

Manual de Procedimento Operacional

ORIGINAL

PROCEDIMENTO	TREINAMENTO TÉCNICOS Á CLIENTES
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS
CONTROLE	PSV-03
DEPARTAMENTO	SERVICE
REVISÃO	03

ELABORADO POR	Gerente da Qualidade e Desenvolvimento	Service / B. Support
ANALISADO E APROVADO POR	Diretoria Técnica	Diretoria Técnica



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 2	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

REGISTRO DE REVISÕES					
Nº REVISÃO	DATA	PÁG	ITEM	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO
03	01/11/2014	Todas	-	Mírian Rita dos Santos (Ger. da Qualidade e Desenvolv.)	Alteração do número de controle do documento de PDPFS2013-02 para PSV-03

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 3	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

ÍNDICE

ITEM	ASSUNTO	PÁGINA
1.0	OBJETIVO	03
2.0	ÁREAS DE APLICAÇÃO	03
3.0	RESPONSABILIDADES	03
4.0	DOCUMENTO REFERÊNCIA	03
5.0	ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO	03
6.0	SIGLAS	03
7.0	DEFINIÇÕES	03
8.0	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	
8.1	Responsabilidade	05
8.2	Portfólio de Treinamentos	05
8.3	Realização dos Treinamentos	05
9.0	ANEXOS	
9.1	Anexo 1 – Check-list para Realização de Treinamentos á clientes	06
9.2	Anexo 2 – Registro de Treinamento	07
9.3	Anexo 3 – Avaliação de Treinamento Externo	08

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 4	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

1.0 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para a execução de treinamentos ao cliente.

2.0 ÁREAS DE APLICAÇÃO

Service, Business Support, Qualidade

3.0 RESPONSABILIDADES

Primária – Gerente Técnico, Gestor de Negócios, Gerente de Negócios

Secundária – Gerente da Qualidade e Desenvolvimento

4.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

Manual de Certificação do Distribuidor Autorizado – SKF

5.0 ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Frequência	Horário/período	Tempo estimado para execução	Prioridade
N.A	N.A	Até 10 dias	Alta

6.0 SIGLAS

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

MGQ – Manual de Gestão da Qualidade

7.0 DEFINIÇÕES

Treinamento – É o processo educacional, aplicado de maneira sistêmica, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função de objetivos definidos”

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 5	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

8.0 DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

8.1 RESPONSABILIDADE

Os técnicos certificados pela SKF estão aptos a ministrar treinamentos técnicos de acordo com o Portfólio de treinamentos.

8.2 PORTIFÓLIO DE TREINAMENTOS

Os treinamentos ministrados pela Primeira Linha são:

- Tecnologia de Rolamentos – Nível I
- Tecnologia de Rolamentos – Nível II
- Alinhamento a Laser
- Balanceamento Dinâmico de Máquinas
- Análise de Vibração
- Lubrificação de Máquinas

8.3 REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS

Os treinamentos são divulgados pelo departamento de Marketing e em visitas a clientes pela Service e B.S. onde o responsável avaliará as oportunidades e necessidades dos mesmos;

O treinamento é ofertado aos responsáveis das áreas envolvidas contendo todas as informações necessárias em uma Proposta Comercial de Treinamento que contempla:

- Objetivos
- Conteúdo Programático
- Público Alvo;
- Duração;
- Valor do Investimento;
- Informações adicionais.

A turma deve ser formada de 5 até 15 participantes. Assim que o cliente aceita a proposta com o pedido de compra, a data deve ser marcada para andamento dos demais procedimentos conforme **Check-list de Realização de Treinamentos a Clientes (anexo 1)**

Após a execução do treinamento deve ser repassado aos participantes o **Registro de Treinamento (anexo 2)** e a **Avaliação de Treinamento Externo (anexo 3)**;

Todos os participantes receberão apostila com conteúdo do treinamento e certificado de conclusão. As avaliações devem ser compiladas pelo departamento da Qualidade para avaliar o desempenho e o resultado divulgado para o cliente e internamente.

Os registros devem ser mantidos juntamente com as avaliações.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
	CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 6
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

9.0 ANEXOS

9.1 Anexo 1 – Check-list para Realização de Treinamentos a Clientes



Check-list para Realização de Treinamentos a Clientes							
Cliente: Jalles Machado S.A							
Responsável: Cláudio Rodrigues (Gestor de Projetos e Processos) e José Carlos Ribeiro - Coordenador de Manutenção							
	ATIVIDADES	TEMPO DE PREPARO	RESPONSÁVEIS				STATUS
			DIRETOR TEC	GERENTE TEC	TECNICO	QUALIDADE	
CONFIRMAÇÃO E ESTRUTURA	Envio da proposta						
	Confirmação do treinamento						
	Reservar Hotel						
	Passagem Área						
	Locação de Veículo						
	Mesa para demonstração de produtos						
MATERIAL DIDÁTICO	Revisar slide de apresentação						
	Apostilas						
	Catálogos						
	Tabela de Folgas						
	Canetas						
AVALIAÇÃO E CERTIFICADO	Registro de Treinamento						
	Avaliação do treinamento						
	Teste						
	Certificado						
	Comprovação e divulgação da satisfação dos participantes						
RECURSOS	Note Book						
	Data Show						
	Flip Chart com bloco						
	Pincéis (piloto)						
	Som						
	Laser						
	Filmadora						
	Máquina fotográfica						
PRODUTOS PARA DEMONSTRAÇÃO	Brinde						
	Rolamentos usados						
	Rolamentos novos						
	Ferramentas Mapro						
	Ferramentas CoMo						
	Vedações						
	Graxa						
	Retentores						
	Catálogos de produtos						
	Emissão Nota Fiscal de Treinamentos (caso seja necessário)						
Emissão da Nota Fiscal para transporte de produtos							

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 7	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

9.2 Registro de Treinamento

	Sistema de Gestão da Qualidade		Controle
	Departamento da Qualidade e Desenvolvimento		Data
	Treinamentos Especializados		Revisão 0.0
Treinamentos Especializados á Clientes			

Registro de Treinamento			
Empresa			
Responsável		Cargo	
Treinamento		Tipo	
Instrutor		Cargo	
Data		Horário	
Local		Duração	

Nº	Nome dos participantes	Cargo	E-mail	Assinatura
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL			
	Sistema de Gestão da Qualidade			
	DEPARTAMENTO	SERVICE		
CONTROLE PSV-03	ELABORAÇÃO 01/11/2014	REVISÃO 03	PÁGINA 8	
PROCESSO	PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇOS			
PROCEDIMENTO	TREINAMENTOS TÉCNICOS Á CLIENTES			

9.3 Anexo 3 – Avaliação de Treinamento Externo

	Sistema de Gestão da Qualidade	
	Departamento de Service	
	Treinamento à Clientes	
ATR - Avaliação de Treinamento Externo		

Treinamento			
Instrutor(a)		Entidade	
Data	Carga Horária	Local	
Participante		Cargo	

FATORES PARA AVALIAÇÃO	ÓTIMO ☺	BOM ☺	REGULAR ☺	RUIM ☹	PÉSSIMO ☹
Conteúdo desenvolvido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Carga horária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conhecimento e domínio do instrutor sobre o assunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Técnicas de condução (dinâmicas, atividades em grupo, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postura do Instrutor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Material didático (apostilas, slides, caneta, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estrutura da sala e recursos áudio visuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aplicação dos conhecimentos adquiridos em seu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participação da equipe no treinamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O treinamento contribuiu para o seu conhecimento profissional?	<input type="checkbox"/> SIM		<input type="checkbox"/> NÃO		

Críticas, elogios e sugestões