



| Seu próximo nível de serviço

GUIA DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO



Copyrights | DPN Automotive

CONTATO

E-mail: dpnautomotive@gmail.com.br
www.dpnautomotive.com.br

Instruções gerais

Este manual de procedimentos estabelece princípios gerais para a gestão de áreas operacionais de oficinas de serviços automotivos.

Siga atentamente os procedimentos descritos neste manual, e diante de qualquer dúvida solicite informação técnica adicional no serviço de atendimento de DPN Automotive



Importante:

Os procedimentos e recomendações de serviços fornecidos nos manuais da DPN Automotive, seguem os aspectos genéricos das práticas e metodologias definidas por normas e procedimentos da indústria automotiva, lembre-se que sempre poderão existir instruções específicas definidas para marcas e modelos de veículos, as quais não estão contempladas neste documento. Por este motivo, é muito importante consultar sempre ao manual específico do fabricante do veículo e ou sistema.

Os procedimentos descritos neste documento estão em conformidade com as seguintes normas:

ABNT NBR 15681:2009

ÍNDICE

GUIA DE OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Instruções de Segurança	0
Recepção de Serviços	1
Serviços de Manutenção	2
Controle Final	3



1.1 Instruções gerais de segurança

Respeite sempre as normas de segurança da operação e do local de trabalho e utilize todos os equipamentos de proteção individual indicados para cada atividade.

1.2 Equipamentos de proteção individual (EPI)



Luvas de proteção



Luva de proteção com resistência para trabalhos mecânicos e resistente à absorção de químicos e fluidos derivados de petróleo

Avaliar conformidade com norma NR06



Óculos de proteção



Resistente a impactos e choque físicos de materiais sólidos e líquidos

Avaliar conformidade com norma NR06



Sapatos de segurança



Calçado ocupacional resistente a óleo, combustíveis e derivados de petróleo com bico de aço reforçado

Avaliar conformidade com norma NR06



Protetor Auricular



Protetor auricular modelo de silicone com cordão e/ou abafador de ruído tipo concha.

Avaliar necessidade conforme índice de ruído da operação (limite 80 decibéis)

Avaliar conformidade com norma NR06

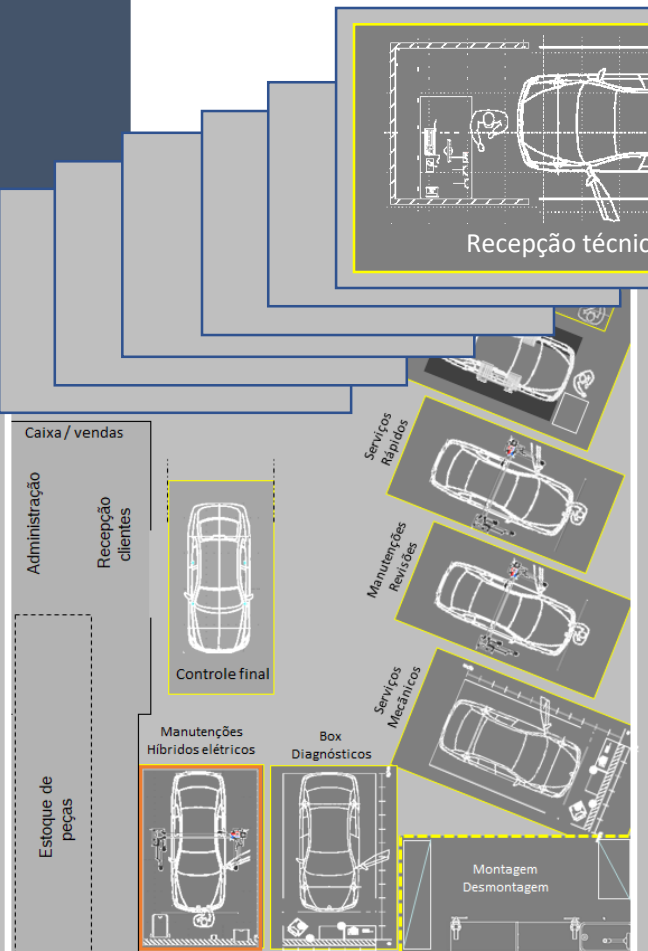


Durante a execução de serviços e intervenções em sistemas de segurança automotivos, **é proibida a utilização de telefones celulares**

