

PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO TÉCNICO



	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 1 Versão: 02

INTRODUÇÃO

Prezado Franqueado,

A CARSYSTEM, após ter tornado consistente a imagem de uma marca que busca a expansão através da conquista de novos mercados, visa agora o seu aprimoramento em termos de Franchising, sendo você parte fundamental deste desafio.

Objetivando fazer uma completa formatação e padronização da empresa, estamos fornecendo este Procedimento, que servirá como instrumento eficaz para a adequação dos Franqueados, além de servir também como fonte de consulta e treinamento para todos os novos integrantes da rede. Este manual visa esclarecer eventuais dúvidas que possam surgir no dia-a-dia, indicando a maneira mais correta de agir.

Esperamos compartilhar as inúmeras vitórias que virão ao longo da jornada que se inicia, e lembramos que a sede está sempre à disposição do franqueado, para dar todo o apoio necessário em caso de dificuldades.

Portanto, contamos com total dedicação e entusiasmo, além da garantia da preservação das informações.

Fica estabelecido que todas as Informações Confidenciais deste Manual de Vendas e trocadas entre as contratantes deverão ser usadas exclusivamente para o contrato e negócios que envolvem relações entre as partes.

Não serão distribuídas, reveladas ou divulgadas de modo algum para terceiros que não pertencem ao sistema de Franquia da rede CARSYSTEM, exceto para seus próprios funcionários que tenham necessidade de ter conhecimento das referidas Informações Confidenciais e que, previamente, estejam obrigados à confidencialidade por compromisso formal.

Agradecemos desde já a sua colaboração.

Atenciosamente,
CARSYSTEM



	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida		Código: PROFR_002
			Página: 2 Versão: 02

SUMÁRIO

1. Objetivo.....	03
2. Definições.....	03
3. Descrição do procedimento.....	03
3.1 Ferramentas recomendadas para Instalação.....	04
3.2 Proteção do veículo e organização do local de atendimento.....	04
3.3 Inspeção das condições do veículo.....	04
3.4 Avaliação da parte elétrica do veículo.....	04
3.5 Utilização dos multímetros.....	04
3.6 Especificação técnica para instalação.....	05
3.7 Revisão de conexão e organização.....	08
3.8 Testes Pós-instalação para rastreadores e Bloqueadores GSM.....	08
3.9 Atendimento técnico interno para instalação, reinstalação, recall e troca	09
3.10 Atendimento técnico para retirada.....	09
3.11 Atendimento técnico interno para suporte.....	09
3.12 Atendimento técnico interno Constatação, revisão plus, sinistro e TDV..	10
3.13 Atendimento técnico interno (Central de atendimento).....	10
3.14 Atendimento técnico externo.....	11
3.15 Atendimento técnico externo para instalação, reinstalação, recall e troca	11
3.16 Atendimento técnico externo para retirada.....	12
3.17 Atendimento técnico externo para suporte.....	12
3.18 Atendimento técnico externo para revisão.....	13
3.19 Encerramento da ordem de serviço.....	13
3.20 Envio de check list e ordem de serviço à CarSystem.....	14
3.21 Propriedade do cliente.....	14
4. Anexos.....	14
5. Histórico de revisões.....	14
6. Vigência.....	14
7. Aprovações.....	14

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 3 Versão: 02

1. OBJETIVO

Estabelecer os processos e critérios para realização de atendimento Técnico ao cliente final, realizado pela rede de Franquia Lojas.

2. DEFINIÇÕES

- SBC: System Business Control
- OS: Ordem de serviço.
- Led: Ponto Luminoso
- Recall: Atualização de Versão
- Check List: Lista de checagem de itens do veículo
- Portal: Sistema Operacional voltado para os Centros Técnicos
- ID: Identificação do Equipamento
- TDV: Transferência de veículo
- ARB: Assistente de Recuperação de Base
- SGB: Sistema de Geração de Boleto

3. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

O atendimento deve ocorrer conforme os passos a seguir, iniciando com a preparação para a Instalação.

3.1 Ferramentas recomendadas na Instalação

3.1.1 O Franqueado deve separar as ferramentas antes do início do atendimento conforme demonstração abaixo:

Multímetro digital	Alicate de corte (Médio)	Chave tipo fenda (média)	Chave tipo Philips (média)
			

Terminal Macho/Fêmea	Fusíveis e porta fusível	Abraçadeiras
16-14 AWG (1,1 a 2,5mm ²) Conexão 6,3-0,8mm.	Fusível tipo lâmina, capacidade 5 A. Porta fusível capacidade 5 A.	Hellermann Isulock: Modelo, T80M-275, 0mm(comp.) 4,6mm (larg.). Nylon 6,6 HS, cor preto, temp. -40°C a 105°C.

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 4 Versão: 02

3.2 Proteção do veículo e organização do Local de Atendimento

- 3.2.1 Antes de iniciar o atendimento, o técnico deve proteger os bancos e o volante do veículo com capas plásticas, manter a área em que está prestando o atendimento organizada, independente se o atendimento for interno ou externo, assim como, ao término, deve recolher qualquer sobra de material.

3.3 Inspeção das condições do veículo

- 3.3.1 O técnico deve inspecionar as condições do veículo, relatando as condições em que se encontra, caso venha a ser detectado qualquer tipo de irregularidade (Ex. dano, avaria ou mau funcionamento das partes que sejam coincidentes ao equipamento), relatar as ocorrências preenchendo o Check List.
- 3.3.2 Nas Franquias Lojas o Check List é emitido através do PORTAL e deve ser impresso e assinado pelo Cliente/Condutor antes de sua entrada na oficina. Desta forma é realizada verificação na presença do Cliente/Condutor, o mesmo assina a entrada em nossa oficina (que está disponível apenas para profissionais internos), para que não haja desacordo.
- 3.3.3 No Atendimento Externo, o Check List é impresso pela gráfica (Anexo I (CAR_FM_067 Carro)) e (Anexo II (CAR_FM_057 Moto)), deve ser assinado pelo Cliente/Condutor antes do início do atendimento. Desta forma é realizada verificação na presença do Cliente/Condutor, o mesmo assina, para que não haja desacordo.
- 3.3.4 O Check List é um documento da área técnica que promove a salva guarda do patrimônio do cliente, pois nele serão registradas quaisquer avarias apresentadas no veículo antes da entrada na oficina (início dos serviços) e também na saída (término do serviço). O Cliente/Condutor assina em campos específicos para entrada e saída, tendo acompanhado as checagens para assim dar seu aceite.

