

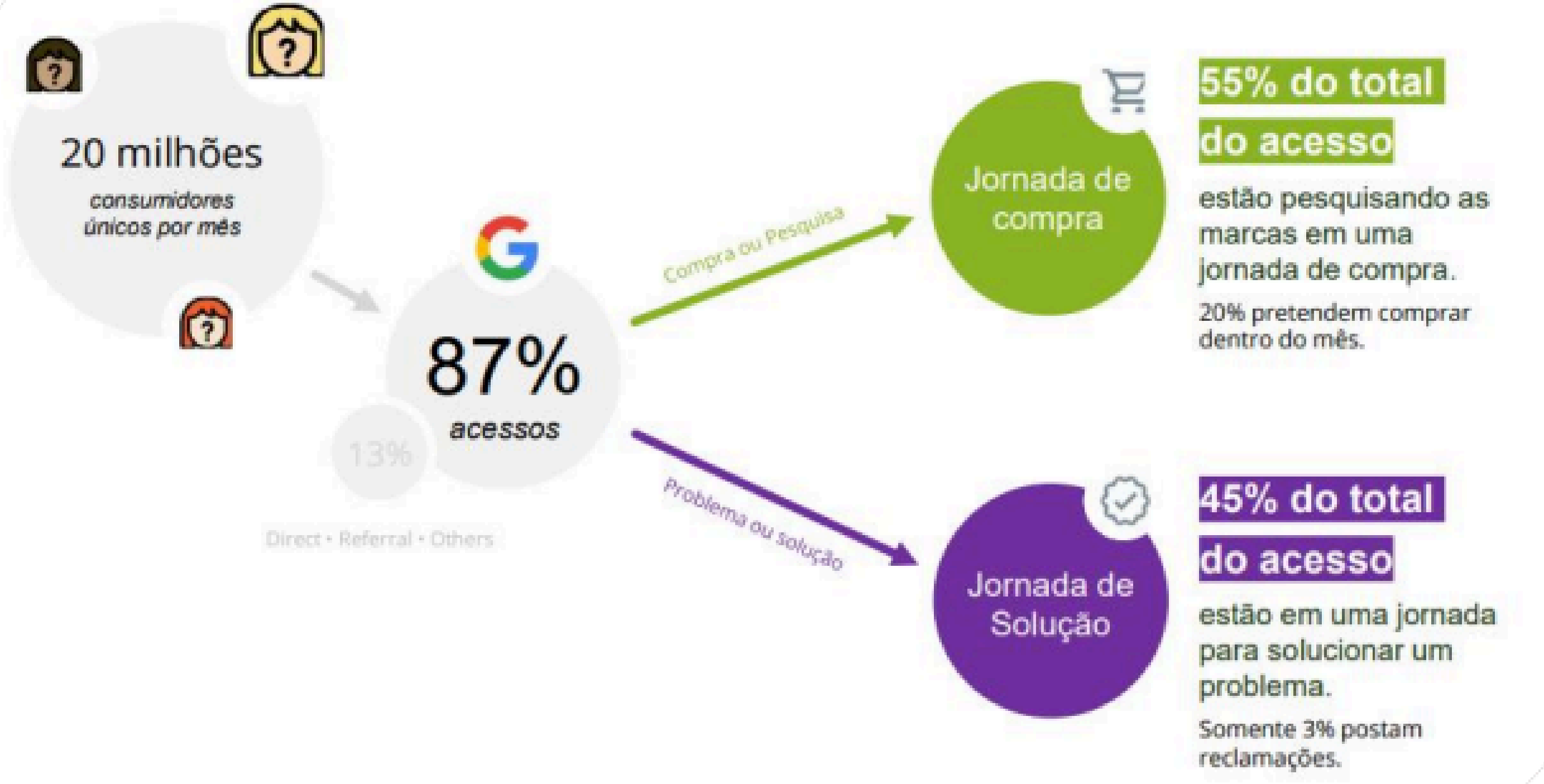


RECLAME AQUI

✦ O que é o Reclame aqui?

O Reclame AQUI é um site que atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas de todo o Brasil. É considerado o canal oficial do consumidor brasileiro na internet, e é utilizado para reclamações da empresa e também para pesquisas de consumidores interessados em adquirir o produto.





✦ O que é o Reclame aqui?

O Reclame AQUI é um site que atua como canal de comunicação entre consumidores e empresas de todo o Brasil. É considerado o canal oficial do consumidor brasileiro na internet, e é utilizado para reclamações da empresa e também para pesquisas de consumidores interessados em adquirir o produto.



✦ Qual o objetivo do Reclame Aqui?



O Reclame AQUI tem como objetivo ser um caminho para que ambas as partes possam interagir para que o problema seja sanado.



Quem é o consumidor que nos aciona?

O consumidor 5.0 é aquele que usa das tecnologias não só para pesquisar sobre soluções e produtos que deseja, como também para realizar as compras de modo virtual. A maioria desse grupo são nativos digitais.

Antes de tomar a decisão de comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor 5.0 busca saber a opinião de amigos, familiares e até mesmo pessoas que ele não conhece sobre o produto. Além desses detalhes, ele gosta de entender como é a experiência de interação com a empresa e o atendimento recebido.



✦ Quem é o consumidor que nos aciona?

- **É um consumidor altamente informado, conectado e consciente, que espera que as empresas atendam às suas expectativas de forma personalizada e relevante;**
- **Eles são mais exigentes em relação à qualidade dos produtos e do atendimento;**
- **Tem conhecimento sobre os seus direitos e estão prontos para argumentar quando necessário;**
- **Esperam soluções rápidas e eficientes.**



✦ **O que o consumidor espera?**

- **Comunicação Clara;**
- **Transparência;**
- **Atendimento cordial;**
- **Acompanhamento;**
- **Resolução Rápida;**
- **Solução Eficaz;**
- **Compensação Justa.**



Obrigações da empresa

- **Acompanhar diariamente as reclamações na plataforma;**
 - **Postar a resposta conclusiva em até 30 (trinta) dias;**
 - **Cumprir todas as propostas apresentadas ao consumidor;**
 - **Não utilizar informações pessoais do consumidor nos campos públicos;**
 - **Cumprir todas as regras previstas no Termo de Adesão.**
-


✦ Acessando a plataforma

mol
mediacaonline.com

USUÁRIO

brit.deboraschlickmann

SENHA

Sou humano  hCaptcha
Privacidade - Termos e Condições

[Entrar com Google](#)

[Entrar com LinkedIn](#)

ENTRAR

[Esqueceu a senha?](#)

✦ Login

1. Acesse o site: <https://britania.mediacao.online/Authentication/Login?returnUrl=>
2. Digite login.
3. Digite sua senha e abaixo clique na caixa "não sou um robô".
4. Após a confirmação do reCAPTCHA, clique em "Entrar".

