

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

1 OBJETIVO

Descrever o processo de assistência técnica de produtos próprios e a realização das atividades vinculadas a execução do trabalho.

2 DOCUMENTOS RELACIONADOS

MPQL12 - Assistência técnica e garantias pela empresa

MPQL13 - Assistência técnica e garantias por terceiros

RQ118 – Garantia

RQ120 – Assistência Técnica

3 DEFINIÇÕES

CIOF – Código Interno de Operações Fiscais

FOB – Frete pago pelo destinatário

CIF – Frete pago pelo emitente

RQ – Registro da Qualidade

PQ – Procedimento da Qualidade


NF – Nota Fiscal

4 ASSISTÊNCIA TÉCNICA REALIZADA PELA ROTOPLASTYC

O Técnico de Assistência recebe as solicitações de assistência técnica do cliente ou revenda por e-mail ou telefone. Através desse contato faz a primeira abordagem solicitando NF do produto, fotos, vídeos e informações complementares para identificar o problema e se o produto está dentro do prazo de garantia de 6 meses para componentes e 12 meses para peças rotomoldadas.

4.1 Solicitações fora do prazo de garantia

Quando o produto estiver fora do prazo de garantia deve ser comunicado ao cliente ou revenda que será cobrado o serviço e as peças de acordo com valores calculados na **RQ120 – Assistência Técnica** e uma estimativa de valores é repassado ao cliente.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

4.1.1 Autorização de cobrança negada

Quando o cliente ou revenda não autorizar a cobrança do serviço e peças, o processo deverá ser automaticamente encerrado.

4.1.2 Autorização de cobrança concedida

Havendo a autorização da cobrança, o Técnico responsável deve preencher o **RQ120 – Assistência Técnica** com as peças que julgar necessárias e incluir um pedido no sistema.

O Técnico se direciona até o cliente ou revenda para realizar o conserto. Após o conserto, a(s) peça(s) não utilizada(s) devem ser devolvidas ao setor de Almoxarifado que solicitará por e-mail ao setor Fiscal o retorno fiscal das peças para encaminhá-las para o estoque. As peças que foram utilizadas no conserto devem ser descritas e contabilizadas na **RQ120 – Assistência Técnica**.

O Técnico deve fazer a inclusão de um pedido de faturamento no sistema com os valores estipulados no **RQ120 – Assistência Técnica** e solicitar ao setor Faturamento a emissão da NF.

4.2 Solicitações dentro do prazo de garantia

Quando o produto estiver dentro do prazo de garantia, o Técnico deve dar continuidade ao processo **incluindo no sistema um pedido em seu nome com o CIOF 621 - REMESSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PÓS VENDAS RP com as peças julgadas necessárias.**


O Técnico se direciona até o cliente ou revenda para realizar o conserto. Quando retornar à empresa com a(s) peça(s) danificada(s).

As peças que não forem utilizadas no conserto devem ser devolvidas junto ao Almoxarifado que fará o retorno ao estoque. As peças que foram utilizadas no conserto ficam simbolicamente no estoque 12 – PÓS VENDA RP EM TERCEIROS até sair o parecer final da garantia.

O Técnico **deve** preencher o **RQ118 – Pedido de Garantia** solicitando a **análise de** garantia da(s) peça(s) danificada(s) e encaminhar a solicitação e as peças para o setor da Qualidade que retornará o parecer da garantia com um prazo máximo de 60 dias.

4.3 Garantia concedida

A Qualidade retorna o parecer da garantia por e-mail ao Técnico de Assistência que deve incluir um pedido no sistema para geração da nota de garantia concedida vinculando o número da **RQ118 – Pedido**

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

de Garantia. Por e-mail, o Técnico deve encaminhar o pedido e o parecer da garantia para o setor Fiscal que ficará responsável de gerar a NF de garantia concedida e ajustar o estoque **12 PÓS VENDA RP EM TERCEIROS** e finalizar o processo.

NOTA: Quando a solicitação de garantia não houver parte fiscal em aberto o processo encerra-se automaticamente com o parecer da qualidade.

4.4 Garantia negada

A Qualidade retorna o parecer da garantia por e-mail ao Técnico de Assistência que deverá incluir um pedido no sistema para geração da nota de faturamento ao cliente com os valores calculado na **RQ118**. Por e-mail, o Técnico deve encaminhar o pedido de faturamento para o setor **Comercial** que analisará se dará seguimento ao faturamento ou será solicitado à Direção uma bonificação ao cliente.

5 ASSISTÊNCIA TÉCNICA REALIZADA POR REVENDA OU CLIENTE

O Técnico de Assistência recebe as solicitações de assistência técnica da revenda ou cliente por e-mail ou telefone, através desse contato faz a primeira abordagem solicitando NF do produto, fotos, vídeos e informações complementares para identificar o problema e se o produto está dentro do prazo de garantia de 6 meses para componentes e 12 meses para peças rotomoldadas.


5.1 Solicitações fora do prazo de garantia

Quando o produto estiver fora do prazo de garantia é comunicado a revenda ou cliente que a(s) peça(s) necessária(s) para realizar o conserto será cobrado de acordo com valores calculados no sistema e uma estimativa de valores é repassada ao cliente.

5.1.1 Autorização de cobrança negada

Quando a revenda ou cliente não autorizam a cobrança da(s) peça(s) e serviço, o processo é automaticamente encerrado.

5.1.2 Autorização de cobrança concedida

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

Havendo a autorização da cobrança, o Técnico responsável passa as informações por e-mail ao setor Pós-Vendas que fará a inclusão do pedido de VENDA DE MERCADORIA e encaminhar as peças ao cliente.

5.2 Solicitações dentro do prazo de garantia

Quando o produto estiver dentro do prazo de garantia, o Técnico responsável dá continuidade incluindo no sistema um pedido de VENDA com as peças necessárias com frete CIF em nome da revenda ou cliente que realizará o conserto.

A Revenda ou cliente realiza o conserto e com um prazo máximo de 30 dias deve encaminhar a(s) peça(s) danificada(s) junto com uma NF de análise de garantia para a Rotoplastyc com frete FOB. Caso a(s) peça(s) não forem recebidas dentro do prazo, a garantia será automaticamente negada, o que acarretará na cobrança das peças.

Após o recebimento da(s) peça(s) danificada(s), o técnico responsável deve fazer a entrada da(s) peça(s) danificada(s) no Almoxarifado junto com a NF emitida pelo cliente ou revenda. **O Técnico deve abrir um RQ118 – Pedido de Garantia** solicitando a garantia da(s) peça(s) danificada(s) e encaminhar a solicitação e as peças ao setor da Qualidade que retornará o parecer da garantia com um prazo máximo de 60 dias.


5.3 Garantia concedida

A Qualidade retorna o parecer da garantia por e-mail ao Técnico de Assistência, que deve solicitar para a revenda ou cliente a devolução da NF de VENDA emitida em seu nome. Ao receber a NF de devolução, o Técnico deve incluir um pedido no sistema para geração da nota de garantia concedida vinculando o número do **RQ118 – Pedido de Garantia**. Por e-mail o Técnico deve encaminhar a NF de devolução, o parecer da garantia e o pedido gerado no sistema para o setor Fiscal que ficará responsável por fazer a baixa da nota de remessa, gerar a nota de garantia concedida e finalizar o processo.