Nota: Para atendido Técnico realizado nas Franquias Lojas, o técnico deve preencher os campos carimbados atrás do Check list em caso de instalações, reinstalações, recall e trocas. A medição de tensão antes e depois da instalação ocorrerá somente em motos.

3.4 Avaliação da parte elétrica do veículo

- 3.4.1 Para uma perfeita instalação do equipamento, existem certos cuidados e precauções a serem seguidos:
- a) Verificar o estado da caixa de fusíveis e de seus componentes;
 - b) Verificar o funcionamento e acionamentos das funções elétricas do veículo.
- 3.4.2 Após seguir as etapas acima e nenhuma divergência for encontrada, inicia-se a desmontagem do veículo. Caso for encontrada alguma divergência, o Técnico deve avaliar se há condições de realizar a instalação.

3.5 Utilização dos multímetros

- 3.5.1 Em toda instalação deve ser utilizado multímetro para verificação de voltagem e amperagem:
- a) Voltagem - Serão aceitos resultados entre 13,5 e 14,6 volts;
 - b) A amperagem será medida apenas para verificar o consumo do veículo com e sem o equipamento.
- 3.5.2 Caso o resultado esteja fora do definido acima, o equipamento não poderá ser instalado e o Cliente/Condutor deve ser informado, para verificar o veículo e posteriormente voltar para que a instalação seja efetuada.

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 5 Versão: 02

3.5.3 Os multímetros utilizados para estas medições deverão estar identificados através de etiqueta como "Multímetro Aferido" e somente estes poderão ser utilizados para este fim.

Nota: Outros multímetros poderão ser utilizados na identificação do positivo / negativo, porém não poderão utilizar estes para qualquer medição de amperagem ou voltagem.

3.6 Especificações técnicas para instalação

3.6.1 O ponto de partida para identificar o diagrama correspondente à instalação do sistema deve ser o painel de fusível e relês. O Técnico deve identificar cada componente a ser ligado ao bloqueador. Em seguida, iniciar a instalação pelos seguintes itens:

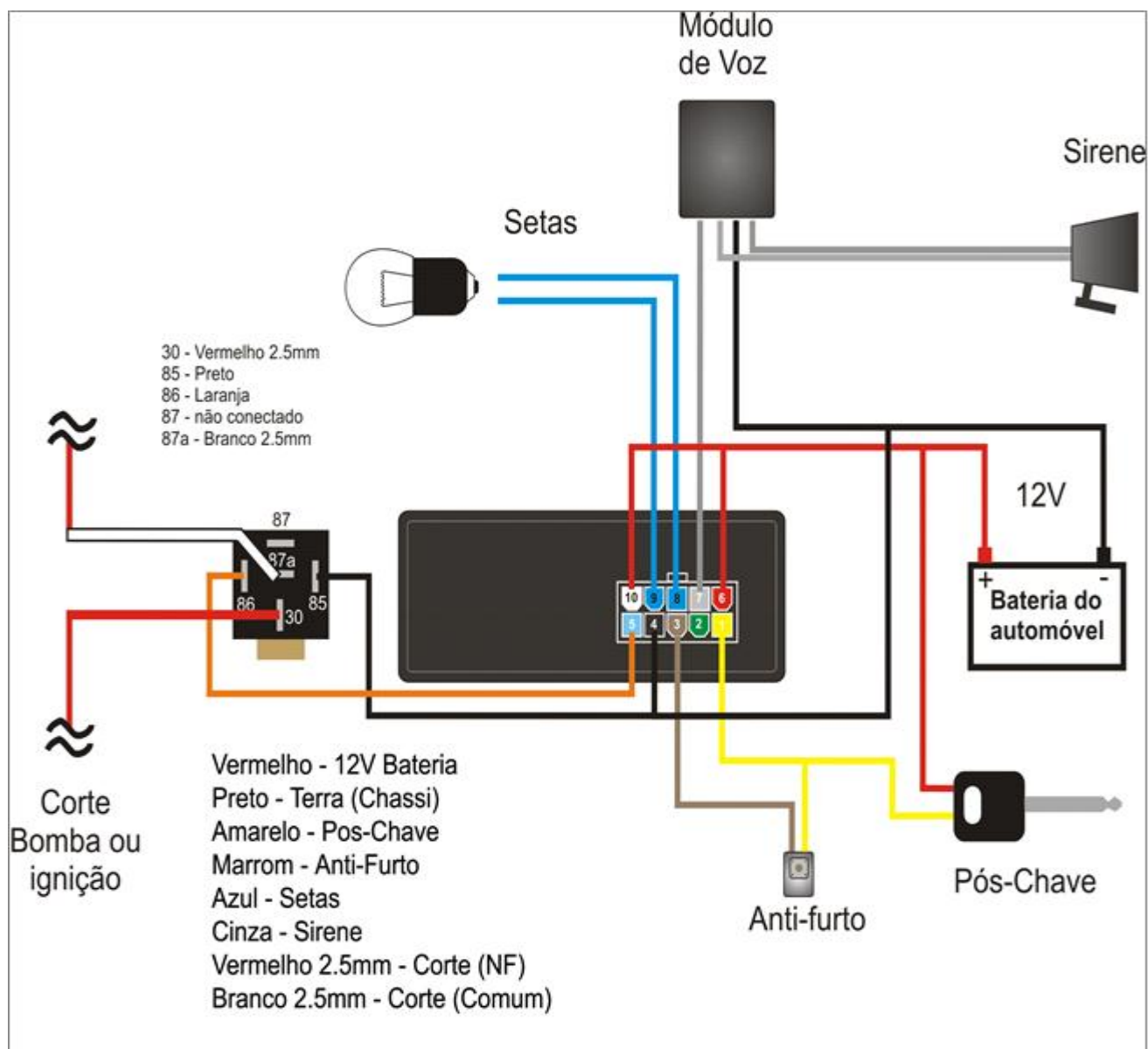
- COMUM (TERRA): Ligar fio preto juntamente com o do automotivo que está visivelmente ligado à chapa do assoalho. (**fio preto do equipamento**);
- BATERIA (POSITIVO): Ligar esse fio direto ao fio que vem direto da bateria. Normalmente identificado pela sua bitola grossa, geralmente vermelho, também localizado no comutador e partida da ignição (miolo da chave). (**fio vermelho do equipamento**);
- BOMBA DE COMUSTÍVEL: Localizar o fio de alimentação da bomba de combustível no automotivo, através da caixa de fusível, seccionar ou através do terminal que está ligado na caixa de fusíveis, conectar os outros dois fios de bloqueio;
- SETAS DO PISCA: Localizar os fios de seta de automotivo e ligar em "Y" os fios designados para essa função. (**fios azuis do equipamento**);
- PÓS-IGNIÇÃO: O fio deve ser conectado a linha 15, este localizado no comutador de partida e ignição (miolo da chave). (fio amarelo do equipamento).
Obs.: Esta linha de alimentação não devera ter queda de tensão inferior a 09 volts;
- BLOQUEIO: O bloqueio deve ser na linha 15 do comutador de partida e ignição (miolo da chave) nos veículos que não possuem bomba de combustível, este não dever ter queda de tensão inferior a 09 volts. Quando houver bomba de combustível efetuar o bloqueio na saída do relê da bomba (terminal 87 do relê).

