



# LGR

**TIPOS DE LGR E PREENCHIMENTO OBJETO LGR**



# O que é LGR?

LGR é um gatilho que irá notificar o sistema referente a devolução de um produto. Sempre que houver a **devolução de um produto**, é necessário que haja uma LGR criada no caso, vinculado àquela nota fiscal.

## **EXEMPLOS:**

- Realizamos a negociação onde o consumidor está com o produto em sua residência e foi fornecido uma autorização de postagem para o envio do produto.
- Transportadora não localizou o endereço e autorizamos a devolução.
- Produto está no PA e será devolvido à fábrica através de LGR via OS.
- Transportadora extraviou o item e o consumidor será atendido com reenvio ou reembolso.

# TIPOS DE LGR

EXISTEM 5 TIPOS DE REGISTRO DE LGR:

- **Correios** – A devolução ocorre via autorização de postagem ou coleta domiciliar via Correios – Essa LGR normalmente é criada após gerar uma autorização via Salesforce no campo “Criar postagem”.
- **Transportadora** – A devolução ocorre via transportadora, devido as dimensões do produto ou impossibilidade do Correios/PA de acesso àquela região.
- **Assistência Técnica** – A devolução ocorre via Posto Autorizado, onde é gerado a LGR na O.S, logo após é criado o objeto LGR Assistência técnica no Salesforce, para registro.
- **Bloqueio de serial** – Abre-se mão do produto e o serial é bloqueado, cessando a garantia para reparo.
- **Sistêmica** – Não ocorre a devolução física do item, apenas o registro para acerto de contas. Normalmente utilizada em casos de Extravio ou Erro no embarque.

# TIPOS DE LGR

NO ATENDIMENTO PREMIUM, USAREMOS APENAS:

- **Transportadora**
- **Assistência Técnica**
- **Sistêmica**

Os produtos Premium são de grande porte e valor, por isso não fazemos o bloqueio de serial nem devolução pelos Correios.

# ✦ LGR VIA TRANSPORTADORA

A LGR via transportadora é uma opção para casos onde o produto não pode ser coletado pelo PA e o Correios não aceita as dimensões dele.

PASSO APASSO:

Validar qual transportadora atende a região do consumidor, através da planilha **Contatos Transportadores**. Acionar a transportadora via e-mail ou telefone e após a confirmação, solicitar a NFD via tarefa.

**"Solicitado emissão de NFD linha premium " → Ingrid Costa Lopes De Sousa.**

Após abrir a tarefa, alinhar a data de coleta do produto com o consumidor e passar para a transportadora. Se necessário, a transportadora irá entrar em contato com o consumidor.

Criar LGR no caso do tipo "Transportadora "

NFD é a nota fiscal de devolução que toda transportadora exige para realizar a coleta de um produto

**Caminho:** P:\02 - GERAL\04 - Operacional SAC\09 - Equipe Ohana\Atendimento Premium\NFD

# ★ CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO:

**Status da devolução:** aguardando NFD;

**Transportadora:** a que fará a coleta (consultar pelo CNPJ na planilha)

**Nota fiscal:** nº da nota fiscal (de compra)

**Estabelecimento:** 15;

**Série:** de acordo com a NF de compra

**Classe:** RPA;

**Tipo da devolução:** devolução;

**Tipo de entrada:** física;

**Motivo da devolução:** conforme atendimento;

**Status da NFD:** quem preenche é quem solicita a NFD, conforme o andamento;

**Data de recebimento NFD:** data em que a NFD foi emitida;

**Status da reversa:** quem preenche é quem solicita a NFD, conforme o andamento;

**Data da reversa:** data da entrega na fábrica;

**Remetente:** selecionar o cadastro do consumidor.

Status da devolução	--Nenhum--	Tipo de registro	Transportadora
Transportadora	Pesquisar Contas...	Status da Reversa	--Nenhum--
Nota fiscal		Data da reversa	
Estabelecimento		LGR	
Série		* Caso	09109903
Classe	--Nenhum--	Remetente	Pesquisar Contas...
Tipo da devolução	Devolução	Observação	--Nenhum--
Tipo de entrada	Física	Retorno transportadora	
Motivo da devolução	--Nenhum--	NFD	
Status da NFD	--Nenhum--	Série NFD	
Data de recebimento NFD		Data de emissão da NFD	

**Os campos Estabelecimento e série não são de preenchimento obrigatório para notas fiscais não emitidas pela Britânia.**

# ✦ LGR VIA PA - OS aberta

Primeiro, é necessário certificar que há ordem de serviço vinculada ao cpf/produto reclamado e que ela ainda está aberta.