5.4. Garantia negada

A Qualidade retorna o parecer da garantia por e-mail ao Técnico de Assistência que deve comunicar a revenda ou cliente que a mesma foi negada e será cobrado o valor da nota de VENDA emitida no início do processo.

Há casos onde o Comercial pode negociar uma bonificação com a Direção e o faturamento da nota pode ser baixado.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

6 ACESSO AOS REGISTROS

Todos os Registros de assistências técnicas e garantias estão salvos em pastas dentro do servidor e somente pessoas autorizadas têm acesso.

Para acessar essas pastas deve-se seguir o caminho: Meu computador > Setores > Pós Vendas > Assistências e Garantias RP.

Dentro da pasta Assistências e Garantias RP haverá duas pastas, nomeadas como RQ120 e RQ118, que serão acessadas de acordo com operação a ser realizada.

6.1 RQ 120 – Assistências

Dentro da pasta RQ120 Assistências, as pastas encontram-se nomeadas por ano. Para abrir uma assistência nova deve ser acessada a pasta do ano vigente e preencher o RQ120 com as informações necessárias. Para salvar o arquivo deve-se seguir o número sequencial e colocar o nome do cliente para facilitar a localização, exemplo: **01-2020 NOME DO CLIENTE**.

Quando o processo for finalizado, deve-se salvar o arquivo em PDF dentro da pasta “FINALIZADO” para que não se percam as informações.

NOTA: Além das pastas citadas acima também poderá haver pastas com arquivos auxiliares nos processos, exemplo: “FOTOS” e “NF DE VENDA”.

6.2 RQ118 – Garantias

Dentro da pasta RQ118 Garantias, as pastas encontram-se nomeadas por ano. Para abrir uma solicitação de garantia nova deve ser acessada a pasta do ano vigente e preencher o RQ118 com as informações necessárias e anexar a NF de venda do produto. Para salvar o arquivo deve-se seguir o número sequencial e colocar ao lado o nome do cliente para facilitar a localização, exemplo: **01-2020 NOME DO CLIENTE**.

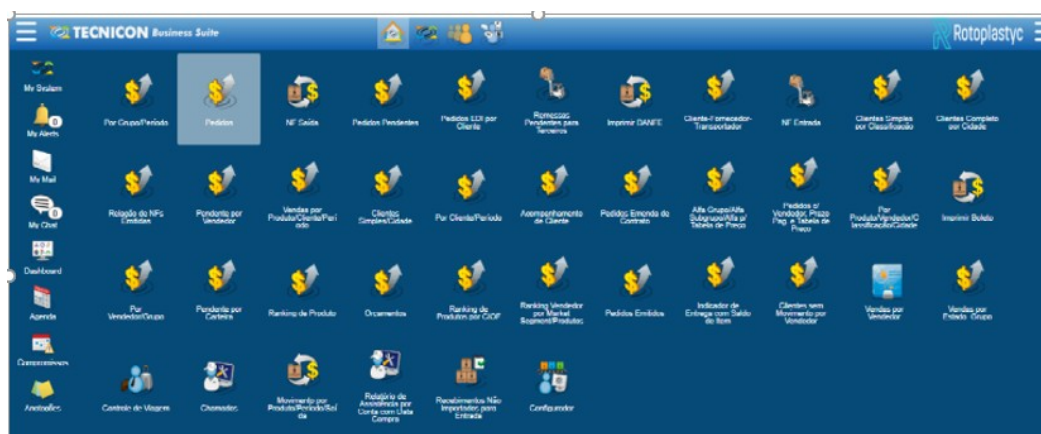
Quando o processo de garantia for finalizado, deve-se salvar o arquivo PDF com o parecer da garantia da Qualidade dentro da respectiva pasta de acordo com a sua definição, exemplo: “CONCEDIDAS” “NEGADAS” “CORTESIA COMERCIAL”.

NOTA: Além das pastas citadas acima também poderá haver pastas com arquivos auxiliares nos processos, exemplo: “FOTOS” e “NF DE VENDA”.


	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

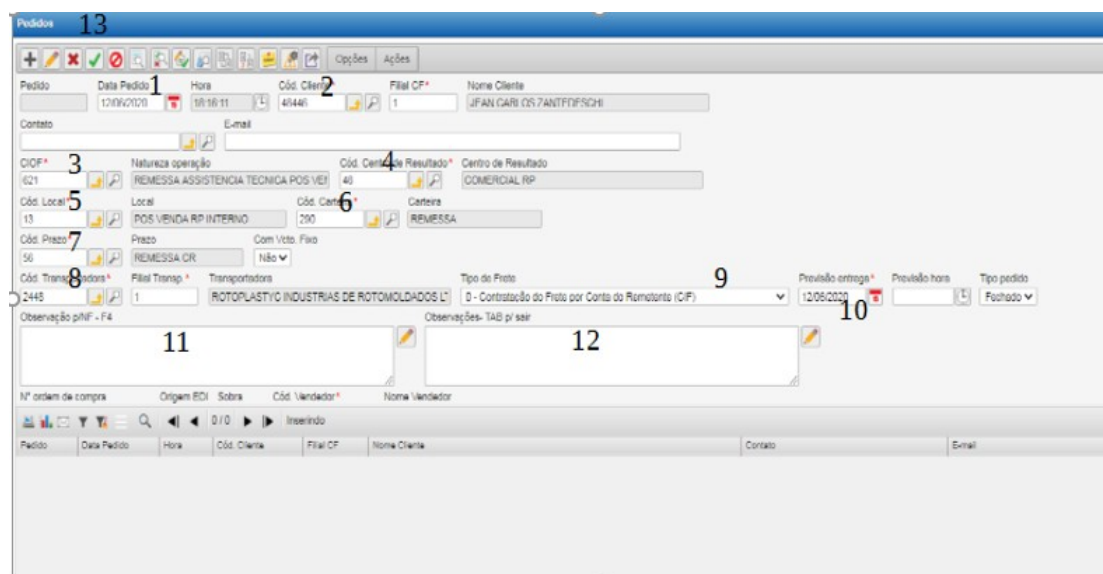
7 INCLUSÃO DE PEDIDO NO SISTEMA TECNICON

Para fazer a inclusão de pedido no Tecnicon deve-se entrar no ícone “PEDIDOS” da tela inicial do Tecnicon.




Tela de início Tecnicon

Após entrar no ícone de pedidos aparecerá a tela abaixo, para dar início ao preenchimento deve-se clicar no botão  e fazer o preenchimento dos campos necessários descritos abaixo, após cada etapa dar ENTER para puxar as informações.