3.6.2 O módulo do equipamento deve ser instalado em local de difícil acesso, longe da caixa de fusíveis e do módulo de injeção, evitando a instalação no painel.

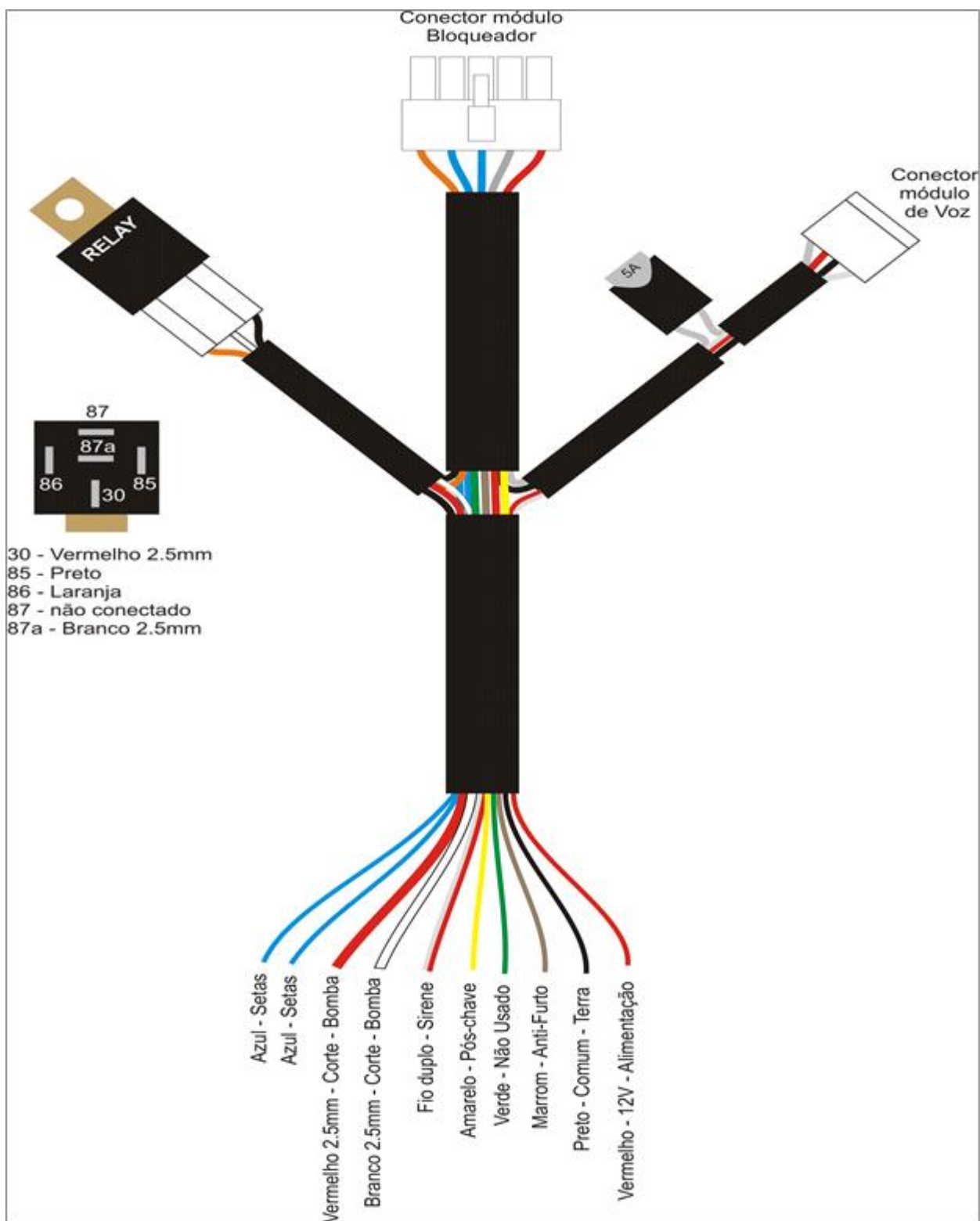
3.6.3 Refazer a proteção da fiação do equipamento o mais próximo ao original para dificultar a localização do módulo. Fixar o módulo longe de portas sujeita a umidade e peças móveis.