Status das OS's

- Aguardando Peças
- Finalizada
- Produto Trocado
- Aguardando Conserto
- Aguardando Autorização de Troca
- Aguardando Analise A.T
- Aguardando Retirada
- OS Cancelada


Legendas das OS's

- Reincidências
- Os reincidente e aberta a mais de 25 dias
- Os com Ressarcimento
- OS Liberada Pela Fábrica
- OS com Ressarcimento Financeiro
- OS com intervenção de display
- OSs abertas há mais de 25 dias sem data fechamento
- OS com Troca de Produto
- OS com Intervenção da Fábrica. Reparo na Fábrica
- OS Cancelada
- OS com pendência de fotos
- OS com Intervenção da Fábrica. Aguardando Liberação

Mostrar 50 Resultados

OS	Série	AB	DC	FC	Tipo de Atendimento	C/R	Telefone	Nome Posto
000082016002228	3170754423ZY07A	31/01/2024			Balcao	CONSUMIDOR	75982911156	ELETROPECAS COMERCIAL DE PECAS E SERVICOS EM ELETRIC

A cor da os irá dizer o status, conforme legenda.

Produto	MARCA	NF	Ação
ESCOVA SECADORA BEC02PR BIV V.A	Britânia	148095	

- Imprimir
- Trocar / Ressarcimento**
- Excluir O.S.
- Consertado
- Lançar Itens
- Consultar

Para iniciar o processo de LGR, basta clicar em "trocar / ressarcimento"

**É FUNDAMENTAL CONFIRMAR SE O PRODUTO ESTÁ COMPLETO NO PA**

# ✦ LGR VIA PA - OS aberta

Selecionar a opção **troca** ou **ressarcimento** de acordo com a maneira que o consumidor será atendido.

**SETOR RESPONSÁVEL:** SAC

## DESTINO:

→ Para casos de “Troca ” com envio ao PA, selecionar “Para o Posto ” e flegar a opção “Gerar Pedido?” , onde o novo pedido será gerado na O.S e a LGR efetuada.

→ Quando a “Troca ” for com envio para a residência do consumidor selecionar “Direto ao Consumidor ” e nesse caso, a O.S deve ser finalizada como ressarcimento.

→ Para casos de “Ressarcimento ” selecionar a opção “Para o posto ”.

## SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO:

→ Selecionar a opção “Produto em garantia ”.

## MODALIDADE DE TRANSPORTE:

→ Selecionar a opção “RI normal”

The screenshot shows a web form titled "Trocar Produto em Garantia" with the service order number "000082016002228". The authorized post is "ELETROPECAS COMERCIAL DE PECAS E SERVICOS EM ELETRODOMESTICOS LTDA" and the product is "065403041ATA - ESCOVA SECADORA BEC02PR BIV V.A". The form has two radio buttons for "Troca" and "Ressarcimento", with "Troca" selected. Under "Informações Adicionais", there are four sections: "SETOR RESPONSÁVEL" with "SAC" selected; "SITUAÇÃO DO ATENDIMENTO" with "Produto em Garantia" selected; "DESTINO" with "Para o Posto" selected; and "MODALIDADE DE TRANSPORTE" with "RI Normal" selected. A "Gravar" button is at the bottom.

A yellow box containing a checkbox labeled "Gerar Pedido ?".

**MUITO IMPORTANTE:** Se a troca for com envio a residência do consumidor, devemos selecionar a opção RESSARCIMENTO. Se for selecionada a opção troca, sem gerar pedido na OS, a LGR não será efetuada.

# ✦ LGR VIA PA - OS aberta

No topo da Ordem de Serviço, ficará registrado a ação e os campos "**Finalizada** " e "**Fechado em** " serão preenchidos automaticamente em caso de ressarcimento/troca ao consumidor.

