

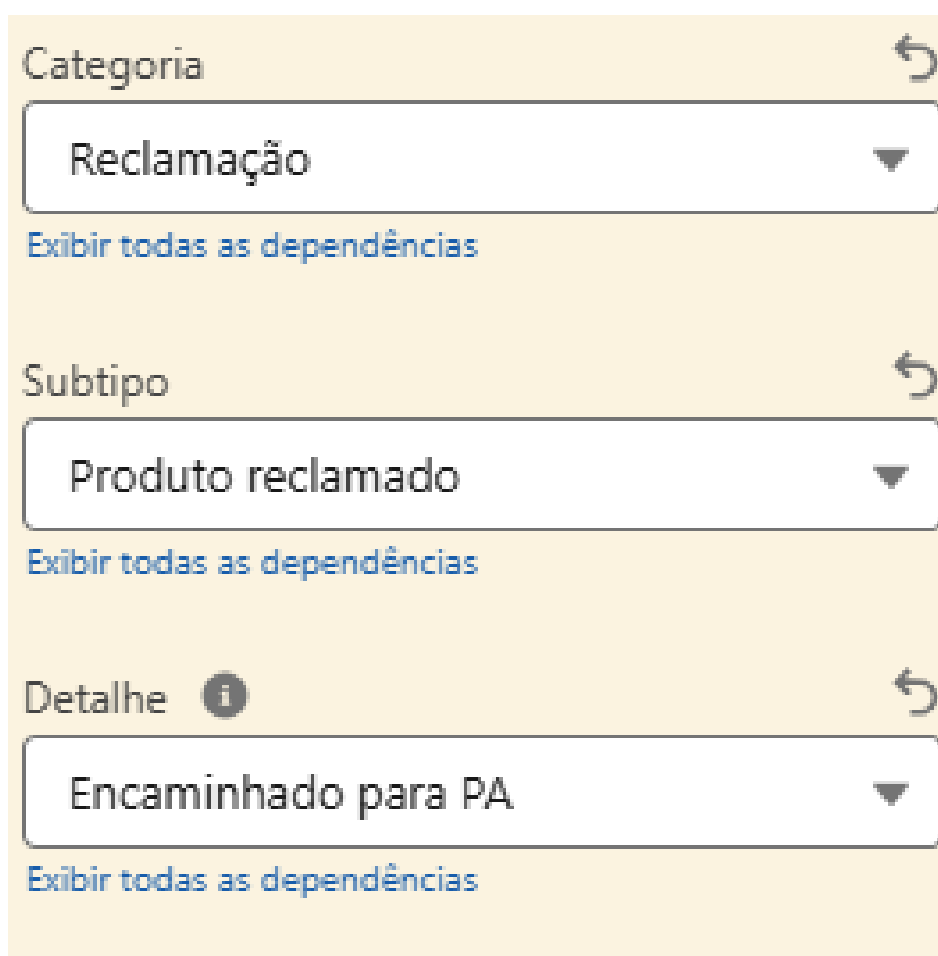


# RECICLAGEM ENCAMINHADO AO PA



## ✦ Quando utilizar a classificação Reclamação – Produto reclamado – Encaminhado para PA?

Esta classificação deve ser utilizada quando o defeito reclamado permanecer após a realização do checklist e for necessário o encaminhamento do produto ao Posto Autorizado.



The image shows a screenshot of a software interface for selecting a classification. It consists of three vertically stacked dropdown menus on a light yellow background. Each menu has a label, a dropdown box, and a refresh icon (a circular arrow) to its right. Below each dropdown box is a blue link that says "Exibir todas as dependências".

