


























LEGENDA								Responsável	Simbologia	Ação	Observações/ Registro/Instruções de trabalho
	INÍCIO / FIM	OPERAÇÃO	RELATÓRIO / REGISTRO	TRANSFERENCIA / ENVIO DOC	INSPEÇÃO / VERIFICAÇÃO / CHECK	ARQUIVAMENTO / ARMAZENAMENTO	DECISÃO				
Etapas N°	Descrição da Etapa do Processo										
1	INÍCIO							–	–	Ir para 2	–
2	Cliente/Revenda solicita assistência técnica							Cliente / Revenda		Ir para 3	Site/Revenda/Representante/ Email/Telefone
3	Técnico faz a análise prévia da solicitação							Assistência Técnica		Ir para 4	IT12
4	Produto dentro da garantia?							Assistência Técnica		Se sim ir para 9 Se não ir para 5	–
5	Comunicar ao cliente/revenda a cobrança do serviço/peças de acordo com RQ120							Assistência Técnica		Ir para 6	RQ120
6	Cliente/Revenda autoriza a cobrança?							Cliente / Revenda		Se sim ir para 7 Se não ir para 20	–
7	Inclusão de pedido de peças e faturamento							Assistência Técnica		Ir para 8	IT12
8	Realizar o conserto no cliente e finalizar processo							Assistência Técnica		Ir para 20	IT12
9	Incluir pedido com as peças necessárias							Assistência Técnica		Ir para 10	IT12
10	Realizar conserto no cliente							Assistência Técnica		Ir para 11	IT12
11	Retornar peças físicas não utilizadas para o Almoxarifado							Assistência Técnica		Ir para 12	Almoxarifado realiza entrada das peças de acordo com IT48
12	Técnico preenche RQ118 e encaminha à Qualidade, junto com as peças danificadas							Assistência Técnica		Ir para 13	IT12/IT06
13	Garantia concedida?							Qualidade		Se sim ir para 17 Se não ir para 14	IT06
14	Comunicar cliente sobre a cobrança de acordo com os valores definidos na RQ118							Assistência Técnica		Ir para 15	IT12
15	Incluir o pedido de venda/bonificação para emissão da NF							Assistência Técnica		Ir para 16	IT12
16	Fiscal emite NF ao cliente							Fiscal		Ir para 20	IT45
17	Incluir pedido de garantia concedida no sistema							Assistência Técnica		Ir para 18	IT12
18	Encaminhar pedido e parecer da garantia ao Fiscal							Assistência Técnica		Ir para 19	IT12
19	Fiscal emite NF de garantia concedida ao cliente							Fiscal		Ir para 20	IT45
20	FIM							–	–	–	–

Nota: casos que a empresa não consiga atender situações fora da garantia, a Rotoplastyc poderá indicar um terceiro para o serviço.