

# Alterações do sistema das telas de Reclamação de Clientes

## Vendas

- Adicionada coluna **Procede** para indicar se a reclamação **PROCEDE** ou **NÃO PROCEDE**, após ser analisada pela Metalbo.

Reclamações X						
<div><div><div><div></div></div><div><div></div></div><div><div></div></div></div><div>Liberações ▾</div><div>Opções da Reclamação ▾</div></div>						
<input type="checkbox"/>	Nr	Sit	Reclamação	Procede	Devolução	
<input type="checkbox"/>	166	Finalizada	Interna	PROCEDE	Indeferida	
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita	
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida	
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita	
<input type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	
<input type="checkbox"/>	160	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	
<input type="checkbox"/>	159	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita	
<input type="checkbox"/>	158	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Aceita	
<input type="checkbox"/>	157	Apontada	Representante	PROCEDE	Não se aplica	
<input type="checkbox"/>	156	Apontada	Representante	NÃO PROCEDE	Aceita	
<input checked="" type="checkbox"/>	155	Apontada	Interna	PROCEDE	Não se aplica	
<input type="checkbox"/>	154	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando	
<input type="checkbox"/>	153	Env.Emb	Em análise	Aguardando	Aguardando	
<input type="checkbox"/>	152	Apontada	Interna	NÃO PROCEDE	Indeferida	
<input type="checkbox"/>	151	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita	
<input type="checkbox"/>	150	Apontada	Cliente	Aguardando	Aceita	

50 registros listados do total de 166. Clique para carregar!

- Alterado o nome e valor dos campos abaixo, assim como adicionado breve explicação do significado dos mesmos:

- Antes:

Disposição

☐ Acc. Condicionalmente ☐ Recusar

- Agora:

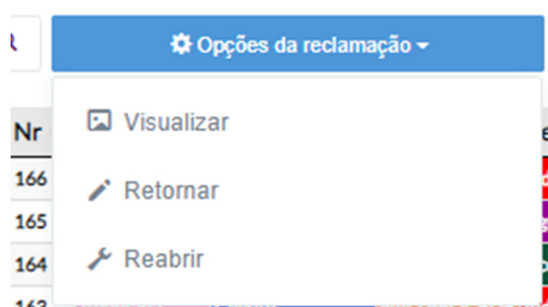
Disposição

☐ Aceita Condicionalmente ☐ Devolver ☐ Acc. Condicionalmente - Apenas reclamação. ☐ Devolver - Intenção de devolução pelo Cliente.

Adicionada a situação **Reaberta**, para indicar que a RC foi reaberta pelo setor de Vendas para alguma alteração com relação as análises. Ex.: caso a decisão de devolução **Indeferida**, seja agora **Aceita** pela Metalbo.

<input type="checkbox"/>	Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA L
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAFI
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES INDE COM.DE
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- Para **Reabrir** a reclamação:
  - Selecione a RC que deseja reabrir;
  - Clique no botão **Opções da reclamação**;
  - Selecione a opção **Reabrir**;



- A situação ficara como **Reaberta**.
- Apontamento após a situação **Reaberta**:
  - É necessário que seja especificado um **motivo explicando o porquê da reabertura**;
  - Os dados vêm preenchidos conforme **apontamento anterior**, mas podem ser alterados conforme motivo da reabertura.

Apontar reclamação

Filgc: 7548304000211 Nr: 166

Selecione o tipo da RC segundo análise e se sua devolução foi aceita ou recusada!

Tipo: ☒ Interna ☐ Representante ☐ Transportadora ☐ Cliente

RC Procede?

Procedencia: ☒ Procede ☐ Não Procede

Gerou devolução?

Devolução: ☐ Aceita ☒ Indeferida ☐ Não se aplica

NF Devolução: NF s/ IPI: Frete:

Motivo da reabertura:

✓ Apontar

Fechar

- Os dados referentes a NF de devolução, podem ser apontados mesmo depois de a RC finalizada.
- Uma vez apontados, não se pode alterar a não ser que a RC seja **Reaberta**.