3.6.4 O Técnico ao fixar a sirene, não deve perfurar qualquer parte do veículo, utilizando sempre parafusos já existentes ou furos originais. Quando aplicável utilizar cintas plásticas.

3.6.5 Esquema elétrico de instalação:



3.6.6 Esquema de Ligação:



3.7 Revisão de conexões e organização

- 3.7.1 Após as conexões de todos os cabos e chicotes instalados, organize a fiação de maneira que não sejam vulneráveis a uma possível manutenção elétrica por parte do proprietário do veículo, sempre fazendo arranjos para uma boa estética dos cabos.
- 3.7.2 Deve verificar se as conexões do terra, alimentação e pós-chave estão corretas.
- 3.7.3 Para Rastreadores e Bloqueadores GSM, verificar conexão do módulo, antena GPS, antena GSM/GPRS, botão de pânico, chicote principal de alimentação, chicote do botão de pânico e chicote do sistema de bloqueio.

3.8 Testes Pós-Instalação para Rastreadores e Bloqueadores GSM

- 3.8.1 Com o equipamento energizado verifique a sinalização de cada Led.
- 3.8.2 A seguir Leds GPS e GSM/ GPRS:



Status do Led 01	GPS
04 Piscadas	GPS desconectados (GPS INATIVO)
02 Piscadas	GPS conectada (GPS ATIVO), mas não têm coordenadas válidas.
01 Piscada	GPS conectada (GPS ATIVO) com coordenadas válidas.

Status do Led 02	GSM\GPRS
06 Piscadas	Problema no card./módulo GSM
05 Piscadas	Problema com conexão GSM
04 Piscadas	Problema com conexão GPRS
03 Piscadas	Problema na aquisição do IP junto à operadora (Card. mal conectado/ sem crédito/ operando sem serviço GPRS)
02 Piscadas	Problema na conexão com o servidor
01 Piscada	Dispositivo conectado no sistema

TEMPO	
03 Segundos	Enquanto não se conectar com o sistema e ignição ON (conexão TCP/IP – servidor)
12 Segundos	Quando estiver conectado com o sistema e ignição ON.
60 Segundos	Quando estiver com a ignição OFF.

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 9 Versão: 02

3.8.3 A interpretação da leitura do Led é suficiente para diagnosticar quaisquer problemas existentes em campo com relação à comunicação GSM/GPRS e GPS.

3.9 Atendimento técnico interno para Instalação, Reinstalação, Recall e Troca

3.9.1 O Técnico deve consultar à Supervisão técnica quando for realizar a instalação/reinstalação em veículos que são lançamentos ou para veículo de alto valor, assim evitamos problemas no sistema elétrico do veículo.

3.9.2 A seguir, exemplo de veículos que não são realizados bloqueio:

- a) BMW Z4 – Ano 2010
- b) Audi A8 – Ano 2009
- c) Porsche Panamera – Todos os anos

3.9.3 O Técnico irá verificar se o contrato é Plus, neste caso aguarda liberação do Franqueado. Estando liberado, com o veículo já dentro da Oficina, deve fazer o Check List.

3.9.4 Se o veículo do cliente não estiver apto à Instalação/manutenção do equipamento CarSystem, o cliente é orientado a regularizar a questão apontada, caso contrário, inicia-se o serviço padrão.

3.9.5 Com o veículo aberto, já com o equipamento Instalado, próximo ao final da Instalação, o Técnico entrega o Check List para o responsável pelo atendimento e solicita um teste para ativar e habilitar o equipamento CarSystem.

3.9.6 Se os testes não chegarem haverá a necessidade de troca do equipamento, que se constatado que de fato há alguma dificuldade no dispositivo, quando insistimos na tentativa de teste, esse será devidamente trocado e a outra peça será destinada à CarSystem para tratativa.

3.9.7 Se os testes chegarem ao veículo, será verificado se houve o corte no motor, já que os testes são realizados com a ignição ligada, além do teste do botão antifurto. Inicia-se o acabamento final, onde será fixado o equipamento e iniciado o processo de montagem do veículo.

3.9.8 Após a montagem do veículo, deve efetuar uma nova checagem para avaliar a parte elétrica e mecânica do veículo e funcionalidade do equipamento, para tanto é solicitado novo teste.

3.9.9 Por fim o Check list é assinado pelo Cliente/Condutor e o veículo é entregue.

3.10 Atendimento técnico interno para Retirada

3.10.1 Após checagem da parte externa e interna do veículo, o Técnico fará a desmontagem do veículo, retirada de todos os componentes do equipamento CarSystem, e é efetua a montagem do veículo.

3.10.2 Por fim, o Check list é assinado pelo Cliente/Condutor e o veículo é entregue.

3.11 Atendimento técnico interno para Suporte

3.11.1 Após checagem da parte externa e interna do veículo, o Técnico fará a verificação do problema apontado pelo cliente. Caso seja identificado um problema proveniente do veículo, o Técnico conduzirá o Cliente/Condutor para dentro da oficina e demonstrará que o equipamento não tem interferência no bom estado do veículo.

3.11.2 Diagnosticado algo referente ao equipamento, o Técnico fará a devida tratativa e solicitará um teste para confirmação da funcionalidade do equipamento.