Entre na sua conta

E-mail
*****@britania.com.br

Senha

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Entrar

[Esqueci a minha senha](#)

Não sou um robô

reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Entrar

[Esqueci a minha senha](#)

✦ Painel

No painel você consegue fazer simulações e consultar a reputação de cada empresa.

mol
mediacaonline.com


Início Cadastros Procon Consumidor GOV **Reclame Aqui** Bacen RDR Processos judiciais Sobre

Reclame Aqui veja as estatísticas atualizadas Início / Reclame Aqui / Painel

Reputação

Britânia Eletrodomésticos

6 Meses 12 Meses 2023 2022 Geral Personalizado


Bom
7.8 / 10
01/02/2024 - 31/07/2024

97.4% Reclamações respondidas

66.6% Voltaria a fazer negócio

83.6% Índice de solução

4810 Reclamações

4684 Respondidas

125 Não respondidas

4 dias e 17 horas Tempo de resposta

6.6 Nota do consumidor

1805 Avaliações

Reclamações capturadas entre 12/08/2024 e 12/08/2024

Debora Schlickmann Nenhum selecionado Apenas não respondidos 12/08/2024 e 12/08/2024 Atualizar

Colaborador responsável	Tags	Id	Empresa	Status	Nome do reclamante	Documento do reclamante	Título	Capturada em	Data de abertura	# Interações empresa	# Mensager
-------------------------	------	----	---------	--------	--------------------	-------------------------	--------	--------------	------------------	----------------------	------------

✦ Painel

Também é onde possuem filtros diferentes:

Reclamações capturadas entre 12/08/2024 e 12/08/2024

Debora Schlickmann ▾ Nenhum selecionado ▾ Apenas não respondidos 📅 12/08/2024 e 📅 12/08/2024 **Atualizar** 📄 ▾

Colaborador responsável	Tags	Id	Empresa	Status	Nome do reclamante	Documento do reclamante	Título	Capturada em	Data de abertura	# Interações empresa	# Messenger
Amanda Bona		194983955	Philco	Não respondido	MARCOS FABIO E SILVA	327.673.628-47	Nao consigo acessar garantia	12/08/2024 03:49:36	11/08/2024	0	0
Amanda Bona		194985133	Philco	Não respondido	Erick Ouriques Thomaz da Silva	021.203.594-07	TV de 65" sem conserto a mais de 30 dias na	12/08/2024 03:49:36	12/08/2024	0	0

Novas mensagens privadas entre 12/08/2024 e 12/08/2024

Debora Schlickmann ▾ Nenhum selecionado ▾ 📅 12/08/2024 e 📅 12/08/2024 **Atualizar** 📄 ▾

Colaborador responsável	Tags	Id	Empresa	Status	Nome do reclamante	Data de abertura	Última atualização
Taiane Arruda Parodes	Solicitado dados	191506613	Philco	Respondido com réplica	Lidiane Pereira Passos Leite	24/06/2024	12/08/2024 00:31:02
Paola Emerichs Vida	Aguardando comprovante de postagem	191919503	Britânia Eletrodomésticos	Respondido	Lucas da Silva Barbosa	01/07/2024	12/08/2024 02:30:46
Michel Martins Da Silva	Resolvido Moderação de outra empresa	192932193	Britânia Eletrodomésticos	Respondido	Marina Boschini	15/07/2024	12/08/2024 02:31:04
Taiane Arruda Parodes	Confirmar endereço Aguardando retorno com o comprovante de postagem	192764911	Philco	Não respondido	Amanda Cruz	11/07/2024	12/08/2024 07:13:58

Exibindo 1 até 9 de 9 linhas



✦ Pesquisar Reclamações

Para buscar por um ID, coloque em "Pesquisar" e aperte ENTER no teclado. Irá aparecer dados do ID como tags, atribuição, datas, etc. Para entrar em uma reclamação, clique em cima do ID.

The screenshot displays the 'Reclame Aqui' section of the Mol Mediacão Online website. The interface includes a navigation menu at the top with options like 'Início', 'Cadastros', 'Procon', 'Consumidor GOV', 'Reclame Aqui', 'Bacen RDR', 'Processos judiciais', and 'Sobre'. The main content area shows a search results table with columns for 'Ações', 'Colaborador responsável', 'Avaliação positiva', 'Tags', 'Chave de integração', 'Id', 'Empresa', 'Nome do reclamante', 'Doc. do reclamante', and 'Título'. Three records are visible, all from Philco. The first record has ID 194985805 and title 'Preciso de uma stock Rom urge'. The second has ID 194985133 and title 'TV de 65" sem conserto mais de 3 dias na assistenc técnica'. The third has ID 194983955 and title 'Nao cons acessar garantia'. The interface also shows search filters, a 'Pesquisar' button, and pagination controls at the bottom.

Ações	Colaborador responsável	Avaliação positiva	Tags	Chave de integração	Id	Empresa	Nome do reclamante	Doc. do reclamante	Título
<input type="checkbox"/>	Amanda Bona	Não			194985805	Philco	José Carlos Benicio de Assis Ney	117.247.004-99	Preciso de uma stock Rom urge
<input type="checkbox"/>	Amanda Bona	Não			194985133	Philco	Erick Ouriques Thomaz da Silva	021.203.594-07	TV de 65" sem conserto mais de 3 dias na assistenc técnica
<input type="checkbox"/>	Amanda Bona	Não			194983955	Philco	MARCOS FABIO E SILVA	327.673.628-47	Nao cons acessar garantia

Reclamação

Reclame Aqui [Visualizar reclamação](#)

[Início](#) / [Reclame Aqui](#) / [Pesquisar reclamações](#) / [Visualizar reclamação ID 194985805](#)



Responder

Responder em privado

Solicitar avaliação

Solicitar moderação

Voltar

Colaborador responsável

Amanda Bona

Tags

...