Pedido 13

Pedido: Data Pedido: Hora: Cód. Cliente: Filial CF: Nome Cliente:
 Contato: E-mail:
 CIOF: Natureza operação: Cód. Centro de Resultado: Centro de Resultado:
 Cód. Local: Local: Cód. Centro: Centro:
 Cód. Produto: Produto: Com Voto:
 Cód. Transportadora: Filial Transp: Transportadora: Tipo de Produto: Previsão entrega: Previsão hora: Tipo pedido:
 Observação p/NF - F4: Observações - TAB pr' sair:
 Nº ordem de compra: Origem EDI: Sobre: Cód. Vendedor: Nome Vendedor:
 Pedido: Data Pedido: Hora: Cód. Cliente: Filial CF: Nome Cliente: Contato: E-mail:

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

Tela do pedido

- 1 – Colocar a data da inclusão do pedido.
- 2 – Colocar cód. cliente, nesse campo deve-se colocar o nome em que sairá a NF, exemplo:
 - Assistência RP – Colocar nome do técnico que realizará o conserto;
 - Assistência Terceiros – Colocar o nome da revenda/cliente que realizará o conserto.
- 3 – Colocar cód. CIOF:
 - Assistência RP – CIOF 621 – REMESSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PÓS VENDAS RP;
 - Assistência Terceiros – CIOF 66 – REVENDA DE MERCADORIA;
 - CIOF139 – VENDA DE PRODUTOS – RP;
 - Garantias concedidas – CIOF 463 – GARANTIA CONCEDIDA CLIENTES (RQ118);
 - CIOF 469 – GARANTIA CONCEDIDA CLIENTES S/IFI(RQ118).
- 4 – Colocar cód. de centro de resultados:
 - 48 – COMERCIAL RP.
- 5 – Colocar o local de estoque de onde sairá a(s) peça(s):
 - Estoque 3 – EXPEDIÇÃO;
 - Estoque 13 – PÓS VENDA RP INTERNO;
 - Garantias concedidas 3 – EXPEDIÇÃO.
- 6 – Colocar cód. da carteira:
 - Assistência RP – 290 REMESSA;
 - Assistência Terceiros – 340 CONTAS A RECEBER GARANTIA;
 - Garantia Concedida – 290 CONTAS A RECEBER;
 - Garantia Negada – 5 BB CART 17 7 P 2419819.
- 7 – Colocar cód. prazo:
 - Assistência RP – 56 – Remessa CR;
 - Assistência Terceiros – 11 – 90 DD CR;
 - Garantia concedida – 56 – Remessa CR;
 - Garantia negada – Negociar prazo com revenda/cliente.
- 8 – Colocar cód. transportadora:
 - Assistência RP – 2448 ROTOPLASTYC;
 - Assistência Terceiros – Colocar o cód. da transportadora escolhida para fazer a entrega;
 - Garantias concedidas – 2448 ROTOPLASTYC.
- 9 – Colocar tipo de frete:
 - Dentro do prazo garantia: 0 – FRETE POR CONTA DO REMETENTE CIF;
 - Fora do prazo garantia:1 – FRETE POR CONTA DO DESTINATÁRIO FOB;

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

- Garantias concedidas: 9 – SEM OCORRÊNCIA DE TRANSPORTE (SEM FRETE).

10 – Colocar a data entrega.

11 – Colocar observações necessárias que deverão constar na NF. É obrigatório vincular o número do **RQ118 de assistência técnica na NF, exemplo:**

- **Pedido para atender assistência técnica RQ118 N°: 33-2020.**

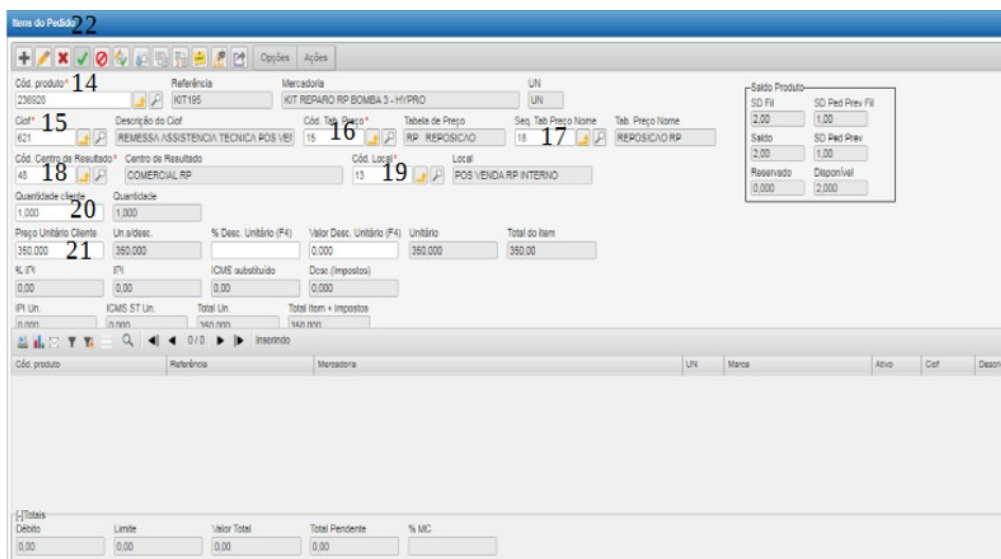
12 – Colocar observações necessárias que deverão constar no pedido.

- Copiar mesma observação de item anterior.
- Obs: após essa etapa, solicitará um código de vendedor, deve ser colocado o **93 – Rotoplastyc**, para não gerar comissão.

13 – Apertar no local indicado  para passar para a próxima tela.

7.1 Inclusão de Peças

Para fazer a inclusão de peças, seguir conforme abaixo.



The screenshot shows the 'Form do Pedido' (Order Form) interface. Key fields include:

- Cód. produto:** 14
- Referência:** KIT195
- Descrição do Cof:** 15
- Cód. Tipo Peça:** 16
- Local:** 19
- Quantidade cliente:** 20
- Preço Unitário Cliente:** 21
- Quantidade:** 1.000
- Un. aldesc:** 350.000
- % Desc. Unitário (F4):** 0.000
- Unidade:** 350.000
- Total do Item:** 350.00
- % IPI:** 0.00
- ICMS substituído:** 0.00
- ICMS ST Un:** 0.000
- Total Un:** 140.000
- Total Item + impostos:** 140.000

At the bottom, there is a summary table:

	Limite	Valor Total	Total Pendente	% MC
Total	0.00	0.00	0.00	

Incluindo peças

14 – Colocar cód. do produto.

- Obs. Para lançar a mão de obra deve-se usar o cód. SE00468 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO A TERCEIROS.

15 – Colocar cód. CIOF:

- Assistência RP – CIOF 621 REMESSA ASSISTÊNCIA TÉCNICA PÓS VENDAS RP;

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

- Assistência Terceiros – CIOF66 REVENDA DE MERCADORIA;
- CIOF139 VENDA DE PRODUTOS – RP;
- Prestação de serviços – CIOF120 PRESTAÇÃO DE SERVIÇO;
- Garantias concedidas – CIOF 463 – GARANTIA CONCEDIDA CLIENTES (RQ118);
- CIOF 469 – GARANTIA CONCEDIDA CLIENTES S/IFI(RQ118).