Ressarcimento Financeiro					
Responsável	Data				
Lucas Souza( SAC JURIDICO)	15/06/2023				
POSTO		OS ADMIN			
80070 - RAMOS E FREITAS LTDA		lucass			
OS Fabricante		Datas da OS			
000080070015064 CONSUMIDOR <b>Philco</b>		DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	20/01/2023	DIGITAÇÃO	15/06/2023
		DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	15/06/2023	Finalizada	15/06/2023
		Data da NF	22/01/2022	Fechado em	146 dias
AGUARDANDO ANÁLISE		Consertado	15/06/2023 15:15		

Nos casos de troca ao PA, irá ficar registrado as informações da troca e o campo "data de conserto" será preenchido:

Tipo Atendimento	Balcao	
Produto Trocado		
Responsável	Data	Trocado Por
Thaysnara Soares Barbosa De Matos - SAC	27/07/2023 04:08	099553056 - TV PTV55G7EAGCPBL 4K LED
Setor	Situação do Atendimento	Transporte
SAC	Garantia	normal
Situação do Atendimento	Motivo da troca/ressarcimento	
Envio para o Posto Autorizado	Falta de peças	
Gera Pedido		
Sim		
OBS: Consumidor será atendido com troca com envio ao PA OS : 000081355000992 Caso : 09647689 Consumidor : JACILENE ROCAS FIGUEREDO DA COSTA		

**Esse procedimento pode ser revertido se a solicitação foi feita no mesmo dia. Caso contrário, não poderá ser desfeito e a devolução do item será cobrada ao Posto Autorizado.**

# ★ INTERAÇÃO NA OS aberta

A interação na OS explica o motivo da LGR gerada e ajuda as outras áreas entenderem a tratativa. Quando a O.S está aberta e é finalizada com o LGR, incluir o script da respectiva área:

### Interagir na Ordem de Serviço

Mensagem

\* Realizado acordo de reembolso com o consumidor. Iremos gerar o LGR do produto para retornar a fábrica. Em caso de dúvidas, favor entrar em contato. SALES XXXXX

Interação Interna

Enviar E-mail para o Posto Autorizado

Transferir para:

# ✦ LGR VIA PA - OS fechada

Quando o produto está na assistência técnica e a ordem de serviço estiver fechada conforme imagem, iremos realizar a abertura de uma nova OS com os dados da ordem de serviço fechada para gerar a devolução do produto a fábrica.

POSTO					
82882 - M.H.RODRIGUES					
OS Fabricante		Datas da OS			
000082882001368 CONSUMIDOR <b>Philco</b>		DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	06/02/2021	DIGITAÇÃO	06/02/2021
		DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	16/07/2021	Finalizada	16/07/2021
		Data da NF	07/01/2021	Fechado em	160 dias
FINALIZADA		Consertado	16/07/2021 14:47		
Termo De Aceite - Lei Geral De Proteção De Dados					
De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados, informamos que seus dados serão coletados e inseridos nesta ordem de serviço para a continuidade do atendimento em garantia, podendo ser compartilhados com nossos prestadores de serviço, somente quando necessário. Informamos ainda, que há possibilidade de envio de SMS, e-mail ou WhatsApp para estabelecer comunicação com o cliente para esta finalidade.				Data: ____/____/____	
				_____ Assinatura Consumidor	
Informações do Produto					
Referência	096052054ATE	Descrição	MICROONDAS PMO33IP 220V V.E	Número de Série	0440083885YL12E

Lembrando que caso a OS tenha sido fechada no mesmo mês, conseguimos gerar LGR na própria OS, sem a necessidade de abrir uma novamente, apenas reabrindo-a.

