



ALINHAMENTO DE PROCEDIMENTO – 105

PROCEDIMENTO DE ABERTURA DE O.S COM CORTESIA

Ao realizar a abertura de uma ordem de serviço que envolva a geração de CORTESIA, o analista deve se atentar aos seguintes itens:

1. Acessar a Consulta de Garantia no endereço <http://portal.bematech.com.br/garantia/> e inserir o número de série do equipamento para consultar a validade da garantia que o cliente possui.

Caso o prazo de garantia oferecida para o respectivo equipamento esteja **expirado**, **não realizar a abertura de O.S com CORTESIA e informar as condições de orçamento contidas no POP-UP que aparece após o preenchimento de todos os dados da O.S.**



2. Dentro do WKF, no campo Relatório Super Garantia, também realizar a consulta de garantia inserindo da data inicial (01/01/2000), data final (data do dia do atendimento) e o número de série.

Caso conste garantia expirada, **não realizar abertura de O.S com CORTESIA e informar as condições de orçamento contidas no POP-UP que aparece após o preenchimento de todos os dados da O.S.**

Relatório Super Garantia - Período de Vigência

Data Inicial: 01/01/2000 Data Final: 19/04/2018 00:00:00 Contratante: Número de Série: 10208090914501

ID Contrato	Status do Contrato	Código do Item	Descrição do Item	Status do Item	Contratante	Número de Série	Data Inicial	Data Final	Cliente	CNPJ / CPF
0/0										

3. Caso o equipamento não apresente garantia expirada em nenhum dos campos de busca e mesmo assim apresente mensagem de orçamento, **encaminhar a O.S para o BackOffice sinalizando a divergência e avisando o cliente que a abertura da mesma será feita pelo setor interno por conta de um problema no sistema de abertura. Além disso, solicite ao cliente que aguarde o retorno em até 48 horas para confirmação de abertura da O.S.**
4. Toda O.S que gerar CORTESIA também **deve ser encaminhada ao BackOffice imediatamente após sua abertura (analistas de e-mail devem encaminhar todas as O.S com CORTESIA abertas no dia para as caixas da Qualidade, dos Monitores e Supervisão).**

IMPACTO DA NÃO REALIZAÇÃO – Sinalização via informativo ao Supervisor e aos Clientes Bematech. Em casos de quadro constante reincidência, passível de medida disciplinar.