16 – Colocar cód. tabela de preço.

- 15 – RP REPOSIÇÃO.

17 – Colocar cód. tabela de preço nome.

- 18 – REPOSIÇÃO RP.

18 – Colocar cód. de centro de resultados:

- 48 – COMERCIAL RP.

19 – Colocar o local de estoque de onde a(s) peça(s) deverão sair:

- Estoque 3 – EXPEDIÇÃO;
- Estoque 13 – PÓS VENDA RP INTERNO;
- Garantias concedidas – 3 EXPEDIÇÃO;
- Obs: Para lançar a mão de obra deve-se usar o estoque 3.

20 – Colocar a quantidade de peça do item solicitado.



21 – Colocar valor unitário:

- Quando for incluído peças o valor puxará automaticamente, quando for lançar a mão de obra deve ser colocado o valor total da assistência calculada dentro da RQ120 e descrever nas observações os valores separadamente.

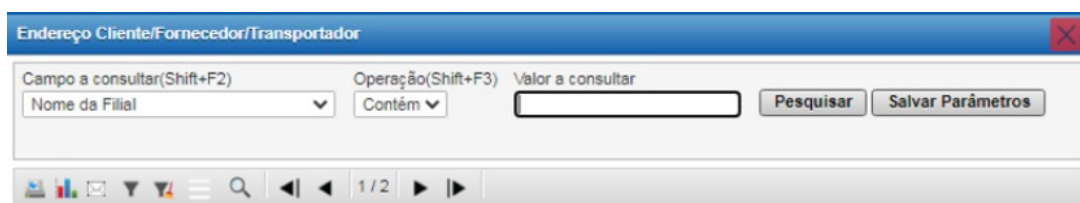
22 – Apertar no local indicado  para passar para a próxima tela.

Nota: Para incluir mais de um item deve-se repetir os passos descritos a partir do número 14 quantas vezes for necessário para a inclusão de todos os itens.

7.2 Como pesquisar códigos e nomes

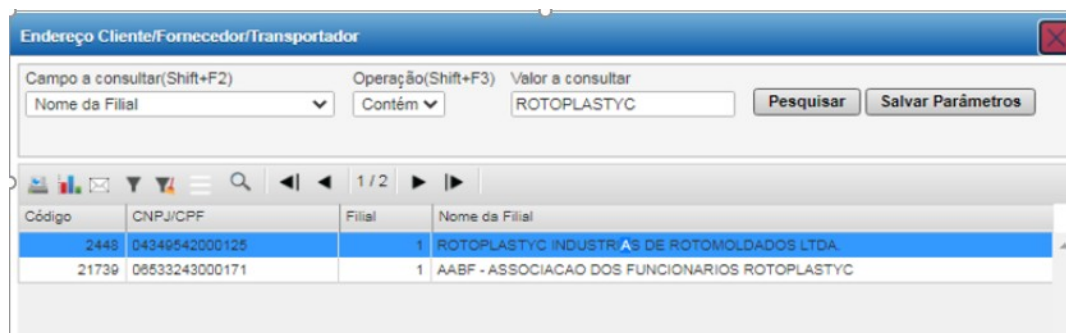
Ao lado de cada campo a ser preenchido tem esses dois ícones   para fazer a pesquisa de códigos e nomes que não se tem conhecimento. Deve-se clicar na lupa pra abrir a tela de pesquisa como nos exemplos abaixo:

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021



Tela para pesquisa

Nessa tela deve ser preenchido o “Campo a consultar”, “Operação” e “Valor a consultar” e colocar em pesquisar para puxar as informações.



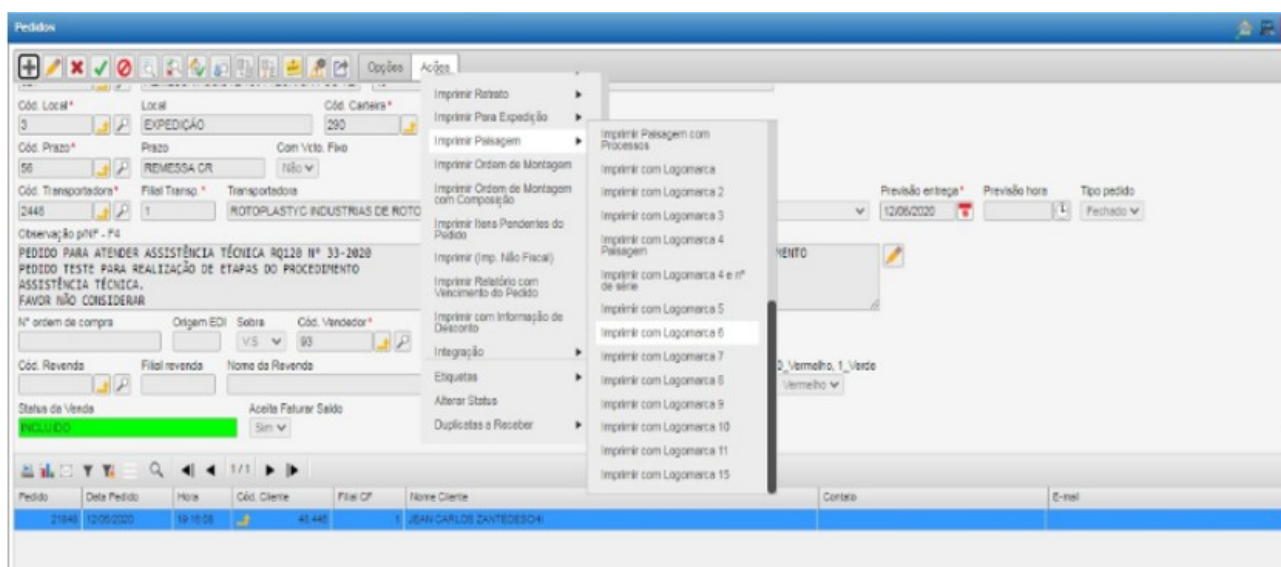
Código	CNPJ/CPF	Filial	Nome da Filial
2448	04349542000125	1	ROTOPLASTYC INDUSTRIAIS DE ROTOMOLDADOS LTDA.
21739	08533243000171	1	AABF - ASSOCIACAO DOS FUNCIONARIOS ROTOPLASTYC

Tela para pesquisa

Após aparecer as informações deve-se clicar em cima da opção desejada, só fechar a janela para que a opção selecionada seja puxada para a tela inicial do lançamento de pedidos.