# ✦ LGR VIA PA - OS fechada

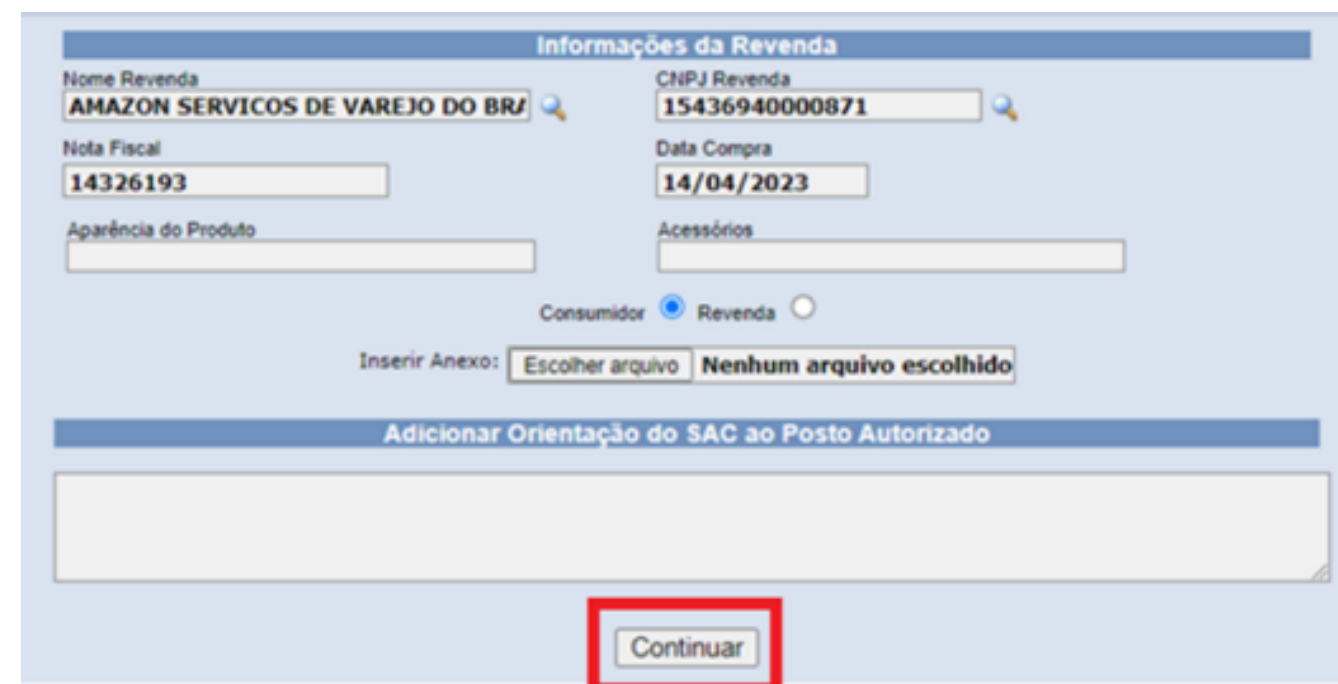
Iremos realizar abertura de uma nova ordem de serviço com os dados da OS fechada.



The screenshot shows the top navigation menu of the Britania system. The 'Abre OS' option is highlighted with a red box and a mouse cursor. Below the menu, the header includes the Britania logo, the date 'Sexta, 14 de Abril de 2023', and a user notification: 'Usuário: Layra O sistema detectou que alguns dados seus estão desatualizados.' A red banner below the header reads: 'Sua senha irá expirar em dias. Clique aqui para cadastrar uma senha nova.' The main content area is titled 'Cadastrar Ordem de Serviço' and contains a form with the following fields:

- Informações do Posto
  - Código do Posto
  - Nome do Posto
- Informações do Fabricante

Após realizar o preenchimento dos campos solicitados, clicar no campo CONTINUAR



The screenshot shows the 'Informações da Revenda' form. The fields are filled with the following data:

- Nome Revenda: AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BR/
- CNPJ Revenda: 15436940000871
- Nota Fiscal: 14326193
- Data Compra: 14/04/2023
- Aparência do Produto: (empty)
- Acessórios: (empty)
- Consumidor:  Consumidor  Revenda
- Inserir Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Below the form is a section titled 'Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado' with a large empty text area. At the bottom of the form, the 'Continuar' button is highlighted with a red box.

# ✦ LGR VIA PA - OS fechada

Após clicar em continuar ele abrirá a seguinte tela abaixo com a ordem de serviço:

No campo classificação, selecionar a opção LGR e gravar.

**Lançamento de itens**

OS <b>000081607012778</b>	Consumidor <b>ELEANDRA VITORINO OLIVEIRA</b>	Produto <b>058155001ATA - NOTEBOOK PNB14.1AC14 - BIVOLT</b>	Vista Explodida	N. Série <b>1130555177N645A</b>
------------------------------	---	--	-----------------	------------------------------------

Defeito Reclamado  
**19145 - Imagem distorcida / Listras / Escura / Piscando**

Defeito Constatado: **Defeito no Display**      Solução: **Troca de peça gerando pedido**      Classificação OS: **5 - LGR (uso exclusivo fábrica)**

Valores Adicionais

Técnico  
**SANDRO ASSIS**

Peças que possuem pedidos			
Pedido	Referência	Descrição	Qtde
41427027	210213	DISPLAY LCD 14pol NOTEBOOK PNB14.1AC14S128W10	1

Após aberta a nova ordem, siga o procedimento de LGR VIA PA - OS aberta.

