





























LEGENDA								Responsável	Simbologia	Ação	Observações/ Registro/Instruções de trabalho
	INÍCIO / FIM	OPERAÇÃO	RELATÓRIO / REGISTRO	TRANSFERENCIA / ENVIO DOC	INSPEÇÃO / VERIFICAÇÃO / CHECK	ARQUIVAMENTO / ARMAZENAMENTO	DECISÃO				
Etapa N°	Descrição da Etapa do Processo										
1	INÍCIO							–	–	–	–
2	Cliente/Revenda solicita a assistência técnica							Assistência Técnica		Ir para 3	Site/Revenda/Representante/ Email/Telefone
3	Análise prévia da solicitação							Assistência Técnica		Ir para 4	IT12
4	Equipamento está na garantia?							Assistência Técnica		Se SIM ir para 8 Se NÃO ir para 5	IT12
5	Comunicar cliente/Revenda sobre cobrança de serviço/peças de acordo com RQ120							Assistência Técnica		Ir para 6	IT12/RQ120
6	Cliente/Revenda autoriza cobrança?							Assistência Técnica		Se SIM ir para 7 Se NÃO ir para 23	–
7	Incluir pedido para faturamento e envio das peças							Assistência Técnica		Ir para 23	IT12
8	Incluir pedido com as peças necessárias							Assistência Técnica		Ir para 9	IT12
9	Enviar peças para a revenda							Assistência Técnica		Ir para 10	IT12
10	Revenda faz conserto e devolve peça danificada (deve devolver em o máximo 30 dias)							Revenda		Ir para 11	–
11	Peça foi recebida dentro de 30 dias?							Assistência Técnica		Se SIM ir para 14 Se NÃO ir para 12	–
12	Garantia automaticamente negada							Assistência Técnica		Ir para 13	IT12
13	Comunicar cliente/revenda sobre a cobrança do faturamento já emitido							Assistência Técnica		Ir para 21	IT12
14	Preencher RQ118 e encaminhar para a Qualidade junto com as peças danificadas							Assistência Técnica		Ir para 15	IT12/RQ118
15	Garantia concedida?							Assistência Técnica		Se SIM ir para 19 Se NÃO ir para 16	IT12
16	Comunicar cliente/revenda a cobrança sobre os valores definidos no RQ118							Assistência Técnica		Ir para 17	IT12
17	Incluir o pedido de venda/bonificação para emissão da NF							Assistência Técnica		Ir para 18	IT12
18	Fiscal emite NF ao cliente							Fiscal		Ir para 23	IT45
19	Solicitar NF de devolução de compra ao cliente							Assistência Técnica		Ir para 20	IT12
20	Incluir pedido de garantia concedida no sistema							Assistência Técnica		Ir para 21	IT12
21	Encaminhar NF de devolução, pedido de garantia e parecer ao Fiscal para encerrar o processo							Assistência Técnica		Ir para 22	IT12
22	Fiscal emite NF de garantia concedida ao cliente							Fiscal		Ir para 23	IT45
23	FIM							–	–	–	–