

1. Objetivo

Este procedimento descreve o processo assistência técnica fornecida aos produtos vendidos.

2. Responsabilidades

O processo é de responsabilidade dos setores comercial, compras, financeiro e técnico, cabendo aos quatro setores à intercomunicação para proporcionar ao cliente uma resposta rápida e eficaz.

3. Documentos auxiliares

- FR-TC-01 - Controle de Assistência técnica.

4. Procedimento

- a) O setor comercial receberá a ligação do cliente que deseja acionar a assistência técnica e verificar qual o problema e qual o produto em questão.
- b) Se o defeito for de produto, solicitar ao cliente o envio do produto até a sede da BNS (esse envio deverá ser com frete pago).

Obs.: salvo quando o equipamento for um dos componentes principais do sistema, como por exemplo, uma central de alarmes, a situação deverá ser discutida com o gerente responsável.

- c) O setor comercial deverá enviar aos setores de compras e técnico o formulário “FR-TC-01” informando o produto que será enviado e assim que o produto chegar na BNS o setor técnico deverá receber esse material e comunicar os setores de compras e comercial através do mesmo formulário recebido.

Obs.: caso o produto vier com frete a pagar, o produto deverá ser recusado no ato de recebimento.

- d) Após o recebimento do material, o setor técnico deverá, em um prazo de 48 (quarenta e oito) horas, avaliar o item e continuar o preenchimento do formulário “FR-TC-01” descrevendo se o defeito será coberto pela garantia ou não.
- Se o produto não for coberto pela garantia pular para o item “e”.
 - Se o produto for coberto pela garantia pular para o item “j”.
- e) Se o produto não for coberto pela garantia, deverão ser apresentadas ao setor comercial as justificativas e ao setor de compras o que será necessário para o conserto do item.
- f) O setor de compras, em um prazo de 48 horas, deverá orçar o custo do reparo e enviar esses valores ao setor comercial.
- g) O setor comercial, após ter recebido as informações do setor de compras e técnico deverá entrar em contato com o cliente e verificar se o mesmo tem interesse em consertar o produto ou não.
- h) Se o cliente estiver interesse, o setor comercial irá formalizar uma proposta comercial de reparo de itens que deverá ser confirmada pelo cliente através de uma ordem de compra ou assinatura sobre a proposta comercial.
- i) Após a confirmação o setor comercial deverá seguir as instruções do procedimento “PR-CO-01 - Efetivar orçamento” sendo o frete, de devolução do produto, de responsabilidade do cliente.
- j) Se o produto for coberto pela garantia o setor técnico deverá informar ao setor comercial e enviar ao setor de compras os materiais que serão necessários.
- k) O setor comercial irá informar ao cliente sobre a situação e informar que o produto será devolvido em um prazo de até 30 dias.
- l) Em um prazo de até 30 dias corridos, contados a partir do recebimento do produto, o setor técnico deverá finalizar os reparos, embalar o produto e solicitar ao setor financeiro a emissão da nota fiscal de devolução, cujo frete será preferencialmente por conta da BNS.