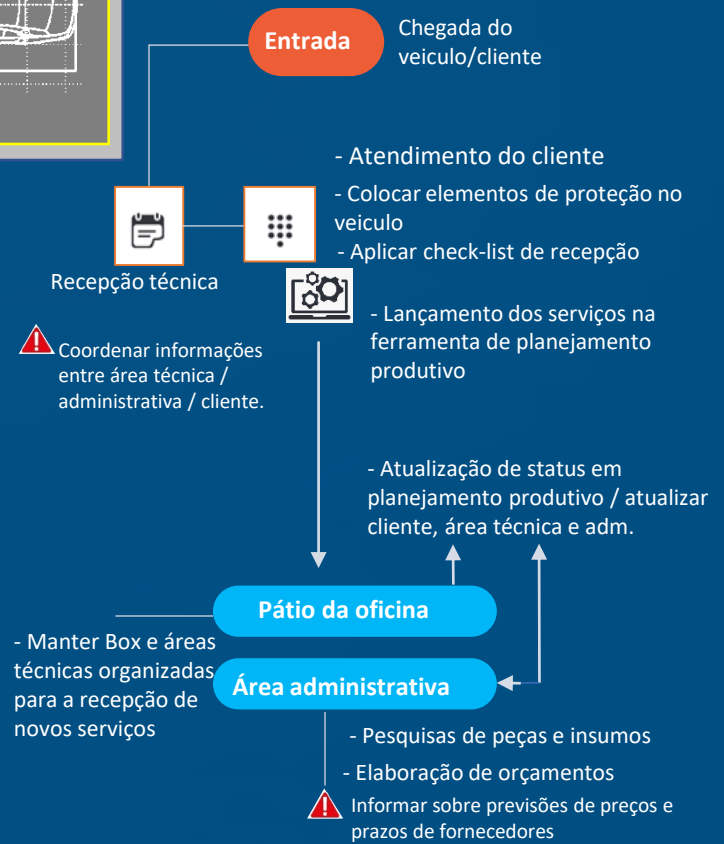
SEÇÃO 1:

RECEPÇÃO DE SERVIÇOS

Atendimento ao cliente e recepção técnica



Fluxo de atividades



Entrada

Evento que inicia o fluxo



Tarefa



Ações



Lançamento em sistema



Ponto de atenção

Saídas

Atividade conduzida e liderada pelo consultor de serviços; a recepção técnica precisa de uma especial atenção para a coordenação das atividades entre o consultor de serviços, a área técnica e a área administrativa.

Importante

O consultor de serviços deve manter em todo momento um acompanhamento dos serviços acordados com os clientes, em termos dos prazos e as entregas das soluções; neste sentido, o diálogo com o setor técnico de serviços e as áreas de suporte administrativo devem ser constantes e fluidos de forma tal que, os eventuais atrasos ou imprevistos em geral possam ser gerenciados de forma antecipada.

Da mesma forma, comunicação com o cliente deve ser fluida e proativa, com relação à atualização do status de serviço.

SEÇÃO 1:

RECEPÇÃO DE SERVIÇOS

Atendimento ao cliente e recepção técnica



Requerimentos

Se estabelecem como requerimentos os seguintes recursos para a execução dos serviços na área de recepção técnica:

- Área dedicada para a recepção técnica de veículo/cliente (1).
- Recursos para aplicação de checklist de recepção, elaboração de orçamentos e ordens de serviço (2).
- Conjunto de Prismas para identificação visual de veículos (3).
- Elementos de proteção interior/exterior do veículo em serviço (4).



SEÇÃO 1:

RECEPÇÃO DE SERVIÇOS

Atendimento ao cliente e recepção técnica



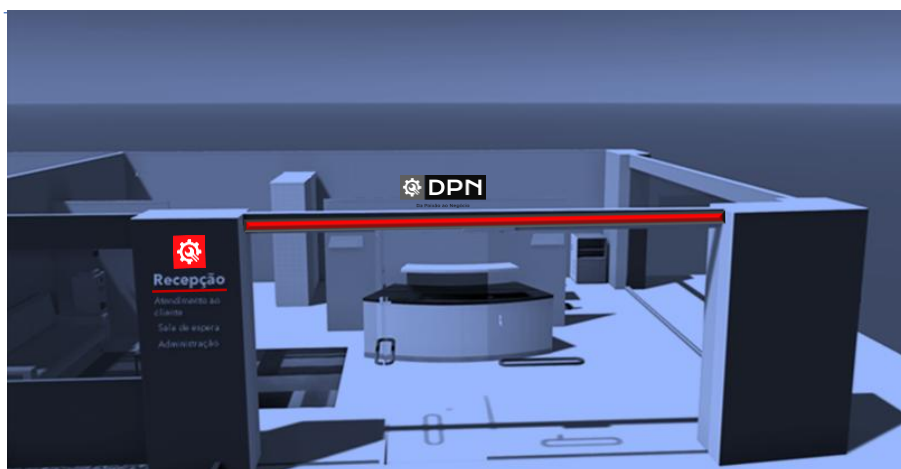
1.1 Procedimento estândar de trabalho

Recepção de clientes / veículos:

Com a chegada do cliente na oficina, o consultor de serviços inicia as atividades de atendimento presencial caracterizadas pelas seguintes tarefas:

- Aplicação dos protetores de veículo na presença do cliente.
- Aplicação do Check-list de recepção.
- Elaboração do orçamento prévio e proposta de serviço contendo o preço, o prazo e a lista de serviços a serem realizados.
- Aprovação do orçamento e proposta de serviços junto ao cliente.
- Lançamento da ordem de serviço no sistema, e identificação do veículo com o sinalizador (prisma).
- Atualização da agenda e status de serviços no planejamento produtivo do dia.
- Distribuição de serviços com responsável técnico da oficina

1.2 Atendimento ao cliente



Durante o processo de atendimento e recepção técnica do veículo, é comum surgir a necessidade de realizar um orçamento prévio ou estimativo durante a presença do cliente na empresa.

Para estes casos, o consultor de serviços deve conduzir o cliente para área de espera/recepção, garantindo em todo momento o conforto e bem-estar do visitante.

Desta forma, o consultor de serviços, pode organizar junto com a área técnica e administrativa, a proposta de serviço.

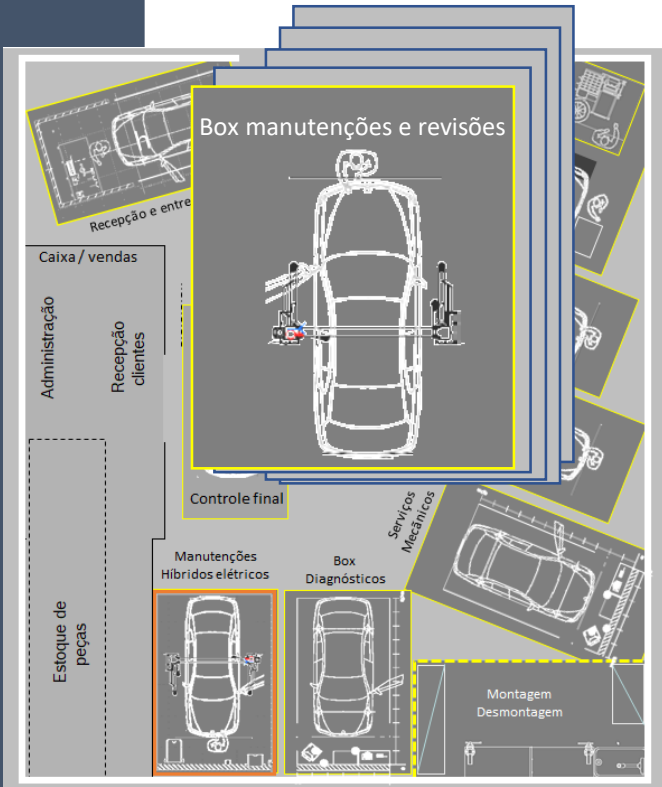
1.3 Indicadores

Pesquisa de satisfação NPS

SEÇÃO 2:

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Execução de serviços de manutenção e revisões



Fluxo de atividades



Entrada

Evento que inicia o fluxo



Tarefa



Ações



Lançamento em sistema



Ponto de atenção

Saídas

Os serviços de manutenções e revisões costumam ser os de maior volume de veículos ao longo do mês, estando caracterizados por serem serviços rápidos (geralmente finalizados em períodos de até 8 hs.), e representado para a maioria dos casos, serviços de menor complexidade técnica para sua execução.