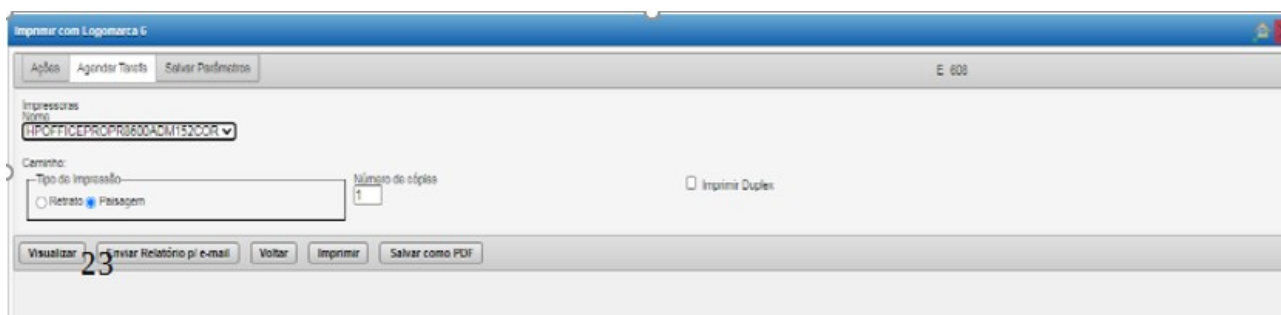
8 DOWNLOAD DE PEDIDO

Para fazer o download do pedido devem ser seguidos os passos descritos abaixo.




Fazer download de pedido

Na tela acima deve-se seguir os passos para fazer o download do pedido, entrar em “Ações” > “Imprimir Paisagem” > “Imprimir com Logomarca 6”.

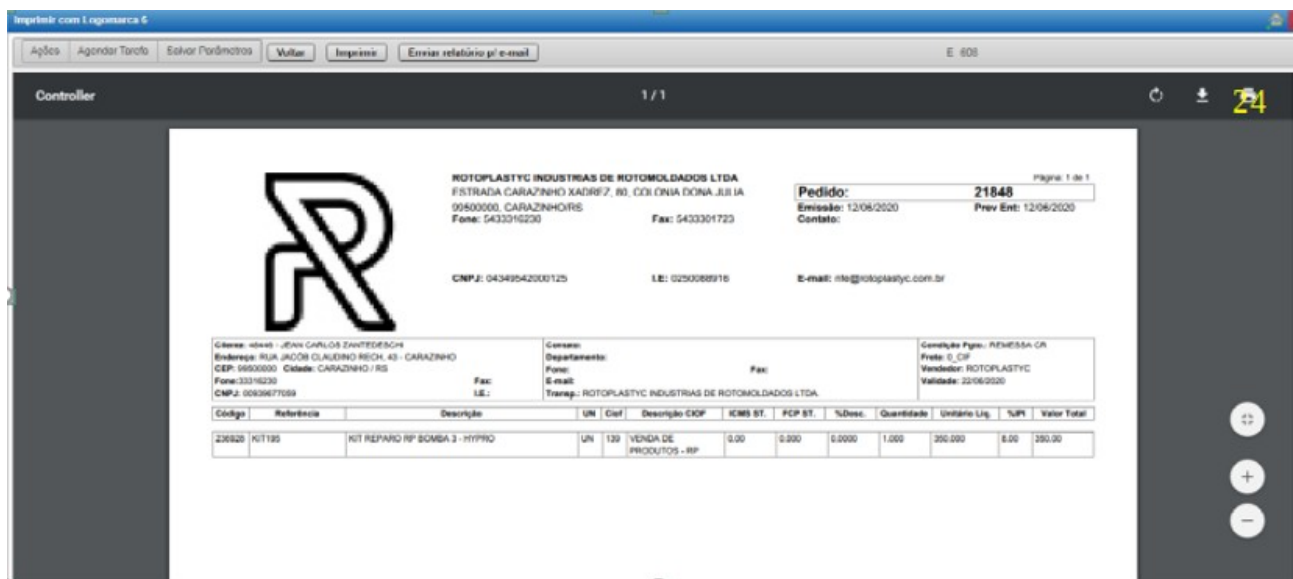


Imprimir / visualizar pedido

23 – Na tela acima deve-se clicar no ícone visualizar.

 Rotoplastyc tecnologia em rotomoldagem	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA	IT12 REV02
		09/08/2021

RP



Controller 1 / 1

ROTOPLASTYC INDUSTRIAS DE ROTOMOLDADOS LTDA
R. STRADA CARAZINHO XADREZ, 80, COL. ONA DONA JULIA
09600000, CARAZINHO/RS
Fone: 5433016230 Fax: 543301723

Pedido: 21848
Emissão: 12/06/2020 Prev Ent: 12/06/2020
Contato:

CNPJ: 04349542000125 I.E: 0250089916 E-mail: rto@rotoplastyc.com.br


Cliente: Jean Carlos Zantedeschi
Endereço: RUA JACOB CLAUDIO REICH, 43 - CARAZINHO
CEP: 96500000 Cidade: CARAZINHO/RS
Fone: 33316230 Fax:
CNPJ: 00936677089 I.E:

Departamento:
Fone:
E-mail:
Transp.: ROTOPLASTYC INDUSTRIAS DE ROTOMOLDADOS LTDA.

Condição Pagm.: FOMESSA-GR
Frete: 0,00
Vendedor: ROTOPLASTYC
Validade: 22/06/2020

Código	Referência	Descrição	UN	Qtd	Descrição EXCF	ICMS ST	FCP ST	%Desc.	Quantidade	Unitário Liq.	TUPI	Valor Total
236920	KIT195	KIT REPARO RP BOMBA 3 - HYPRO	UN	130	VENDA DE PRODUTOS - RP	0,00	0,000	0,0000	1,000	250,000	0,00	250,00

Visualizando o pedido


24 - Deve-se fazer o download do pedido clicando no ícone  e salvar na pasta Z:\vendas\COMERCIAL PP\Pedidos Gerados\Pedidos 2020.

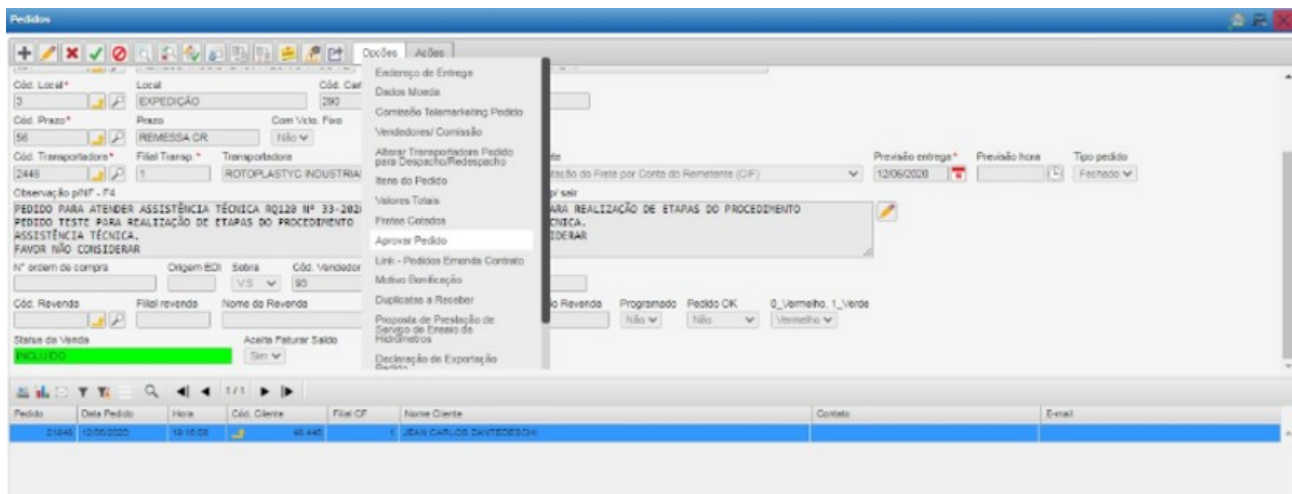
Após salvar o pedido na pasta o mesmo deve ser encaminhado para o e-mail pedidos_carteira@rotoplastyc.com para conhecimento de todos os setores envolvidos.