Demandas deste consumidor

Reclamante

NOME DO RECLAMANTE

José Carlos Benicio de Assis Ney

E-MAIL DO RECLAMANTE

josecarlosney22@gmail.com

Reclamação

Reclamante

NOME DO RECLAMANTE José Carlos Benicio de Assis Ney

E-MAIL DO RECLAMANTE josecarlosney22@gmail.com

Reclamação

EMPRESA Philco

ID RECLAMEAQUI 194985805

ID INTERNO RECLAMEAQUI tRSR5wQIC6qzsXdF

ORIGEM MOBILE

STATUS Não respondido

TEMPO DE RESPOSTA

CHAVE DE INTEGRAÇÃO

FOI SOLUCIONADO

VOLTARIA A FAZER NEGÓCIO

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

POSSUI RECLAMAÇÃO EM DUPLICIDADE Sim


POSSUI TERCEIRA MODERAÇÃO Não

POSSUI MODERAÇÃO DE FRAUDE Não

POSSUI MODERAÇÃO DE NÃO INFRINGE DIREITOS DO CONSUMIDOR Não



Reclamação

OUTRO TIPO DE PROBLEMA	OUTRO TIPO DE PRODUTO		
TÍTULO			
Preciso de uma stock Rom urgente			
DESCRIÇÃO			
Bom dia, gostaria de solicitar urgentemente uma stock rom para o smartphone Philco PCS02, não consigo encontrar em lugar algum e se possível um código de desbloqueio de bootloader, estou precisando restaurar o celular e está difícil encontrar			
DATA DE CRIAÇÃO	12/08/2024 04:38:40	DATA DE MODIFICAÇÃO	12/08/2024 04:38:41
ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	12/08/2024 09:09:29		
Ações			
 Responder Responder em privado Solicitar avaliação Solicitar moderação Voltar			

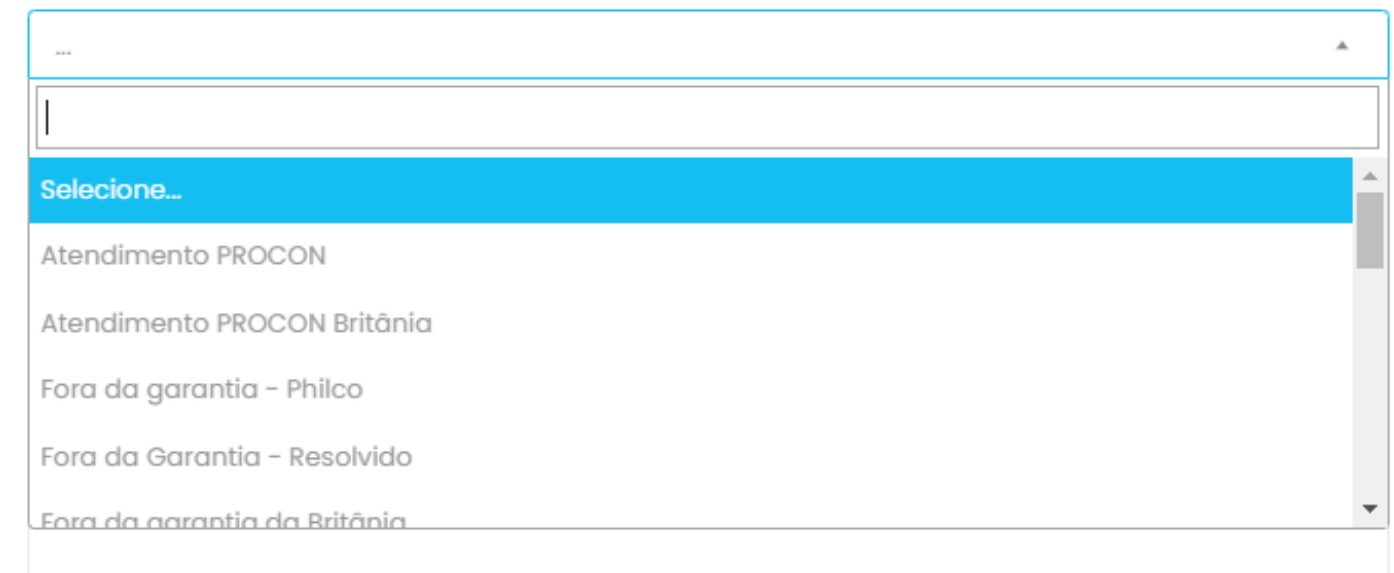
✦ Tratando as reclamações

Ao clicar em um dos dois tipos de resposta, irá abrir a caixa de mensagem com os scripts disponíveis salvos na plataforma. Somente os usuários com perfil de Gerente podem alterar os scripts.



Responder em privado

UTILIZAR UM MODELO






A screenshot of a web interface showing a dropdown menu. The menu is titled 'UTILIZAR UM MODELO' and contains a list of options: 'Selecione...', 'Atendimento PROCON', 'Atendimento PROCON Britânia', 'Fora da garantia - Philco', 'Fora da Garantia - Resolvido', and 'Fora da garantia da Britânia'. The 'Selecione...' option is currently selected and highlighted in blue.

✦ Tratando as reclamações

Resposta Privada: Ao responder a reclamação de modo privado, o consumidor receberá em seu e-mail uma mensagem da MOL informando sobre nossa resposta, o consumidor irá responder o e-mail. Não é possível alterar ou excluir a mensagem depois de enviada.