Entre os principais serviços pertencentes a este grupo podemos destacar:

- Revisões e manutenções programadas
- Trocas de óleo e serviços rápidos
- Serviços de freios e suspensão
- Alinhamentos de direção e balanceamento de rodas

SEÇÃO 2:

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

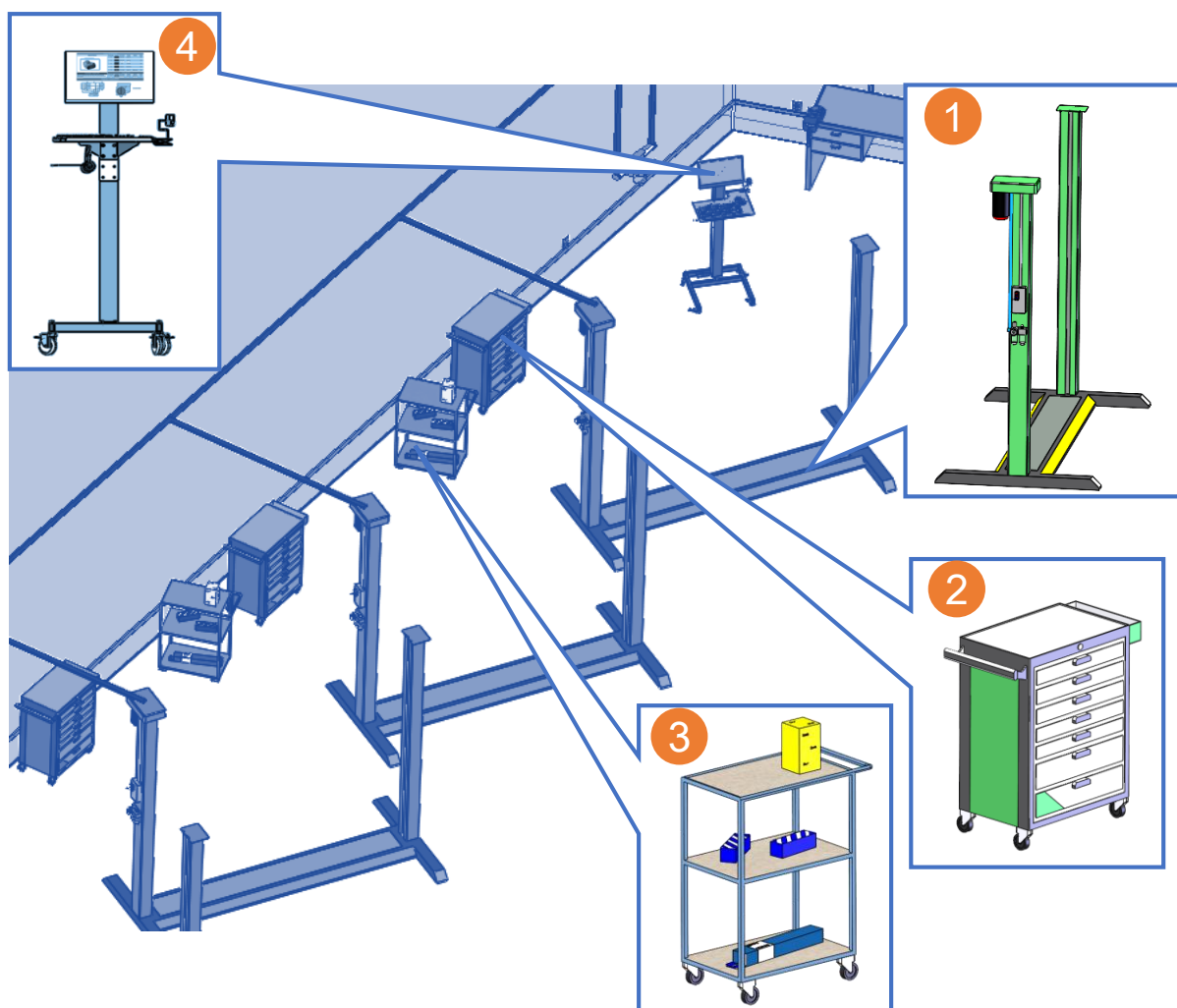
Execução de serviços de manutenção e revisões