Nota: Exemplo de título a ser seguido: Pedido 21848 – Jean Carlos Zantedeschi

9 LIBERAÇÃO DE PEDIDO PARA CARREGAMENTO

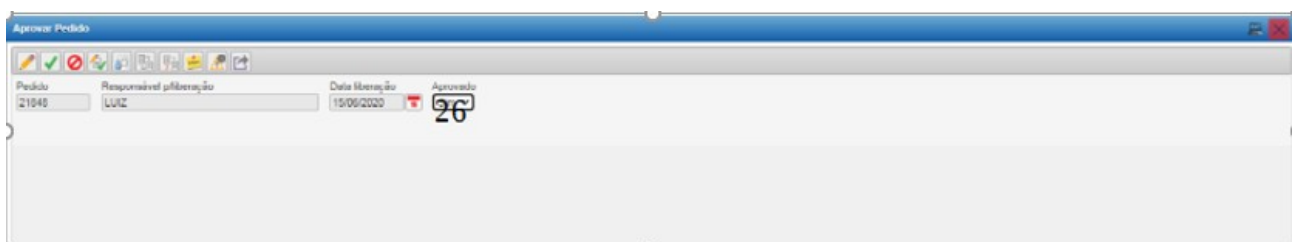
Para fazer a liberação do pedido deve-se seguir os passos descritos a baixo.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA	IT12 REV02
	RP	09/08/2021

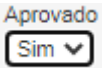



Liberar pedido

25 – Para fazer a liberação do pedido tem que entrar em “Opções” em seguida em “Aprovar pedido”, aí aparecerá a tela abaixo.




Aprovar pedido

26 – Clicar no ícone  selecionar e  clicar no botão para finalizar o processo.

Nota: Após a aprovação do pedido retirar as peças junto ao setor Expedição. Através do número do pedido que solicitará ao setor Faturamento a emissão na NF.

10 SOLICITAÇÃO DE VIAGEM E RESERVA DE VEICULO NO SISTEMA

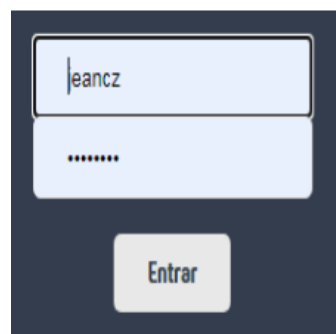
	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

Para realizar as assistências deve-se abrir uma viagem no sistema para reservar veículo e solicitar dinheiro para as despesas de viagem seguindo os passos descritos abaixo:

Na tela inicial do navegador entrar no link.

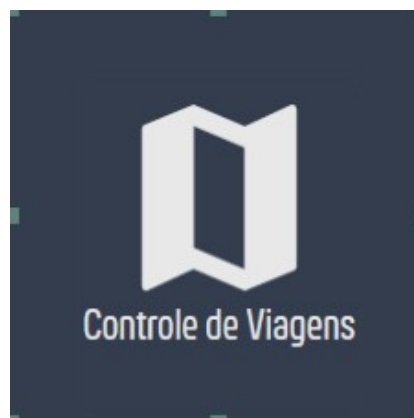



Ícone acesso na tela inicial do computador



Fazer o login

Entrar no ícone “CONTROLE DE VIAGENS”



	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

Ícone para acessar o controle de viagens

Na tela que abrir deve-se mover o cursor do mouse ao canto esquerdo da tela para abrir as opções disponíveis e clicar em “NOVA VIAGEM” para abrir a próxima tela.



Nessa tela deve-se obrigatoriamente ser preenchido alguns campos descritos abaixo.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

NOVA VIAGEM

Feira

1

×

Carazinho - RS

2

×

Viagem teste para fazer instrução de trabalho

3

DATA E HORA DA SAÍDA

22/06/2020 13:00

4

📅

Viagem teste para fazer instrução de trabalho

5

+ Adiantamento

6

Saldo	R\$ 147,56
Solicitar	R\$ 0,00
Total	R\$ 147,56

+ Veículo

Veículo:

Escolha um veículo

7

Data de retorno

dd/mm/aaaa

8

📅

9

+ Hospedagem

+ Passagens

9

ENVIAR

1 – Preencher o tipo de viagem que será realizada.

Ex: Assistência Técnica

2 – Cidade destino da viagem. Haverá casos que na mesma viagem poderá se passar em mais de uma cidade.

3 – Nome do cliente ou evento.

4 – Data e hora de saída.

5 – Detalhamento. Nesse campo preencher informações adicionais da viagem.

Ex: Viagem para realizar assistência técnica no cliente xxxx.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

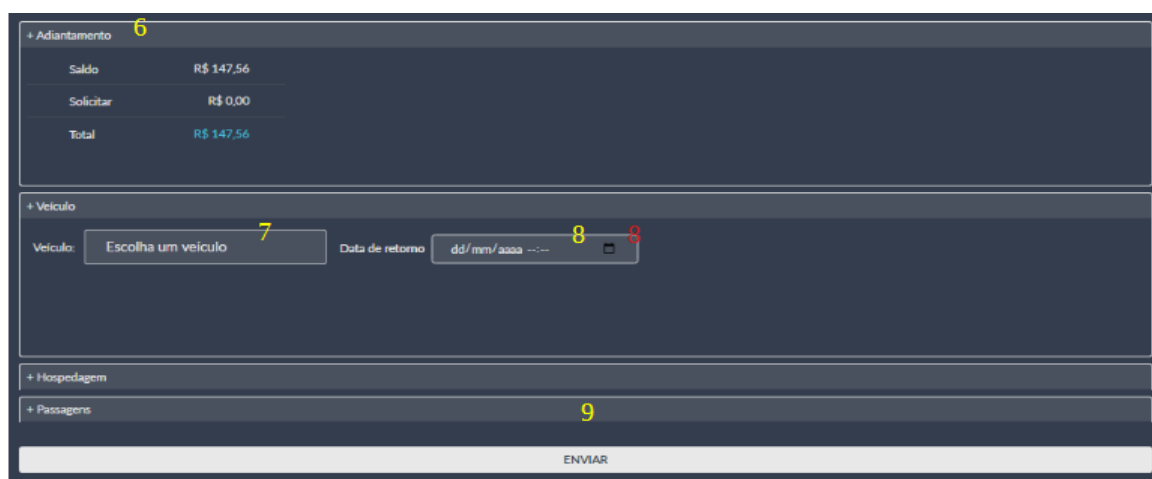
6 – Adiantamento, quando clicar em cima do adiantamento abrirá os três campos (SALDO, SOLICITAR e TOTAL) deve-se ver o saldo disponível, se precisar dinheiro deve-se clicar em SOLICITAR para colocar o valor necessário para a viagem.