	<p align="center">PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO</p> <p align="center">Reprodução Proibida</p>		Código: PROFR_002
			Página: 10 Versão: 02

- 3.11.2. Se os testes não chegarem ao equipamento já instalado no veículo, haverá a necessidade de troca do equipamento, que se constatado que de fato há alguma dificuldade no dispositivo, quando insistimos na tentativa de teste, esse será devidamente trocado e a outra peça será destinada à CarSystem para tratativa.
- 3.11.3 Se os testes chegarem ao veículo, será verificado se houve o corte no motor, já que os testes são realizados com a ignição ligada, além do teste do botão antifurto. Inicia-se o acabamento final, onde será fixado o equipamento e iniciado o processo de montagem do veículo.
- 3.11.4 Após a montagem do veículo, há uma nova checagem para avaliar a parte elétrica e mecânica do veículo e funcionalidade do equipamento.
- 3.11.5 O ID retirado deve ser identificado com etiqueta "com defeito" constando seu número.
- 3.11.6 Por fim, o Check list é assinado pelo Cliente/Condutor e o veículo é entregue.

3.12 Atendimento técnico interno Constatação, Revisão Plus, Sinistro e TDV.

- 3.12.1 Para realizar a Revisão Plus, seja de primeira instalação ou de renovação de contrato, por transferência de veículo ou após sinistro, o procedimento segue conforme a baixo:
- Após o Franqueado abrir a O.S de revisão Plus respectiva ao serviço e imprimir o contrato, conforme Procedimento de Atendimento Cetec vigente encaminha o veículo à oficina;
 - Deve imprimir o laudo de vistoria, solicitar um teste no equipamento, tirar o decalque do chassi em uma etiqueta, e se possível do motor. Tirar 06 (seis) fotos do veículo (Frente, Traseira, Motor, Chassi, Documento e do Laudo com a assinatura do cliente) e fazer o encerramento do laudo através do portal;
 - Se houver depreciação será destacada no laudo, e será apresentado ao Cliente/Condutor. A etiqueta com o decalque é colada na via da empresa e após assinatura do cliente o laudo é entregue ao responsável da Franquia;
 - Se o cliente não concordar com a depreciação e não assinar, terá a opção de mudar o plano para a STD ou cancelar. Mesmo sem a assinatura do cliente por discordar do resultado, o laudo deve ser entregue ao Franqueado;
 - Para a primeira instalação ou reinstalação, caso o Cliente/Condutor não concorde com a depreciação ou mudança de plano, o equipamento não poderá ser instalado.
- 3.12.2 Para realizar a Constatação o procedimento segue conforme abaixo:
- Após o Franqueado abrir a O.S de Constatação encaminha ao Técnico;
 - O auxiliar Técnico deve tirar o decalque do chassi e caso tenha acesso, do motor do veículo. Conferir a documentação com os registros do sistema.
- 3.12.3 Por fim o veículo é entregue ao Cliente/Condutor.

Nota: Caso a Franquia tenha algum problema no sistema que impeça a impressão do laudo, poderá ser usado o formulário impresso pela gráfica (Laudo de Vistoria (Anexo III)).

	<p align="center">PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO</p> <p align="center">Reprodução Proibida</p>		Código: PROFR_002
			Página: 11 Versão: 02

3.13 Atendimento técnico interno (Central de Atendimento)

- 3.13.1 Este atendimento se dá quando o cliente entra em contato com a Central de Atendimento necessitando de suporte técnico em seu equipamento e não tem condições de deslocar-se a uma Franquia.
- 3.13.2 Após o atendimento do operador, caso este não consiga solucionar a situação, será realizado pelo Técnico alocado na Central de Atendimento. Deve acessar o contrato informado pelo Operador através do SBC, se apresentará como Técnico Instalador e irá identificar e resolver remotamente o problema.
- 3.13.3 Na impossibilidade de auxílio remoto, o Técnico irá orientar o operador à abrir uma O.S de suporte para atendimento externo seguindo o procedimento da empresa. No sistema SBC são registradas todas as informações relacionadas ao atendimento.

3.14 Atendimento técnico Externo

- 3.14.1 Diariamente a área de agendamento através de comunicação via e-mail ou rádio (Nextel) deve encaminhar à Franquia as O.S's para atendimento;
- 3.14.2 O Técnico deve anotar no Check List, de acordo com item 3.1.3 deste Procedimento, os dados básicos necessários para realização do serviço:- nome do cliente, modelo / cor / ano do veículo, serviço a ser executado, local do atendimento e etc.
- 3.14.3 O Técnico deve deslocar-se ao local do atendimento agendado, conforme horário ou período solicitado pelo cliente. Chegando ao local deve realizar a checagem do veículo na presença do Cliente/Condutor, registrando no Check List qualquer anomalia visível no veículo.
- 3.14.4 Após a checagem, o Cliente/Condutor assina o Check List autorizando o início do atendimento, para que sejamos responsáveis pelo patrimônio do cliente e não haja desacordo.

3.15 Atendimento técnico Externo para Instalação, Reinstalação, Recall e Troca

- 3.15.1 O Técnico deve fazer um Check List da parte interna do veículo, para tanto, inicia-se a desmontagem verificando avarias na parte elétrica ou mecânica e para que possamos avaliar se o veículo está apto a receber atendimento ao produto CarSystem.
- 3.15.2 Se o veículo do cliente não estiver apto a instalação/manutenção do equipamento CarSystem, o cliente é orientado a regularizar a questão apontada, caso contrário, inicia-se o serviço padrão.
- 3.15.3 Com o veículo aberto, já com o equipamento instalado, próximo ao fim da instalação, o Técnico solicita um teste via rádio (Nextel) à Franquia Loja para ativar e habilitar o equipamento.
- 3.15.4 Se os testes não chegarem ao equipamento já instalado no veículo, haverá a necessidade de troca do equipamento, que se constatado que de fato há alguma dificuldade no dispositivo, quando insistimos na tentativa de teste, esse será devidamente trocado e a outra peça será destinada à CarSystem para troca.
- 3.15.5 Se os testes chegarem ao veículo, será verificado se houve o corte no motor do veículo, já que os testes são realizados com a ignição ligada, além do teste do botão antifurto. Inicia-se o acabamento final, onde será fixado o equipamento e iniciado o processo montagem do veículo.
- 3.15.6 Após a montagem do veículo, deve efetuar uma nova checagem para avaliar a parte elétrica e mecânica do veículo e funcionalidade do equipamento, para tanto é solicitado novo teste.