Requerimentos

Se estabelecem como requerimentos os seguintes elementos para a execução dos serviços de manutenção e revisões automotivas da linha leve:

- Elevadores com conexões aéreas de alimentação elétrica e de ar comprimido para facilitar o trânsito de carrinhos no perímetro dos elevadores (1).
- Carrinhos de ferramentas manuais (gerais), disponíveis para cada box de trabalho (2).
- Carrinhos específicos para as peças de reposição novas e substituídas (3).
- Terminal de acesso eletrônico para consultas técnicas, checklist e manuais de procedimentos técnicos (4).



Importante

Elevadores são considerados equipamentos industriais os quais devem seguir rotinas de manutenções periódicas operacionais e de segurança. Atentar para outros equipamentos como compressores, sistemas pneumáticos e máquinas em geral, para a realização dos procedimentos de manutenção preventiva conforme indicado pelo fabricante.

SEÇÃO 2:

SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

Execução de serviços de manutenção e revisões



2.1 Procedimento estândar de trabalho

Execução dos serviços:

Com a chegada do veículo no setor de manutenções e revisões, se da início às atividades técnicas seguindo o seguinte fluxo operacional:

- Alinhamento de instruções do serviço (ordem de serviço) com o responsável técnico.
- Aplicação do checklist técnico de serviços.
- Informar a finalização do Checklist técnico para o responsável técnico e/ou consultor de serviços, destacando as necessidades de serviços adicionais.
- Executar os serviços da OS correspondentes ao setor conforme distribuição do responsável técnico.
- Informar de forma rápida e proativa ao responsável técnico e ou consultor de serviços, sobre qualquer incidente e ou necessidade de serviço adicional que possa ter impacto no tempo de execução e ou necessidade de utilização de insumos ou peças não detalhadas na ordem de serviço.
- Informar de forma rápida e proativa ao responsável técnico e ou consultor de serviços, sobre a finalização do serviço.
- Organizar o box e ferramentais de trabalho para a recepção de um novo serviço.
- Descartar de forma correta as embalagens e peças do veículo que foram substituídas.

2.2 Operações técnicas



- Consultar manuais de procedimentos específicos com relação ao serviço a ser executado.
- Confirmar a disponibilidade de todas as peças de substituição para executar o serviço; caso necessário informar de forma rápida e proativa ao responsável técnico e ou consultor de serviços sobre a falta de peças ou insumos.
- Confirmar a necessidade de utilização de ferramentas especiais e solicitar as mesmas ao responsável técnico, caso necessário.
- Em caso de necessidade de suporte técnico utilize as ferramentas de consulta da empresa ou solicite o apoio com o responsável técnico de forma rápida e proativa.