Mensagens privadas

Gregory 07/08/2024 14:09:00  
para luciana dos santos costa <aghatalu@hotmail.com>

aghatalu@hotmail.com 12/08/2024 09:22:00 
para MOL <tickets+8368+107@medicaonline.com>

✦ Tratando as reclamações

Resposta Pública: A resposta pública ficará disponível no Site Reclame Aqui de modo público para todos que acessarem a reclamação. A partir da resposta pública enviada já estará disponível a função de realizar a avaliação do atendimento. Não é possível alterar ou excluir a mensagem depois de enviada.

Ações

Usuário	Tipo	Mensagem	Nome	Motivo	Empresa	Detalhamento	Data inserção	Data execução	Evidência	Status
Gregory Crocetti Somnavilla	 Responder	<p>Olá, Luciana!</p> <p>Conforme contato telefônico, fico no aguardo dos dados solicitados para dar sequência ao nosso atendimento!</p> <p>Ao realizar sua avaliação, a reclamação é encerrada, por isso peço que avalie somente quando tudo estiver resolvido, combinado?</p> <p>Para me retornar, basta enviar uma mensagem privada que rapidamente irei lhe atender. Aguardo seu retorno!</p> <p>Atenciosamente, Gregory.</p> <p>Reclame Aqui - Philco</p> <p>Realize o cadastro em nosso site exclusivo: https://www.eleetroclub.com.br/</p> <p>Insira o código do indicado para desconto: NBL4495</p>					07/08/2024 14:09:56	07/08/2024 14:22:48		Sucesso

✦ Réplicas

Réplica é uma resposta pública tanto da empresa quanto do consumidor, após já ter a primeira mensagem pública da empresa (Philco ou Britânia) na plataforma.

Interações

BRITANIA

Resposta da Empresa

Olá, Ruben!

A Philco garante seus produtos contra defeitos de fabricação pelo período de 03 meses (Garantia Legal) e por mais 9 meses (Garantia Contratual), totalizando 12 meses de garantia contra defeitos de fabricação, contados a partir da compra e desde que o aparelho seja operado de acordo com o manual do proprietário, em condições normais de uso.

Verificamos que o seu produto está fora da garantia, porém esclarecemos que foram realizadas tratativas em acordo com o consumidor afim de resolver o seu problema.

Consideramos a sua experiência fundamental para nos ajudar na busca constante de melhorias, pedimos que ao finalizar o atendimento, por favor realize a avaliação da sua reclamação.

Esperamos ter resolvido o seu problema e voltar a fazer negócios com você novamente!

Estamos sempre à disposição para atendê-lo.

Atenciosamente, Gabryella Brandão

Reclame Aqui Atendimento ao Consumidor

Para realizar compras com desconto acesse:

<https://www.eleetroclub.com.br/>

Código de acesso: FYJ0516

18/07/2024 15:10:38

Réplica

Recebemos uma informação de que todas as tratativas foram realizadas porém o problema não foi resolvido.

Continuamos com a pipoqueira estragada depois de três idas à assistência técnica autorizada da fabricante. Péssima experiência, frustrante resultado.

18/07/2024 15:30:21

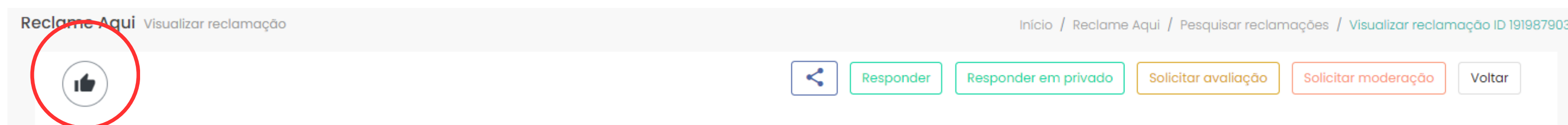
★ Réplicas

Conseguimos identificar uma réplica, através do Status RA.

Reclamação	
EMPRESA	Britânia Eletrodomésticos
ID RECLAMEAQUI	191987903
ORIGEM	APP
TEMPO DE RESPOSTA	16 dias, 18 horas, 7 minutos, 58 segundos
FOI SOLUCIONADO	
INFORMAÇÕES ADICIONAIS	
OUTRO TIPO DE PROBLEMA	
ID INTERNO RECLAMEAQUI	M89BkBe3KjD3rBzZ
STATUS	Respondido com réplica
CHAVE DE INTEGRAÇÃO	
VOLTARIA A FAZER NEGÓCIO	
OUTRO TIPO DE PRODUTO	

✦ Botões de Ação

Na parte superior da reclamação temos os “ Botões de Ação”, são utilizados para ações de apoio ao atendimento.



Caso favorável

✦ Solicitar moderação

Solicitamos moderação de um ticket quando precisamos que o Reclame Aqui faça intervenção a algum ticket, necessário selecionar o motivo e colocar a descrição da moderação. Podemos solicitar a moderação dos Motivos que estão disponíveis na reclamação, pois todos os Motivos possuem critérios diferentes.

É possível enviar no máximo "30" moderações por dia, o tipo de reclamação 'A reclamação de outra empresa' não entra nesse limite.

Motivo

-- Selecione --

- Selecione --
- Conteúdo Impróprio
- Reclamação Trabalhista
- Reclamação em Duplicidade
- A empresa não violou o direito do consumidor
- Este é um caso de fraude
- Reclamação de Terceiros

Anexar arquivo

Cancelar Solicitar

Conteúdo Impróprio: Quando consumidor menciona nomes de consultores em reclamações, palavrões, dados pessoais (CPF, dados bancários, etc.), qualquer situação que não atenda a moral ou bons costumes (xingamentos como bandidos etc.), podem se encaixar nessa solicitação.

Reclamação Trabalhista: Reclamações de leis ou direitos trabalhistas. Exceto casos onde o mesmo é prestador de serviços e freelance entra como comercial e a empresa é responsável pela situação.

Duplicidade: São casos onde o consumidor abre mais de uma reclamação sobre a mesma situação. O Reclame Aqui leva em consideração conteúdo mais recente, e o mesmo será mantido, assim o mais antigo é desativado.

✦ Solicitar moderação

É possível enviar no máximo "30" moderações por dia, o tipo de reclamação 'A reclamação de outra empresa' não entra nesse limite.