	<p align="center">PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO</p> <p align="center">Reprodução Proibida</p>		Código: PROFR_002
			Página: 12 Versão: 02

- 3.15.7 Após o término do serviço, é realizada nova checagem no veículo na presença do Cliente/Condutor, para garantia de que não houve avaria no mesmo durante o atendimento, então é solicitado teste para confirmar a funcionalidade e são prestadas as orientações pertinentes ao serviço realizado e ao uso do equipamento.
- 3.15.8 O Cliente/Condutor deve assinar o Check List preenchido conforme o atendimento Técnico, inclusive com registro de possíveis avarias no veículo. O Técnico deve contatar a Franquia Loja para que a O.S seja encerrada.
- 3.15.9 No encerramento deverão constar todas as informações do atendimento, inclusive alguma avaria existente no veículo, sempre de acordo com o Check List assinado pelo cliente.

3.16 Atendimento técnico Externo para Retirada

- 3.16.1 Após checagem da parte externa e interna do veículo, o Técnico fará a desmontagem do veículo e a retirada de todos os componentes do equipamento CarSystem, e é efetuada a montagem do veículo.
- 3.16.2 Após o término, o Técnico fará a devolução de todos os componentes do equipamento retirado ao Cliente/Condutor.
- 3.16.3 O cliente deve assinar o Check List preenchido conforme o atendimento Técnico, inclusive com registro de possíveis avarias no veículo.
- 3.16.4 O Técnico deve contatar a Franquia Loja para que a O.S seja encerrada. No encerramento deverão constar todas as informações do atendimento, inclusive alguma avaria existente no veículo, sempre de acordo com o Check List assinado pelo cliente.

3.17 Atendimento técnico Externo para Suporte

- 3.17.1 Após checagem da parte externa e interna do veículo, o Técnico fará a verificação do problema apontado pelo cliente.
- 3.17.2 Caso seja identificado um problema proveniente do veículo, o Técnico procederá conforma a seguir:
- Demonstrar ao cliente que o equipamento não tem interferência no bom estado do veículo;
 - Comunicar a Central de Atendimento / Agendamento para encerramento da O.S como "Visita Técnica";
 - Informar ao cliente sobre a geração da taxa de R\$ 70,00 que deve ser paga devido a "visita improdutiva".
- 3.17.3 Diagnosticado algo referente ao equipamento, o Técnico fará a devida tratativa e solicitará um teste para confirmação da funcionalidade do equipamento.
- 3.17.4 Se os testes não chegarem ao equipamento já instalado no veículo, haverá a necessidade de troca do equipamento, que se constatado que de fato há alguma dificuldade no dispositivo, quando insistimos na tentativa de teste, esse será devidamente trocado.
- 3.17.5 A peça retirada será trocada na Franquia que efetuou o atendimento por uma nova peça.
- 3.17.6 A Franquia deve encaminhar a peça entregue pelo Técnico à CarSystem para suporte.
- 3.17.7 Se os testes chegarem ao veículo, será verificado se houve o corte no motor, já que os testes são realizados com a ignição ligada, além do teste do botão antifurto. Inicia-se o acabamento final, onde será fixado o equipamento e iniciado o processo de montagem do veículo.

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 13 Versão: 02

- 3.17.8 Após a montagem do veículo, há uma nova checagem para avaliar a parte elétrica e mecânica do veículo e funcionalidade do equipamento.
- 3.17.9 Após o término do serviço, é realizada nova checagem no veículo na presença do Cliente/Condutor, para garantia de que não houve avaria no mesmo durante o atendimento.
- 3.17.10 É solicitado teste para confirmar a funcionalidade do equipamento e são prestadas as orientações pertinentes ao serviço realizado e ao uso.
- 3.17.11 O Cliente/Condutor deve assinar o Check List preenchido conforme o atendimento Técnico, inclusive com registro de possíveis avarias no veículo.
- 3.17.12 O Técnico deve contatar a Franquia Loja para que a O.S seja encerrada.
- 3.17.13 No encerramento deverão constar todas as informações do atendimento, inclusive alguma avaria existente no veículo, sempre de acordo com o Check List assinado pelo cliente.
- 3.17.14 O ID retirado deve ser identificado com etiqueta "com defeito" constando seu número.

Nota 01: Os atendimentos externos de suporte estão sujeitos à tarifação, desde que, constatado que o problema não é decorrente do equipamento. Após verificação, o Técnico informará ao cliente o possível problema no veículo e solicitará sua assinatura no Formulário de Ordem de Serviço (gerado automaticamente pelo sistema) onde consta o registro de que a taxa será cobrada.

Nota 02: A tarifa não será aplicada somente quando o carro do cliente estiver "parado na rua" e seja constatado que o problema foi ocasionado pelo equipamento, neste caso, o técnico deve solicitar assinatura do cliente no mesmo formulário, deve selecionar a opção "TAXA:- NÃO".

Nota 03: Estas informações deverão ser transmitidas à área de agendamento para simultaneamente ao encerramento da O.S, solicite a geração do boleto ao SGB, sempre que a tarifa for devida.