7 – Selecionar o veículo que será utilizado.

8 – Colocar a previsão de retorno.

9 – Clicar em enviar.

Nota: O valor solicitado é depositado pelo setor Financeiro no cartão corporativo. Para funcionários que não tem cartão corporativo deve ser retirado o dinheiro junto ao setor.



The screenshot shows a web form for travel requests. It has several sections:

- Adiantamento (6):** A section with three rows: 'Saldo' (R\$ 147,56), 'Solicitar' (R\$ 0,00), and 'Total' (R\$ 147,56).
- Veículo:** A section with a dropdown menu labeled 'Escolha um veículo' (7) and a date field labeled 'Data de retorno' (8) with a calendar icon (9).
- Hospedagem** and **Passagens** sections, both currently empty.
- ENVIAR** button at the bottom.


Preenchimento das informações para solicitação

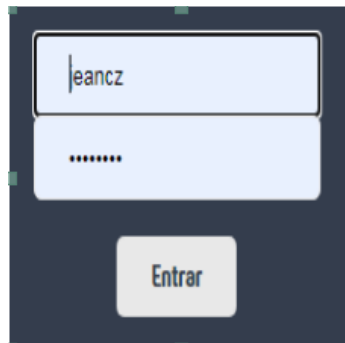
11.1 Preenchimento após a viagem

Na tela inicial do navegador entrar no link.

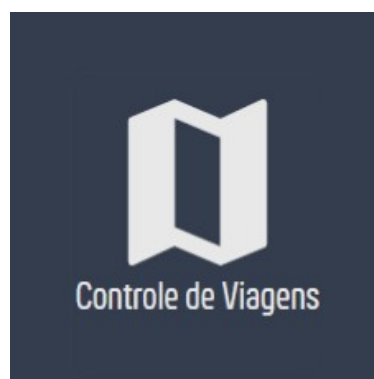


Fazer o login.

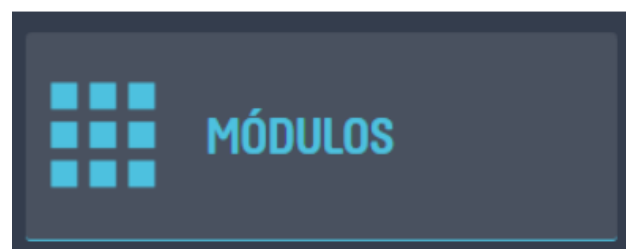
	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021




Entrar no ícone “CONTROLE DE VIAGENS”.

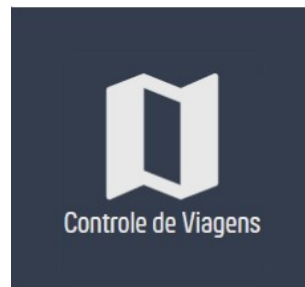


Após clicar em enviar deve-se mover o cursor do mouse ao canto esquerdo da tela para abrir as opções disponíveis e selecionar “MÓDULOS”.



	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

Na tela que abrir deve-se mover o cursor do mouse ao canto esquerdo da tela para abrir as opções disponíveis e selecionar “NOVA VIAGEM” para abrir a próxima tela.



Nessa tela aparecerá a viagem que foi aberta, clicar em cima do nome da viagem para abrir a tela de preenchimento.




1	2	3	4	5
DESPESAS ANTERIORES				
dd/mm/aaaa	Almoço	Estabelecimento	Nota fiscal	Valor
dd/mm/aaaa	Almoço	Estabelecimento	Nota fiscal	Valor

6

SALVAR

Nessa tela devem ser lançadas as despesas para finalização da viagem.



VIAGEM 1101


Tipo: Feira Cidade: Carazinho

Cliente/Evento: Viagem teste para fazer instrução de trabalho Saída: 22/06/20 - 13:00

Detalhamento: Viagem teste para fazer instrução de trabalho

Lançar despesas
Solicitar adiantamento
Observação
Encerrar Viagem

No ícone “Lançar despesas” devem ser lançadas as despesas da viagem preenchendo os campos abaixo.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

- 1 – Data na NF;
- 2 – Descrição do gasto;
- 3 – Nome do estabelecimento;
- 4 – Nº da NF;
- 5 – Valor da NF;
- 6 – Clicar em SALVAR.

Nota: Repetir o processo quantas vezes forem necessárias para fazer o lançamento de todas as despesas da viagem.

Após, deve-se clicar em “ENCERRAR VIAGEM” e preencher a próxima tela.

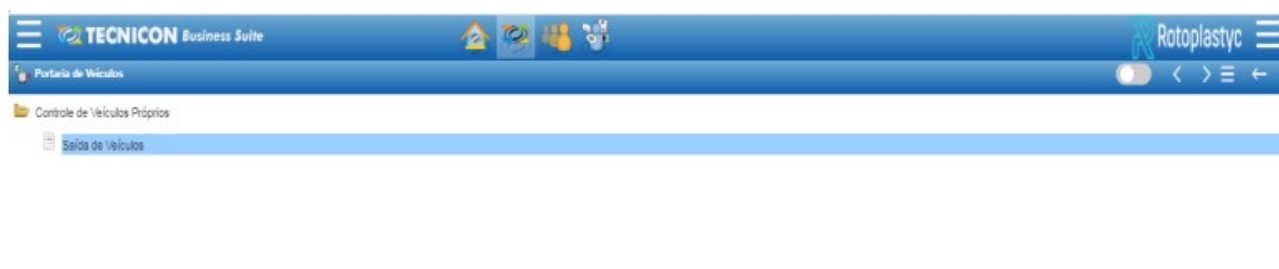


- 1 – Preencher com a data e hora de retorno;
- 2 – Colocar o Km antes da viagem;
- 3 – Colocar o Km depois da viagem;
- 4 – Colocar o valor caso tenha sobrado troco da viagem;
- 5 – Clicar em SALVAR.

