-GQ13030-1.pdf	Arthur Guimaraes Carneiro Hulda Oliveira Giesbrecht
2	15/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-às-normas-de-Qualidade-para-Serviços-Automotivos-GQ13030-2.pdf	Coordenação Sebraetec
3	01/01/2021	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/12/Adequação-às-normas-de-Qualidade-e-Ambientais-para-Serviços-Automotivos-GQ13030-3.pdf	Eder Max de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido Hulda Oliveira Giesbrecht
4	31/01/2021	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/03/Adequação-às-normas-de-Qualidade-para-Serviços-Automotivos-GQ13030-4.pdf	Arthur Guimaraes Carneiro Eder Max de Oliveira