3.18 Atendimento técnico Externo para Revisão

- 3.18.1 Para realizar a revisão Plus, seja de primeira instalação ou de renovação de contrato, por transferência de veículo ou após sinistro, o procedimento segue conforme a baixo:
- O Técnico deve preencher o Laudo de Vistoria (Anexo III). Deve solicitar um teste no equipamento através da Franquia Loja;
 - Tirar 05 (cinco) fotos do veículo (Frente, Traseira, Motor, Chassi e Documento).
 - Se houver depreciação será destacada no laudo, e será apresentado ao cliente. A etiqueta com o decalque é colada na via da empresa;
 - Se o cliente não concordar com a depreciação e não assinar, terá a opção de mudar o plano para a STD ou cancelar. O Técnico deve orientá-lo a contatar a Central de Atendimento mesmo sem a assinatura do cliente por discordar do resultado, o laudo deve ser registrado em sistema;
 - Para a primeira instalação ou reinstalação, caso o cliente não concorde com a depreciação ou mudança de plano, o equipamento não poderá ser instalado.
 - Deve ainda fazer o encerramento do laudo através do portal Franquia, em até 48 horas após a realização da vistoria.

	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002
		Página: 14 Versão: 02

3.19 Encerramento da ordem de serviço

3.19.1 Ao final do atendimento, após a assinatura do Check List, uma via deve ser entregue ao cliente.

3.19.2 O Técnico deve contatar a Franquia Loja para o encerramento da O.S, Deve passar as informações pertinentes como: Troca de ID, motivo de gerar Visita Técnica etc.

Nota: Fora do horário de expediente da área de Agendamento ou por eventual necessidade, o Técnico poderá contatar a Central de Atendimento para realizar os testes e encerramento da O.S.

3.20 Envio de check-list e ordem de serviço à CarSystem

3.20.1 O Franqueado deve encaminhar o Check List e a Ordem de Serviço via malote, em envelope fechado à CarSystem, direcionando à área Técnica.

3.20.2 Após conferência, são encaminhados ao arquivo morto.

3.21 Propriedade do cliente

3.21.1 O veículo é considerado propriedade do cliente pela CarSystem. Deve ser devolvido ao Cliente/ Condutor nas mesmas condições em que estava no início dos serviços.

3.21.2 Quando algum dano for causado ao veículo do cliente por um técnico de nossas Franquias Loja, este deve imediatamente relatar ao Franqueado e/ou responsável da Franquia, supervisores Técnicos CarSystem para que sejam tomadas as devidas providências.

3.21.3 Quando o cliente informar à Franqueadora que identificou algum dano ao veículo que não foi percebido durante a realização do Check List, ao final do serviço Técnico, será realizada uma perícia técnica por um Supervisor Técnico da CarSystem para análise da procedência ou não da reclamação.

3.21.4 Sendo concluída como procedente a reclamação apontada, o cliente terá o conserto reembolsado pela Franquia.

4. ANEXOS

- Anexo I – Check List Carro (Gráfica)
- Anexo II – Check List Moto (Gráfica)
- Anexo III – Laudo de Vistoria

5. HISTÓRICO DE REVISÕES

- Atualização do item 3.21.4
- Atualização dos itens 3.2.1, 3.3.1, 3.8.2, 3.12.1 (e), 3.15.3, 3.15.8, 3.16.4, 3.17.12, 3.18.1 (a) e (e), 3.19.2 exclusão dos itens 3.6.5, 3.6.6 e inclusão do item 3.9.1

6. VIGÊNCIA

- Em vigor a partir de 25/03/2014, substituindo quaisquer outros documentos que disponham do assunto.


7. APROVAÇÕES

Elaborador por: Elaine/Priscila – Área de Processos	Visto:	Data: __/__/__
--	---------------	-----------------------

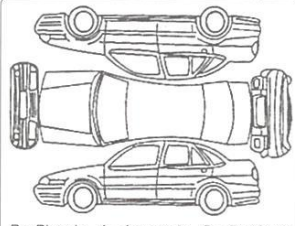
	PROCEDIMENTO ATENDIMENTO TÉCNICO Reprodução Proibida	Código: PROFR_002	
		Página: 15	Versão: 02

Aprovado por: Gestor da Rede – Aguinaldo Eloi	Visto:	Data: __/__/__
--	--------	----------------

Anexo I
Check List Carro (Gráfica)

		CETEC - CENTRO TÉCNICO CARSYSTEM Checklist				1ª AVALIAÇÃO VEÍCULOS	
		ID Entrada	ID Saída	Equipamento	Data	Tipo Serviço	Nº de Contrato
Modelo do veículo		Fabricante	Cor	Placa	Combustível	Tipo do veículo	Ano
PROPRIETÁRIO DO EQUIPAMENTO							
Nome							
Endereço							
Bairro							
Cidade							
Telefone Residencial							
Telefone							
Hora							
Período Instalação							
Celular							
Observações do Cliente							
Qtde. OS							

Equipamentos do veículo	Antes da instalação	Após a instalação	NT	Equipamentos de veículo	Antes da instalação	Após a instalação	NT	Bateria
Vidro elétrico	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Luz-de-ré	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Bom
Trava elétrica	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Luz(es) de cortesia	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Regular
Retrovisor elétrico	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Limpador de para-brisas diant./ Tras./ Faróis	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Fraca
Retrovisor manual	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Desembaçador traseiro / espelhos	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Marca / Modelo
Ar-frio / Ar-quente	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Relógio	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Ar-condicionado	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Painel de instrumentos	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Buzina	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Luzes do painel de instrumentos	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Lanterna	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Som	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Farol baixo	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Alarme original / outros	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Farol alto	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Freio-de-mão	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Farol(ois) auxiliar(es)	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Tampo do porta-luvas	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Nível de combustível
Setas	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Acendedor de cigarro	()Ok - ()D	()Ok - ()D		C 1/2 V
Pisca-alerta	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Antena manual / elétrica / interna	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Equipamentos não originais
Luz-de-freio / Brake-light	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Volante escamoteável	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Banco(s) elétrico(s)	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Freio	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Funcion. Câmbio	()Ok - ()D	()Ok - ()D		Forração teto / quebra-sol	()Ok - ()D	()Ok - ()D		
Step	()Ok - ()D	()Ok - ()D						



R = Riscado A = Amassado D = Danificado

Avarias no veículo

CLIENTE / RESPONSÁVEL - Antes da Instalação

Nome: _____ (RG) _____

Assinatura _____

Estou ciente que recebi o veículo e o sistema em perfeitas condições de funcionamento, acompanhei o teste do sistema, fui instruído em como utilizar, verifiquei junto com o técnico o funcionamento de todos os itens do veículo, sendo que nada tenho a reclamar, concordo com o conteúdo acima descrito.