Nota: Após salvar as informações abrirá na tela um relatório com todas as informações descritas, esse relatório deve ser impresso e assinado para entregar no setor Financeiro junto com as NF e o troco do dinheiro.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

12 COMO VERIFICAR O KM DE SAÍDA E RETORNO




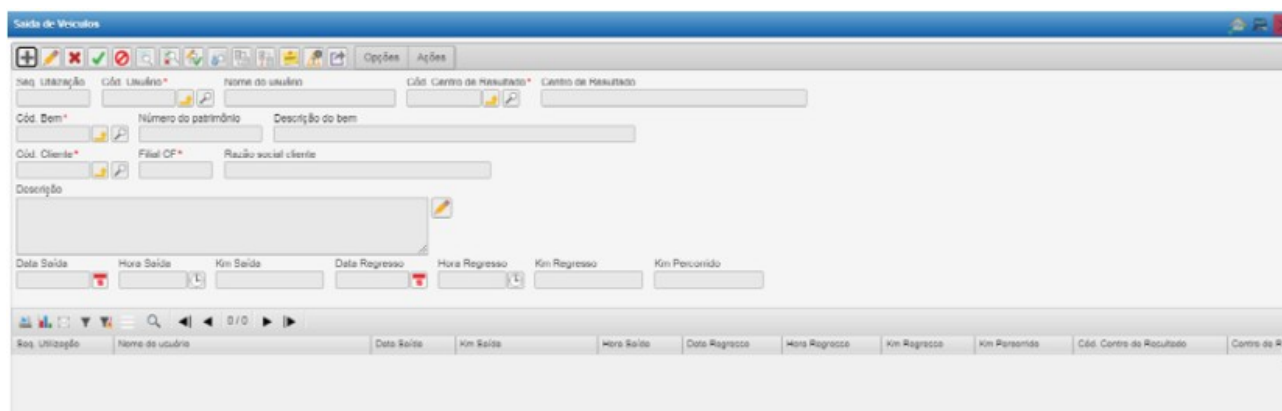
No sistema Tecnicon deve-se acessar o ícone “PORTARIA DE VEICULO”.



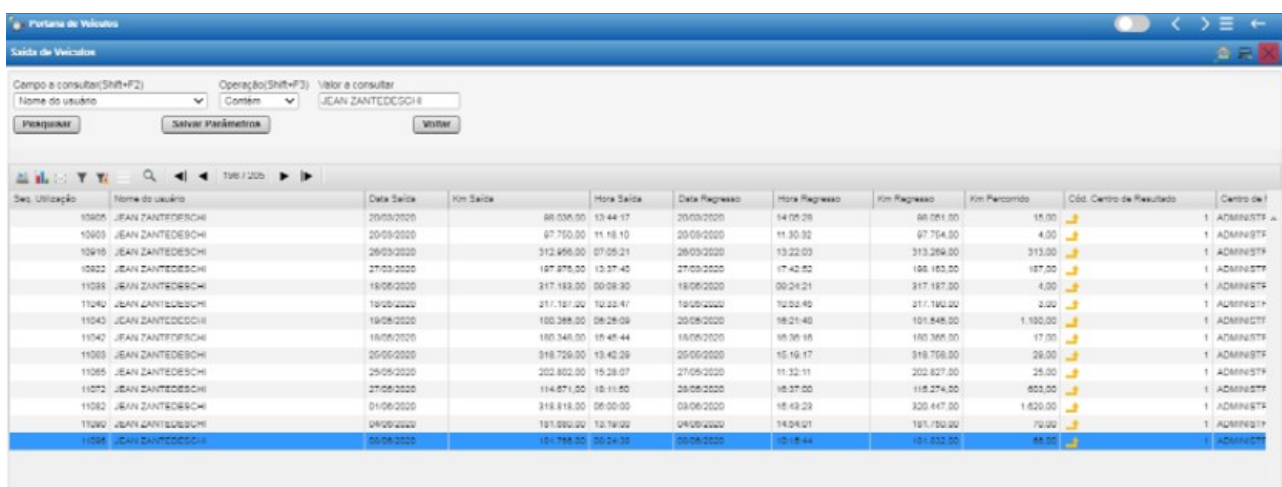
Clicar em “CONTROLE DE VEÍCULOS PRÓPRIOS” e em seguida em “SAÍDA DE VEICULO PRÓPRIO”.



Nessa tela deve-se clicar na lupa  para abrir a próxima tela.




Nessa tela em “VALOR A CONSULTAR” deve ser colocado o nome do motorista que saiu com o veículo e clicar em pesquisar. Todas as informações da portaria em nome da pessoa selecionada estarão disponíveis na tela.



Seq. Utilização	Nome do usuário	Data Saída	Km Saída	Hora Saída	Data Regresso	Hora Regresso	Km Regresso	Km Percorrido	Cód. Centro de Resultado	Centro de Resultado
10805	JEAN ZANTEDESCHI	20/03/2020	88.036.00	13:44:17	20/03/2020	14:05:26	88.051.00	15.00	1	ADMINIST
10803	JEAN ZANTEDESCHI	20/03/2020	87.750.00	11:18:10	20/03/2020	11:30:32	87.764.00	4.00	1	ADMINIST
10816	JEAN ZANTEDESCHI	26/03/2020	312.956.00	07:05:21	26/03/2020	13:22:03	313.269.00	313.00	1	ADMINIST
10822	JEAN ZANTEDESCHI	27/03/2020	187.876.00	13:37:42	27/03/2020	17:42:52	188.183.00	187.00	1	ADMINIST
11038	JEAN ZANTEDESCHI	18/06/2020	317.193.00	00:08:30	18/06/2020	00:24:21	317.197.00	4.00	1	ADMINIST
11040	JEAN ZANTEDESCHI	19/06/2020	217.191.00	12:32:47	19/06/2020	12:52:40	217.190.00	2.00	1	ADMINIST
11043	JEAN ZANTEDESCHI	19/06/2020	100.388.00	06:28:09	20/06/2020	18:21:40	101.848.00	1.100.00	1	ADMINIST
11042	JEAN ZANTEDESCHI	18/06/2020	180.348.00	15:45:44	18/06/2020	16:36:16	180.365.00	17.00	1	ADMINIST
11063	JEAN ZANTEDESCHI	20/06/2020	318.726.00	13:42:29	20/06/2020	15:19:17	318.768.00	29.00	1	ADMINIST
11065	JEAN ZANTEDESCHI	25/06/2020	202.802.00	15:28:07	27/06/2020	11:32:11	202.827.00	25.00	1	ADMINIST
11072	JEAN ZANTEDESCHI	27/06/2020	114.871.00	16:11:50	28/06/2020	06:37:00	115.274.00	803.00	1	ADMINIST
11082	JEAN ZANTEDESCHI	01/08/2020	318.818.00	06:00:00	03/08/2020	16:43:23	320.447.00	1.820.00	1	ADMINIST
11090	JEAN ZANTEDESCHI	04/08/2020	191.600.00	13:19:00	04/08/2020	16:54:01	191.750.00	70.00	1	ADMINIST
11098	JEAN ZANTEDESCHI	05/08/2020	191.768.00	00:24:32	05/08/2020	10:18:44	191.852.00	88.00	1	ADMINIST

13 REVISÕES EFETUADAS

Revisão	Data	Alteração
00	24/06/2020	Emissão.
01	01/10/2020	Alteração no item 5 Inclusão de pedido no sistema Tecnicon.
02	09/08/2021	Unificado o procedimento PQ23 na IT.

	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E GARANTIA RP	IT12 REV02
		09/08/2021

14 APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

PROCESSO	RESPONSÁVEL
Elaboração	Jean Carlos Zantedeschi
Aprovação	Ediane Vogt