Motivo

-- Seleção --

- Seleção --
- Conteúdo Impróprio
- Reclamação Trabalhista
- Reclamação em Duplicidade
- A empresa não violou o direito do consumidor
- Este é um caso de fraude
- Reclamação de Terceiros

Anexar arquivo

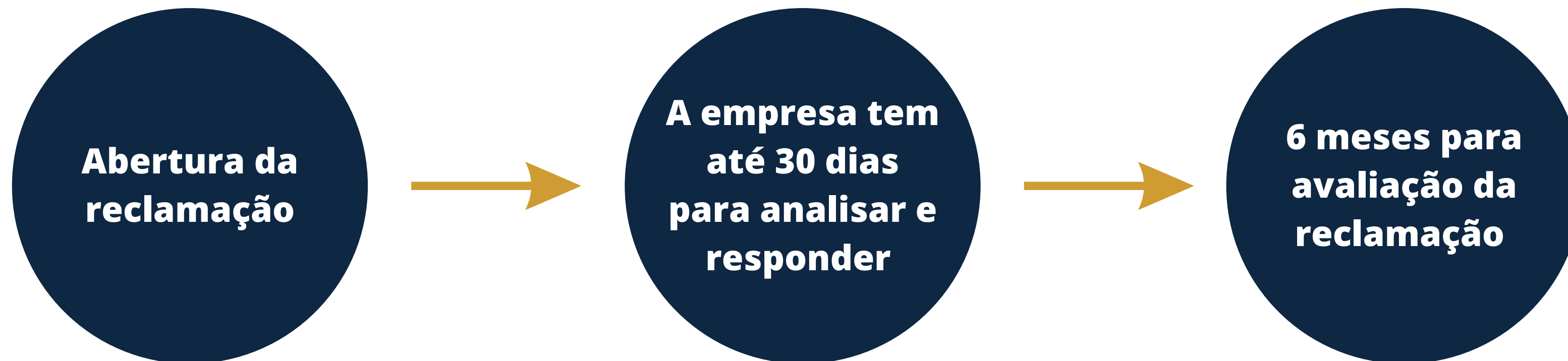
Cancelar Solicitar

Não violou o direito do consumidor: O conceito desta moderação é quando a empresa não é responsável e quando o consumidor é único responsável pelo dano causado, está fora do período de atendimento ou consumidor se nega de alguma forma a seguir com qualquer atendimento orientado pelo fabricante. O Reclame Aqui não avalia mérito de informações prestadas pelo fabricante, apenas o atendimento em si.

Casos de Fraude: Quando o consumidor está utilizando do Reclame Aqui para obter vantagens.

Reclamação de Terceiros: Quando terceiro abre reclamação em cadastro e o mesmo não tem ciência da situação ou cadastros divergentes. Ex. quando o consumidor abre uma reclamação no nome da Heloisa, e a mesma nega qualquer participação em reclamação / Heloisa tem CPF 0000000000 e cadastro está no nome da Simone. Exceto aos casos onde o consumidor está ciente da reclamação e autorizou terceiro a utilizar cadastro, são 30 dias para solicitar a moderação.

✦ Fluxo do atendimento



✦ Avaliações

Toda empresa que utiliza o Reclame AQUI possui uma nota, pois é assim que o consumidor consegue medir o quanto a empresa é confiável ou não.

As notas são compostas pela média da soma de todos os indicadores de desempenho da empresa. São eles:

- | | |
|-------------------------------------|---------------|
| 1. Reclamações respondidas; | Peso 2 |
| 2. Problema resolvido; | Peso 3 |
| 3. Voltaria a fazer negócio; | Peso 2 |
| 4. Nota do consumidor. | Peso 3 |



★ Avaliações

A avaliação só é possível depois da resposta pública da empresa. Após o consumidor realizar a avaliação.

Reclamação			
EMPRESA	Britânia Eletrodomésticos		
ID RECLAMEAQUI	192377629	ID INTERNO RECLAMEAQUI	94RANJ2H7H-XbIDK
ORIGEM	SITE	STATUS	Avaliado resolvido
TEMPO DE RESPOSTA	6 dias, 1 hora, 10 minutos, 29 segundos		
FOI SOLUCIONADO	Sim	VOLTARIA A FAZER NEGÓCIO	Sim
NOTA	8	AVALIAÇÃO	Demorou, mas foi resolvido
INFORMAÇÕES ADICIONAIS			
POSSUI RECLAMAÇÃO EM DUPLICIDADE	Não	POSSUI TERCEIRA MODERAÇÃO	Sim
POSSUI MODERAÇÃO DE FRAUDE	Sim	POSSUI MODERAÇÃO DE NÃO INFRINGE DIREITOS DO CONSUMIDOR	Sim
OUTRO TIPO DE PROBLEMA	OUTRO TIPO DE PRODUTO		



✦ **Alçada Reclame Aqui**

- **Extensão de garantia até 120 dias;**
- **Brindes até R\$ 300 conforme tabela;**
- **Envio de peça em cortesia, mediante a análise do valor da peça.**
- **Alçada de troca para produtos até R\$ 500**
- **Troca pelo valor da Nota fiscal (quando necessário)**



Knowledge

Alçada de Negociação - Reclame Aqui



✦ Alçada - Envio de peça em cortesia

Será possível encaminhar peças em cortesia ao consumidor, se passado o prazo de garantia de acessórios para o produto, porém o valor da peça para fábrica deve ser analisado.

Os valores podem ser consultados no Consultas-AT em “Consulta de Preço” conforme tabela abaixo de acordo com o estado do consumidor.