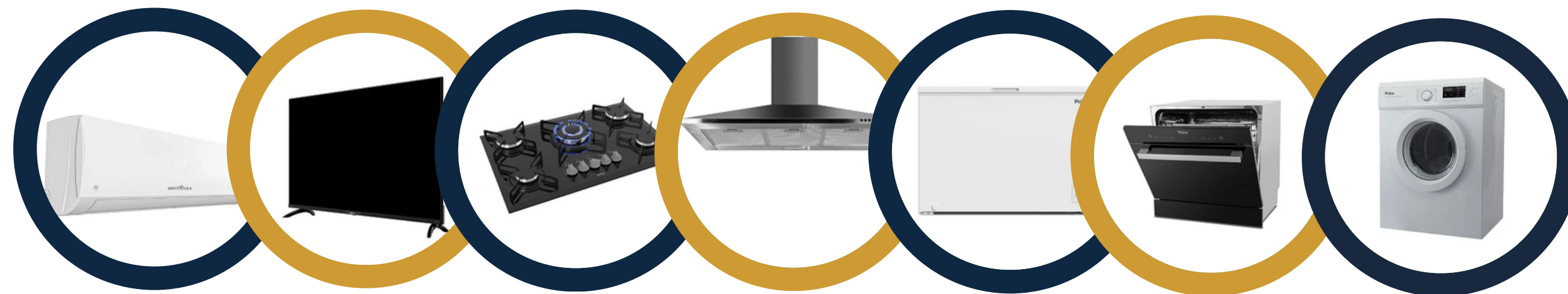
- Categoria:** The dropdown menu is set to "Reclamação".
- Subtipo:** The dropdown menu is set to "Produto reclamado".
- Detalhe:** There is an information icon (a lowercase 'i' in a circle) to the left of the label. The dropdown menu is set to "Encaminhado para PA".

**Obs.: Classificação válida para produtos dentro ou fora da garantia.**

# ★ Cadastro

Para produtos que geram visita domiciliar: **Cadastro completo.**

- Ar-condicionado Split (até 29.000BTU's);
- TV de 46" até 65" ;
- Cooktop;
- Coifa;
- Freezer;
- Lava-Louças;
- Secadora de roupas.



Demais produtos: **Cadastro parcial.**



## ✦ Registro

1. Preencher a classificação com: Reclamação – Produto reclamado – Encaminhado para PA.
2. Preencher os campos: Produto Reclamado/Defeito Reclamado/Família do Produto.
3. Preencher o campo “Descrição” com o defeito reclamado, o checklist realizado e o PA indicado.
4. Preencher a data da compra.
5. Resultado da manifestação: Concluído com orientação via telefone.



# Registro

Exemplo:

Dados da manifestação			
Categoria	Reclamação	Produto Reclamado	<a href="#">ASPIRADOR DE PO PAS1600P 220V</a>
Subtipo	Produto reclamado	Família do Produto	ASPIRADOR
Detalhe ⓘ	Encaminhado para PA	Defeito reclamado	<a href="#">Não Liga</a>
Descrição	Cons em contato referente a seu produto que não liga.  Realizo checklist O produto foi montado corretamente? Sim Qual a voltagem da tomada em que está ligando o produto? 220V Testou seu aparelho em outras tomadas? Sim Faz uso de algum tipo de adaptador ou T? Não Houve algum tipo de queda ou impacto? Não  Problema persiste. Encaminhado consumidor para PA.  Cep do cons: 89215150  PA: SOUZA AVILA & PORTELLES LTDA (47)-3436-2525 R SANTA CATARINA,426, SALA 04 FLORESTA - JOINVILLE		

# ✦ Registro

Obrigatório preencher a data da compra.



## ▼ Informações da nota fiscal

Revenda



Valor da NF revenda



Data da compra 08/01/2025



NF da revenda



Origem do caso

Telefone



Resultado da manifestação

Concluído com orientação via Telefone



Tipo do simplificado



Conclusão SAC

Oriento PA.



O campos resultado da manifestação e Tipo do simplificado, **NUNCA** devem ser preenchidos juntos.



## ✦ Fraseologias

Siga a fraseologia abaixo para orientar um posto autorizado ao consumidor:

***"Senhor (a), o problema persiste após todas as verificações e testes. Sendo assim, é necessário que encaminhe o aparelho à uma de nossas assistências técnicas autorizadas, onde o técnico fará uma análise e será verificado a forma de atendê-lo".***

Sugestão de fraseologia caso o consumidor questione se o atendimento será em garantia:

***"Senhor (a), o técnico fará uma análise. Caso o produto esteja dentro da garantia e seja constatado dano fabril, o atendimento será realizado em garantia.".***



## ✦ Suporte/PA

O tipo de registro **Suporte/PA foi cancelado** e não devemos mais utilizá-lo. Todos os atendimentos devem ser registrados de forma normal, com a classificação e descrição de acordo com o atendimento.

Essa mudança ocorreu devido as análises de engenharia mensal, que com a falta das informações não eram assertivas.



**DÚVIDAS?**