Apontar reclamação

Filgc: Nr: 166

NF Devolução: NF s/ IPI: Frete:

✓ Apontar

Fechar

15

VITÓRIA COMERCIO DE PARAF. E USINAGEM EIRELI 50010407 - PARAF FRANCES C/PO UNC 1/4 X 1.1/2 POL - 160,00 - 12,00

Liberação

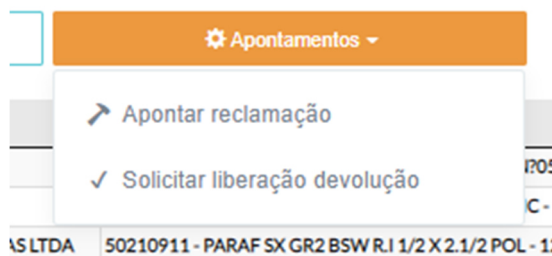
Liberada

Aguardando

- Adicionada a coluna **Liberação** ;

<input type="checkbox"/>	Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA L
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAFI
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES IND.E COM.DE
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- A coluna **Liberação** está disponível apenas no módulo de Vendas;
- Em casos, antes de se fazer o apontamento pelo setor de **Vendas**, seja necessário **solicitar à gerência**, uma posição sobre o que fazer com relação a **Devolução**;
- Para solicitar liberação/análise para a **gerência**, com relação a **Devolução**:
  - Selecione a **RC**;
  - Clicar no botão **Apontamentos**.
  - Selecionar a opção **Solicitar liberação devolução**;



- Após retorno (**Liberada**), o apontamento pode ser efetuado normalmente.

## Vendas - Gerência

Liberação

Liberada

Aguardando

- Adicionada a coluna Liberação

<input type="checkbox"/>	Nr	Sit. Geral	Reclamação	Procede	Devolução	Liberação	Cliente
<input type="checkbox"/>	166	Reaberta	Interna	PROCEDE	Indeferida	Liberada	RENA METALURGICA L
<input type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA
<input type="checkbox"/>	164	Apontada	Representante	PROCEDE	Aceita		G-FIXA DIST DE PARAFI
<input type="checkbox"/>	163	Apontada	Cliente	NÃO PROCEDE	Indeferida		KAYRES IND.E COM.DE
<input type="checkbox"/>	162	Apontada	Interna	PROCEDE	Aceita		R. SIMIONI INDUSTRIA
<input checked="" type="checkbox"/>	161	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	UB SERVIBRAS LTDA

- A coluna **Liberação** está disponível apenas no módulo de Vendas;
- Em casos, antes de se fazer o apontamento pelo setor de **Vendas**, seja necessário **solicitar à gerência**, uma posição sobre o que fazer com relação a **Devolução**;
- Para apontar a solicitação de **Devolução**:
  - A coluna **Liberação** vai mostrar a situação **Aguardando** para as RCs aguardando análise da **Devolução**.
  - Clicar no botão azul na primeira coluna, conforme imagem abaixo:

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	165	Liberado	Aguardando	Aguardando	Aguardando	Aguardando	INDUSTRIA MECANICA ANDRADE LTDA
--------------------------	-------------------------------------	-----	----------	------------	------------	------------	------------	---------------------------------

- Ao clicar no botão azul, a tela de **Liberação** vai abrir e solicitar o apontamento do posicionamento com relação a **Devolução**:

Liberar e apontar devolução!

Filcgc: 75483040000211 Nr: 165

Devolução

☐ Aceita ☐ Indeferida ☐ Não se aplica

- Clicar na opção desejada: **Aceita**, **Indeferida** (recusada) ou **Não se aplica** (situação na qual o **Cliente** apenas tem a intenção de **notificar**, mas **não tem a intenção de devolver**);
- Clicar no botão **Liberar**, o responsável de **Vendas** pela RC vai ser notificado da liberação. A coluna **Liberação** vai mostrar a situação como **Liberada**.