Estados	Tabelas para pedidos em garantia
AC-AL-AM-AP-BA-CE-DF-ES-GO-MA-MT-MS-PA-PB-PE-PI-RN-RO-RR-SE-TO	GA_PÇ7
MG-PR-RS-RJ-SP-SC	GA_PÇ12

Alçada - Troca

Para troca via alçada não será necessário a aprovação da supervisão, porém será necessário que a reclamação atenda os seguintes critérios:

- **Ser um defeito funcional (que comprometa o funcionamento do aparelho);**
- **Não possuir posto autorizado na cidade do consumidor ou quando o consumidor se recusar a levar o aparelho à assistência;**
- **Produto no valor de até R\$500.**

Alçada - Troca

Para troca via alçada o consumidor não precisará levar o aparelho até uma assistência, porém será necessário seguir da seguinte forma:

- **Postagem: o fabricante irá gerar uma postagem ao consumidor para que realize a devolução à fábrica (Centro de distribuição).**
- **Bloqueio de serial: O fabricante irá bloquear o serial do produto, sendo assim o consumidor não precisará devolver o aparelho, porém o aparelho com defeito perderá a garantia e ficará de responsabilidade do consumidor o descarte do aparelho.**



✦ Alçada - Troca

Postagem - Será necessário gerar a postagem com devolução à fábrica, conforme abaixo:

- 1 Na parte superior dentro do caso, clique em "Criar postagem"



- 2 E preencha as informações conforme abaixo e após em "Salvar" :

A screenshot of the "Criar Postagem" form. The form is titled "Criar Postagem" and contains the following fields:

- Caso: 09926435
- *Tipo de envio da postagem: Garantia (dropdown)
- *Serviço: PAC ou Sedex (dropdown)
- *Tipo de postagem: A = Autorização de Postagem (dropdown)
- *Remetente: [icon] (input field)
- Prazo: 30 (input field)
- *Destinatário: CD Britânia Eletrônicos (input field)
- *Valor do produto: 99,90 (input field)
- Valor unitário do produto (label pointing to the value)
- Estabelecimento: (input field)
- Postagem Reversa:
- Transportadora: Pesquisar Contas... (input field)

At the bottom right, there are "Cancelar" and "Salvar" buttons. Yellow arrows point to the "Serviço", "Destinatário", "Valor do produto", and "Salvar" fields.

✦ Alçada - Troca

Postagem - Seguir os seguintes passos abaixo:

- 3 **Dentro do LGR criado, na parte superior clique em “Logística reversa”**



- 4 **E conclua em “Enviar”**

Solicitar logística reversa

Clique em enviar para realizar a logística reversa

Enviar

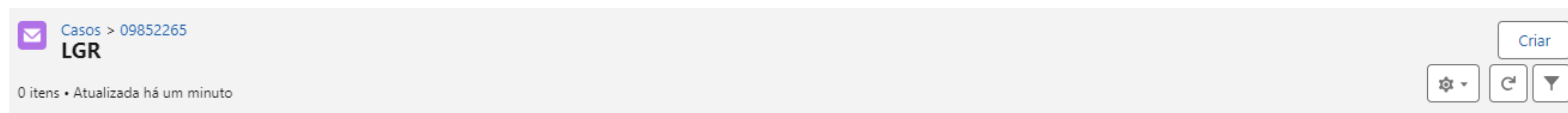
✦ Alçada - Troca

Bloqueio de serial - Será necessário solicitar via LGR.

1 **Dentro do Caso clique na aba "LGR";**



2 **E após em "Criar";**



✦ Alçada - Troca

Bloqueio de serial - Seguir os seguintes passos abaixo:

3 **Selecione a opção "Bloqueio de serial" e clique em "Avançar"**

Criar LGR

- Correios
- Assistência técnica
- Bloqueio de Serial
- Sistêmica
- Transportadora

→

Cancelar Avançar

4 **Selecione o status do bloqueio e informe o serial e após clique em "Salvar"**

Criar LGR: Bloqueio de Serial

* = Informações obrigatórias

Informações

Status do bloqueio Solicitado bloqueio do serial

Tipo de registro Bloqueio de Serial

Número de Série 1410204207XR90B

* Caso 09852265

Cancelar Salvar e criar Salvar

✦ Troca de produtos acima de R\$500

Para troca de produtos acima de R\$ 500 será necessário encaminhar o caso para aprovação de troca, conforme abaixo:

1 No campo "Solicitação de Aprovação" selecione "Alçada Troca"

Solicitação de aprovação

--Nenhum--

✓ --Nenhum--

Alçada Troca

Alçada Ressarcimento

Liberado Troca

Liberado Ressarcimento

Não aprovado

2 Envie o caso para aprovação clicando no botão "Enviar para aprovação";

Clonar Enviar para aprovação

✦ Troca de produtos acima de R\$500

3 Preencha as informações abaixo e envie o caso para aprovação clicando no botão “Enviar para aprovação”;

Produto no Posto Autorizado

- Aberta dia:
- Dias no posto:
- Consumidor crítico / não crítico.
- Valor da nota fiscal: R\$
- Negociação realizada:
- Contato com o posto:

Para caso de exceções onde o produto é acima de 500 reais, o consumidor for crítico e não tiver posto na cidade, consultar a supervisão.

Enviar para aprovação

Comentários

Cancelar Enviar

✦ Troca pela Nota fiscal

A troca pela nota fiscal é uma alternativa dada ao consumidor quando não possuímos saldo de determinado modelo para ofertar.

O consumidor poderá escolher um ou mais produtos de seu interesse em nossos sites oficiais (www.britania.com.br e www.philco.com.br) desde que esteja dentro do valor unitário do produto comprado corrigido monetariamente, não considerando o valor do frete, garantia estendida ou quaisquer outros descontos (caso haja) da nota fiscal original do aparelho.



✦ Registro do atendimento

- Os casos devem ser registrados no Salesforce;
- A descrição do caso deve seguir conforme as instruções passadas;
- Todo contato com outra área ou consumidor deve ser registrado no protocolo via comentário ou tarefa;
- Quando o caso já estiver aberto e o assistente assumir o protocolo, o histórico do atendimento deverá ser registrados em uma tarefa de "Rechamada redes sociais";
- Complemento de dados.



✦ Registro do caso

No Campo “Descrição” deve ser registrado a reclamação e todas as interações entre a fábrica e o consumidor que foram realizadas na plataforma até o momento da abertura do caso. O campo “Origem do caso deve ser classificado como “Reclame Aqui”.