# ✦ LGR VIA PA - OS fechada

Se a troca for realizada para o consumidor ou for realizado o ressarcimento, a OS terá sido criada exclusivamente para gerar a devolução do produto á fabrica, sendo assim, ela precisa ser excluída. Voltaremos a consultar essa ordem de serviço na tela inicial e novamente em alterar.

PRODUTO ▼	TIPO DE ATENDIMENTO ▼	AÇÕES ▼	
065901003ATB - COOKTBalcao		Trocar	Alterar

Realizar o preenchimento deste campo e conforme abaixo e clicar em APAGAR:

Inserir Anexo: Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Adicionar Orientação do SAC ao Posto Autorizado

Motivo da Exclusão

EXCLUO OS PARA GERAR A DEVOLUÇÃO DO APARELHO

Histórico de Orientações do SAC ao Posto Autorizado

Trocar Alterar Apagar

# ✦ LGR VIA PA - OS Fechada

Após a atualização da OS ficará da seguinte forma:

Tipo Atendimento		Balcao
ORDEM DE SERVIÇO EXCLUÍDA		ADMIN EXCLUSÃO LAYRA DATA EXCLUSÃO: 13/04/2023
Ressarcimento Financeiro		
Responsável	Data	
Layra Germano Rissato Cordeiro-SAC JURIDICO	13/04/2023	
OBS: SALES 09082125		
POSTO		OS ADMIN
80745 - INTER - RIO ELETRONICA LTDA		layra

# ✦ Interação na OS

Toda tratativa de ressarcimento ou troca que tenha Ordem de Serviço deve ser realizado a interação na OS sobre a negociação realizada

### Interagir na Ordem de Serviço

Mensagem

\* Realizado acordo de troca ou reembolso com o consumidor. Iremos gerar o LGR do produto para retornar a fábrica. Em caso de dúvidas, favor entrar em contato. Sales XXXXX

Em caso de reincidência, irá incluir a interação na OS mais recente, ou seja, a OS que foi finalizada no segundo ou terceiro atendimento.

Ao realizar a abertura de uma OS para gerar LGR , irá incluir a interação na nova OS e na OS que gerou o atendimento com o consumidor.



# ✦ Interação na OS

Nesta OS que gerou o atendimento ao consumidor, irá informar que realizou a abertura de uma nova OS e explicando a negociação realizada, conforme imagem abaixo:

## Interagir na Ordem de Serviço

### Mensagem

\* Realizo a abertura e a exclusão da OS 002105024003695 para gerar a devolução do aparelho a fabrica, devido ao acordo de ressarcimento/troca. Sales XXXXXX



# ✦ LGR VIA PA - OS troca já cadastrada

Ao identificar troca na OS e com o pedido já cadastrado conforme o exemplo abaixo

<b>Tipo Atendimento</b>		<b>Balcao</b>	
<b>Produto Trocado</b>			
Responsável	Data	Trocado Por	
Bárbara Spilmann	11/04/2023 02:51	099583012 - TV PTV58G10AG11SK 4K LED	
Setor	Situação do Atendimento	Causa da Troca	
SAC	Garantia	Reincidência de conserto	
Transporte	Situação do Atendimento	Motivo da troca/ressarcimento	
normal	Envio para o Posto Autorizado	Reincidência de conserto	
Gera Pedido			
Sim			
OBS: Caso 09032127 - Troca casada OS 000081673028441 para coleta - @renan_oliveira_1 - MP			
<b>POSTO</b>		<b>OS ADMIN</b>	
81673 - OFICINA COMERCIO E SERVICOS EM APARELHOS ELETRONICOS LTDA		barbara_spilmann	
OS Fabricante		<b>Datas da OS</b>	
<b>000081673028441</b>		DATA DE ENTRADA DO PRODUTO NO POSTO	24/02/2023
CONSUMIDOR		DATA DE RETIRADA DO PRODUTO PELO CONSUMIDOR	
<b>Philco</b>		Data da NF	07/12/2022
AGUARDANDO RETIRADA		Consertado	11/04/2023 14:51
		DIGITAÇÃO	11/04/2023
		Finalizada	
		Fechado em	NÃO FINALIZADO
Termo De Aceite - Lei Geral De Proteção De Dados			