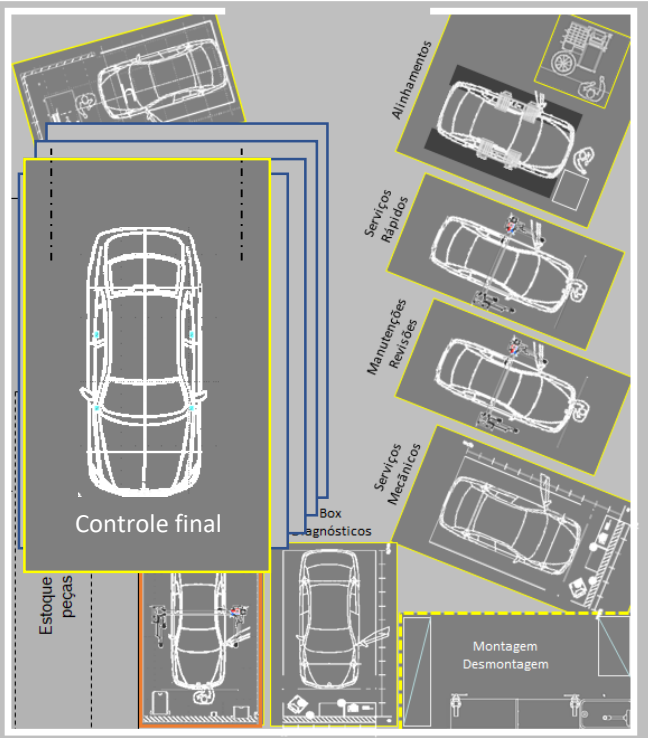
2.3 Indicadores

Índice de produtividade do setor
Índice de retorno (retrabalho), do setor

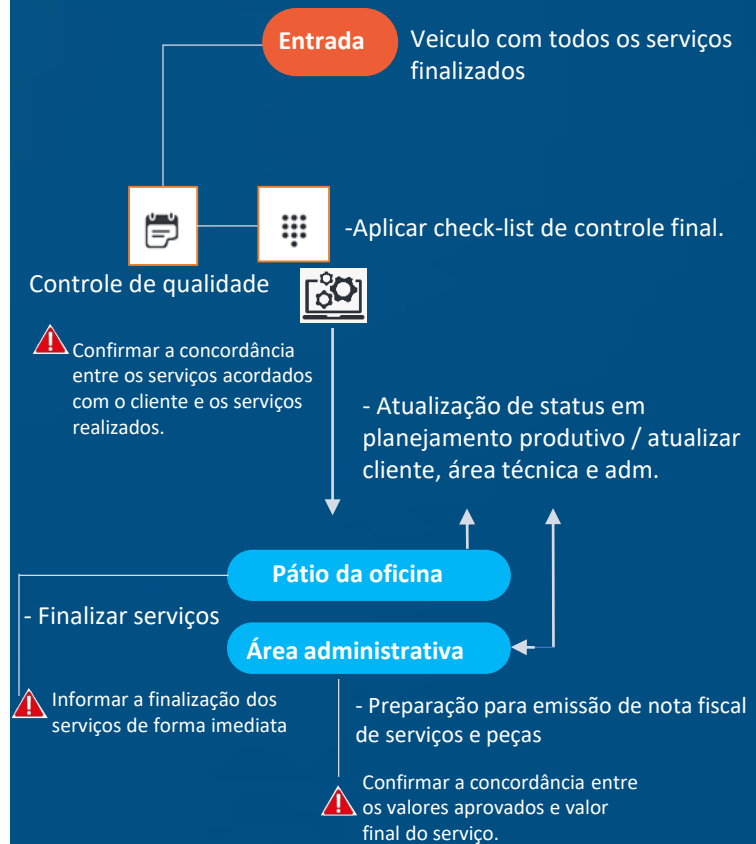
SEÇÃO 3:

CONTROLE FINAL

Preparação para a entrega do veículo



Fluxo de atividades



Entrada

Evento que inicia o fluxo



Tarefa



Ações



Lançamento em sistema



Ponto de atenção

Saídas

Atividade conduzida e liderada pelo consultor de serviços e/ou chefe da oficina; o controle final tem a importante função de constatar a finalização de todos os serviços acordados com o cliente e a qualidade dos mesmos.

É muito importante realizar esta atividade com o suporte de um check-list de entrega de serviços, de forma tal que, se estabeleça um procedimento específico de controle da qualidade dos serviços realizados, com implementação mandatória para as entregas da empresa.

Esta condição estabelece a criação de um elemento de diferencial de valor, elevando a percepção de valor da oferta de serviços por parte dos clientes; assim como também eleva o desenvolvimento profissional da equipe de trabalho e satisfação dos colaboradores em geral.

SEÇÃO 3:

CONTROLE FINAL

Preparação para a entrega do veículo



3.1 Procedimento estândar de trabalho

Controle final:

Atividade conduzida e liderada pelo consultor de serviços e ou responsável técnico da oficina.

- Confirmar se todos os serviços acordados com o cliente e registrados na ordem serviços foram realizados e ou solucionados .
- Realizar uma inspeção detalhada com relação á limpeza interior e exterior do veiculo a ser entregue para o cliente.
- Aplicar checklist de controle final.
- Atualizar status de serviço no planejamento produtivo.
- Fechamento da OS e envio para emissão de nota fiscal
- Atualizar status de serviço com o cliente; iniciar a preparação para entrega do veiculo.
- Conduzir o veiculo ao setor de entrega.



3.2 Indicadores

Pesquisa de satisfação NPS



Seu próximo nível de serviço . . .



<https://www.dpnautomotive.com.br/>