Nome da conta	Proprietário do caso
Prioridade	Consultor SAC
Previsão de resolução 11/05/2023	Tipo de registro do caso SAC
Data do acionamento 10/05/2023	Nome do direito Atendimento
Solicitação de aprovação	Status Fechado
Caso pai	Origem do caso Reclame Aqui
Cria Segurança <input type="checkbox"/>	Resultado da manifestação Concluído com troca ao consumidor
Consumidor crítico	Tipo do diverso
Produto(s) ofertado para troca	Conclusão SAC Gerado pedido 09375111MAN para envio do produto de

Assunto TESTE
Descrição *****Reclame Aqui*****
ID:
Manifestação 10/05/2023 às 10:00
Copiar e colar a reclamação Aqui



Mensagem privada - Empresa Enviado para: 10/05/2023 às 10:20
Bom dia,
Para que possamos dar continuidade a este atendimento, será necessário que o Sr. confirme que entendeu que coletaremos alguns dos seus dados para dar atendimento à sua solicitação. Em caso negativo, a sua solicitação não poderá ser processada. O Sr. está de acordo? Peço gentilmente que retorne com os seguintes dados solicitados abaixo:

✦ Comentários

Os comentários devem ser criados para registrar ações realizadas, registrar os contatos já feitos com outros setores, transportadoras ou assistências técnicas. E para registrar a conclusão do atendimento.

Qualidade SAC



▼ Agora mesmo

  Para: Interno

Em contato com PA via telefone, confirmam que o produto está completo na assistência.

Qualidade SAC

▼ Agora mesmo

  Para: Interno

Em contato com a transportadora via e-mail, foi confirmado que o produto já foi devolvido à fábrica.

✦ Tarefas

As tarefas devem ser registradas quando o assistente mantém o caso em aberto e aguarda o retorno de outros setores, transportadoras, assistências técnicas e consumidor.


Ao criar uma Tarefa é necessário registrar uma Data do vencimento e deixá-la aberta até o retorno do setor.

* Referente a -- Nenhum --	Atribuído a Pesquisar Pessoas...
Classificação -- Nenhum --	* Data de vencimento
* Status Aberto	Relativo a 09375111

✦ Tarefas

Exemplo: O Assistente abre um caso e encaminha um e-mail à transportadora questionando sobre o rastreo da mercadoria. Para essa situação deverá abrir uma tarefa utilizando a classificação "Solicitação de rastreo/nf" .

▼ Informações da tarefa

Referente a SAC	Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Solicitação de rastreo / nf	Data de vencimento 12/05/2023
Status Aberto	Relativo a 09375111
Status do prazo Dentro do prazo	


▼ Informações de descrição

Comentários
Encaminhado e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.



✦ Tarefas

Após o retorno do setor, deixar registrado na mesma tarefa a resposta recebida e alterar o Status para completo.

Referente a SAC	Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Solicitação de rastreio / nf	Data de vencimento 12/05/2023
Status Aberto	Relativo a 09375111
Status do prazo Dentro do prazo	

Informações de descrição

Comentários
Encaminho e-mail solicitando informações sobre a entrega do pedido.

De: cwb.atendim07@braspress.com
Enviada em: quinta-feira, 11 de maio de 2023
Para: assistente@britania.com.br
Assunto: NF 3058

Bom dia,

O pedido encontra-se em rota de entrega, previsão para o dia 12/05/2023.

Atenciosamente,
Assistente Atendimento Monitorado
Tel: +55 (41) 3239-8200
cwb.atendim07@braspress.com
www.braspress.com

✦ Tarefas

Caso seja necessário criar pedidos avulsos através do totvs, será necessário solicitar ao responsável da equipe (que tenha acesso ao totvs), a criação do pedido via tarefa.

Com a seguintes informações:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Incluir a data de vencimento com 1 dia útil e atribuir ao responsável.

SAC

Classificação

Solicitação de cadastro de pedido

Comentários

Favor cadastrar pedido:

Item:

Quantidade:

Código PA:

OS:

Data de vencimento

23/12/2023

* Atribuído a

Qualidade SAC

✦ Macros

Os Macros são atalhos para facilitar a criação de tarefas, segue abaixo como criá-los:

1º Passo: Dentro do caso clicar na opção “Macros”

2º Após aparecerá a lista de macros disponíveis.

Nome da conta
Joice Roberta Dos Santos Criscuoli

Prioridade

Previsão de resolução

Proprietário do caso
Qualidade SAC

Consultor SAC

Tipo de registro do caso
SAC

Omni-Channel (offline) History Notes **Macros**

Macros

Pesquisar macros...

- Solicitação de cadastro de pedido (B...
- Aguardando PA - Reparo (BKO)
- Aguardando retorno do inspetor (BK...
- Aguardando faturamento do pedido...
- Aguardando engenharia (BKO)
- Aguardando PA - Visita (BKO)
- Nota fiscal retida (BKO)
- Fechar caso
- Solicitar mais informações

Nada para visualizar

Para visualizar, editar ou executar uma macro, selecione uma na lista.

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

3º Passo: Selecionar o macro escolhido e concluir em “Executar macro”.

Possui macros criados por outras áreas, os macros que deverão ser utilizados serão identificados como BKO.

Macros

Pesquisar macros...

Solicitação de cadastro de pedido (B...

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Aguardando retorno do inspetor (BK...

Aguardando faturamento do pedido...

Aguardando engenharia (BKO)

Aguardando PA - Visita (BKO)

Nota fiscal retida (BKO)

Fechar caso

Solicitar mais informações

Aguardando PA - Reparo (BKO)

Utilizada quando não há êxito no contato com o posto por telefone e é necessário encaminhar e-mail questionando sobre o reparo do produto.

Editar e exibir detalhes Editar

▶ Executar macro

✦ Macros

Segue abaixo como criá-los:

4º Passo: Ao executar o macro, aparecerá automaticamente a tarefa com a classificação, descrição e data de vencimento preenchido.

Na descrição podemos incluir mais informações se necessário.