# ✦ LGR VIA PA - OS troca já cadastrada

Devemos entrar em contato com o posto autorizado e solicitar o número de série do aparelho de troca enviado conforme abaixo:

DIAGNÓSTICOS - COMPONENTES - MANUTENÇÕES EXECUTADAS										
Componente	Qtde	DIGIT.	Defeito	Serviço	Pedido	NF Fabricante	Nota Fiscal	Emissão	ANEXOS	CONHECIMENTO
099583012 - TV PTV58G10AG11SK 4K LED (Digitado por barbara_spilmann)	1	11/04		Troca de aparelho/Requisição Fabricante	41765543	0174473	0174473	0174473 - 12/04/2023		

Após ter esse número de série, realizar a abertura da OS com o número de série e a nota fiscal do produto de troca enviado conforme visto anteriormente.

Obs.: Para ordens que a troca foi cadastrada, mas não foi gerado pedido, é possível lançar novo LGR.

# ★ CAMPOS DE PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO - Sales:

Após gerar a LGR via Ordem de Serviço, é necessário criar a LGR no modelo "Assistência Técnica" no Salesforce.

POSTO: Buscar pelo código do PA.

OS: Número da Ordem de Serviço onde foi gerada a LGR.

STATUS DA DEVOLUÇÃO: Selecionar a opção "Gerado LGR na OS".

Criar LGR: Assistência técnica

\* = Informações obrigatórias

Informações

Posto	* Status da devolução
<input type="text" value="Pesquisar Contas..."/>	--Nenhum--
OS	Status da Reversa
<input type="text"/>	--Nenhum--
Prazo ⓘ	* Caso
<input type="text"/>	<input type="text" value="10711890"/>
Tipo de registro	
Assistência técnica	

Após preencher, clicar em **Salvar**.

# ✦ LGR DO TIPO SISTÊMICA

A LGR sistêmica é utilizada em duas situações: extravio ou erro no embarque.

Para casos de extravio (transportador confirmou o extravio do produto):

**Status da devolução:** autorizado devolução;

**Tipo de entrada:** sistêmica;

**Motivo da devolução:** produtos extraviados/sinistrados/ tombamentos;

**Nota Fiscal:** número da nota;

**Estabelecimento:** 15 ou 159;

**Série:** série da nota;

**Tipo da devolução:** devolução;

**Next:** não utilizado\*

**Remetente:** selecionar o cadastro do consumidor;

**Classe:** DCL;

**Transportadora:** selecionar o transportador;

**IMPORTANTE:** Através da criação desse objeto o faturamento contra o transportador é realizado, por isso, é de extrema importância que o preenchimento esteja correto.



# ✦ LGR DO TIPO SISTÊMICA

A LGR sistêmica é utilizada em duas situações: extravio ou erro no embarque.

Para casos de erro no embarque (houve faturamento da nota fiscal, mas por algum motivo a nota fiscal não embarcou):

**Status da devolução:** aguardando NFD;

**Tipo de entrada:** sistêmica;

**Motivo da devolução:** selecionar conforme atendimento;

**Nota Fiscal:** número da nota;

**Estabelecimento:** 15 ou 159;

**Série:** série da nota;

**Tipo da devolução:** devolução;

**Observação:** motivo de não haver entrada da nota (utilizado se necessário);

**Remetente:** selecionar o cadastro do consumidor;

**Transportadora:** selecionar o transportador;

**Resumo transportadora:** não se aplica;



# **Informações gerais**

O LGR vai acontecer por transportadora se o posto não possuir os meios para coletar o produto (carro adequado) ou se não possuímos posto para atendimento e seguirmos com troca direta, sem tentativa de reparo.

Em casos com OS onde for necessário efetuar o LGR por transportadora, não podemos gerar o LGR na OS para não realizar cobrança ao PA, visto que não irão coletar o aparelho.

Ao solicitar o LGR pela transportadora, o pedido para envio do novo produto também deverá ser efetuado (em caso de troca).

**DÚVIDAS?**