CLIENTE / RESPONSÁVEL - Após a Instalação

Nome: _____ (RG) _____

Assinatura _____

CHECK LIST CARRO - CAR_FM_079 (00) - bls de 50 x 2 vias - 1ª via BR - arquivo - 2ª via RO - cliente

Anexo II

Check List Moto (Gráfica)

ID Entrada		ID Saída	Equipamento		Data	Tipo Serviço	1ª AVALIAÇÃO MOTOCICLETA	
Modelo do veículo		Fabricante	Cor	Placa	Combustível	Tipo do veículo	Ano	
<p align="center">PROPRIETÁRIO DO EQUIPAMENTO</p> <p>Nome _____</p> <p>Endereço _____ Nº _____</p> <p>Bairro _____ Cidade _____ Técnico _____</p> <p>Telefone Residencial _____ Telefone _____ Hora _____</p> <p>Período Instalação _____ Celular _____</p> <p>Observações do Cliente _____ Qtde. OS _____</p>								
Equipamentos do veículo	Antes da instalação	Após a instalação	NT	Equipamentos de veículo	Antes da instalação	Após a instalação	NT	Bateria
Pneu dianteiro	() Ok - () D	() Ok - () D		Peso do guidão direito	() Ok - () D	() Ok - () D		Boa
Pneu traseiro	() Ok - () D	() Ok - () D		Peso do guidão esquerdo	() Ok - () D	() Ok - () D		Regular
Rodas	() Ok - () D	() Ok - () D		Manete direito	() Ok - () D	() Ok - () D		Fraca
Paralama dianteiro	() Ok - () D	() Ok - () D		Manete esquerdo	() Ok - () D	() Ok - () D		Marca / Modelo
Paralama traseiro	() Ok - () D	() Ok - () D		Carenagem do farol	() Ok - () D	() Ok - () D		
Banco(s)	() Ok - () D	() Ok - () D		Painel de instrumentos	() Ok - () D	() Ok - () D		
Jogo de ferramentas	() Ok - () D	() Ok - () D		Luzes do painel de instrumentos	() Ok - () D	() Ok - () D		Consumo antes da instalação
Tanque	() Ok - () D	() Ok - () D		Pára-brisa	() Ok - () D	() Ok - () D		
Lateral direita do tanque	() Ok - () D	() Ok - () D		Alarme	() Ok - () D	() Ok - () D		Consumo após a instalação
Lateral esquerda do tanque	() Ok - () D	() Ok - () D		Controle / sensor alarme	() Ok - () D	() Ok - () D		
Tampa do tanque	() Ok - () D	() Ok - () D		Nível do óleo	() Ok - () D	() Ok - () D		Nível de Combustível
Tampa lateral direita	() Ok - () D	() Ok - () D		Buzina	() Ok - () D	() Ok - () D		C $\frac{1}{2}$ V
Tampa lateral esquerda	() Ok - () D	() Ok - () D		Lanterna	() Ok - () D	() Ok - () D		
Rabeta direita	() Ok - () D	() Ok - () D		Farol baixo	() Ok - () D	() Ok - () D		
Rabeta esquerda	() Ok - () D	() Ok - () D		Farol alto	() Ok - () D	() Ok - () D		
Alça(s) direita(s)	() Ok - () D	() Ok - () D		Farol(óis) auxiliar(es)	() Ok - () D	() Ok - () D		Equipamentos não originais
Alça(s) esquerda(s)	() Ok - () D	() Ok - () D		Setas	() Ok - () D	() Ok - () D		
Pedaleira direita	() Ok - () D	() Ok - () D		Pisca-alerta	() Ok - () D	() Ok - () D		
Pedaleira esquerda	() Ok - () D	() Ok - () D		Luz de freio	() Ok - () D	() Ok - () D		
Cavalete(s)	() Ok - () D	() Ok - () D		Funcionem. do câmbio	() Ok - () D	() Ok - () D		
Pedal de partida	() Ok - () D	() Ok - () D		Funcionam. dos freios	() Ok - () D	() Ok - () D		
Escapamento direito	() Ok - () D	() Ok - () D		Parafusos cromados	() Ok - () D	() Ok - () D		
Escapamento esquerdo	() Ok - () D	() Ok - () D		Presilhas das carenagens	() Ok - () D	() Ok - () D		
Retrvisor direito	() Ok - () D	() Ok - () D		Baú	() Ok - () D	() Ok - () D		
Retrvisor esquerdo	() Ok - () D	() Ok - () D		Porta objetos laterais	() Ok - () D	() Ok - () D		
Sensor do cavalete	() Ok - () D	() Ok - () D			() Ok - () D	() Ok - () D		



Avarias no veículo

CLIENTE / RESPONSÁVEL - Antes da Instalação

Nome: _____ RG _____

Assinatura

Estou ciente que recebi o veículo e o sistema em perfeitas condições de funcionamento, acompanhei o teste do sistema, fui instruído em como utilizar, verifiquei junto com o técnico o funcionamento de todos os itens do veículo, sendo que nada tenho a reclamar, concordo com o conteúdo acima descrito.

CLIENTE / RESPONSÁVEL - Após a Instalação

Nome: _____ RG _____

Assinatura

CHECK LIST MOTO - CAR_FM_078 (00) - bls de 50 x 2 vias - 1ª via BR - arquivo - 2ª via RO - cliente