Referente a

SAC

Classificação

Aguardando retorno pa

Comentários

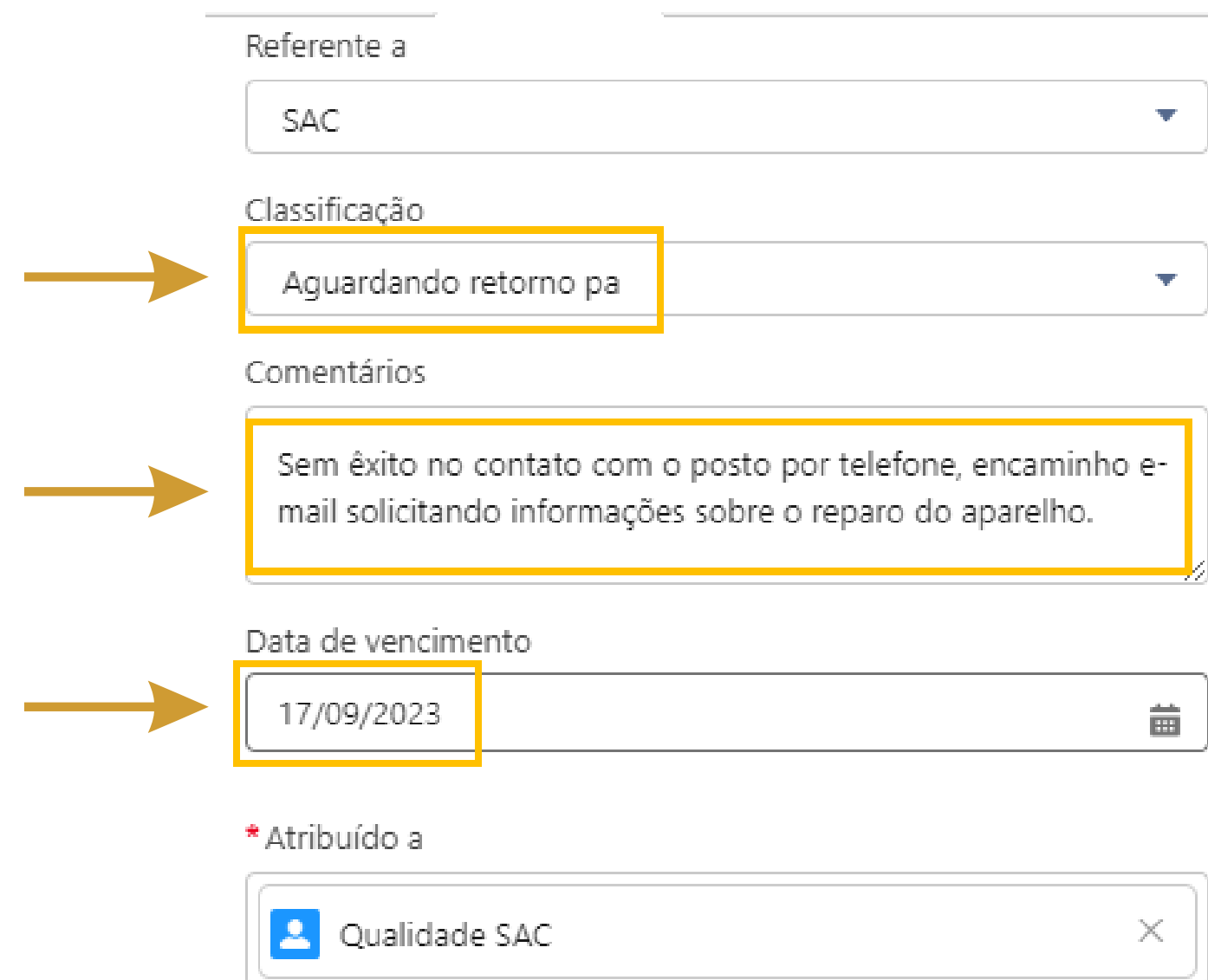
Sem êxito no contato com o posto por telefone, encaminho e-mail solicitando informações sobre o reparo do aparelho.

Data de vencimento

17/09/2023

* Atribuído a

Qualidade SAC



Classificações

As classificações do caso devem ser preenchidas conforme as utilizadas pela Equipe backoffice, para consultar verificar o P.O AT-SAC.PO.001 disponível no next.


Algumas classificações serão utilizadas em especial apenas pela equipe Consumidor.Gov e Reclame aqui:

- **Solicitação – Peça solicitada – Envio de peça em cortesia consumidor**
- **Reclamação - Alçada - Alçada Reclame aqui**
- **Solicitação - Postagem - Alçada Reclame aqui**

✦ Registro em casos abertos pelo SAC

Quando o caso já estiver aberto e o assistente assumir o protocolo, o histórico do atendimento deverá ser registrado em uma tarefa de “Rechamada redes sociais”, pois os comentários possuem limites de caracteres.

▼ Informações da tarefa

Referente a SAC	Atribuído a  Qualidade SAC
Classificação Rechamada redes sociais	Data de vencimento 29/11/2023
Status Completo	Relativo a 09375111
Status do prazo Dentro do prazo	

▼ Informações de descrição

Comentários
*****Reclame Aqui*****

ID:

Manifestação
10/05/2023 às 10:00

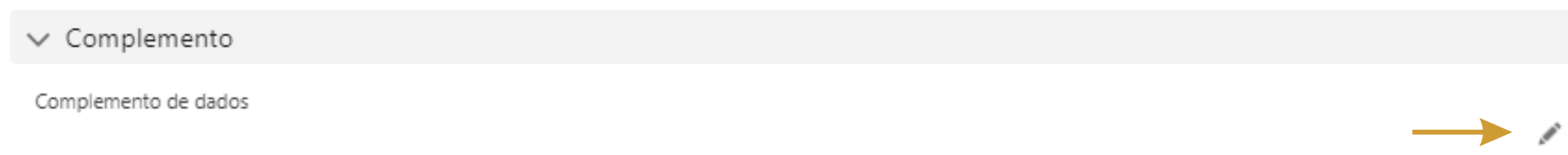
Copiar e colar a reclamação Aqui

Mensagem privada - Empresa
Enviado para:
10/05/2023 às 10:20

✦ Complemento de dados

Quando encontrado divergências de registro e/ou procedimento no caso a ser atendido, registre um Complemento de Dados conforme abaixo:

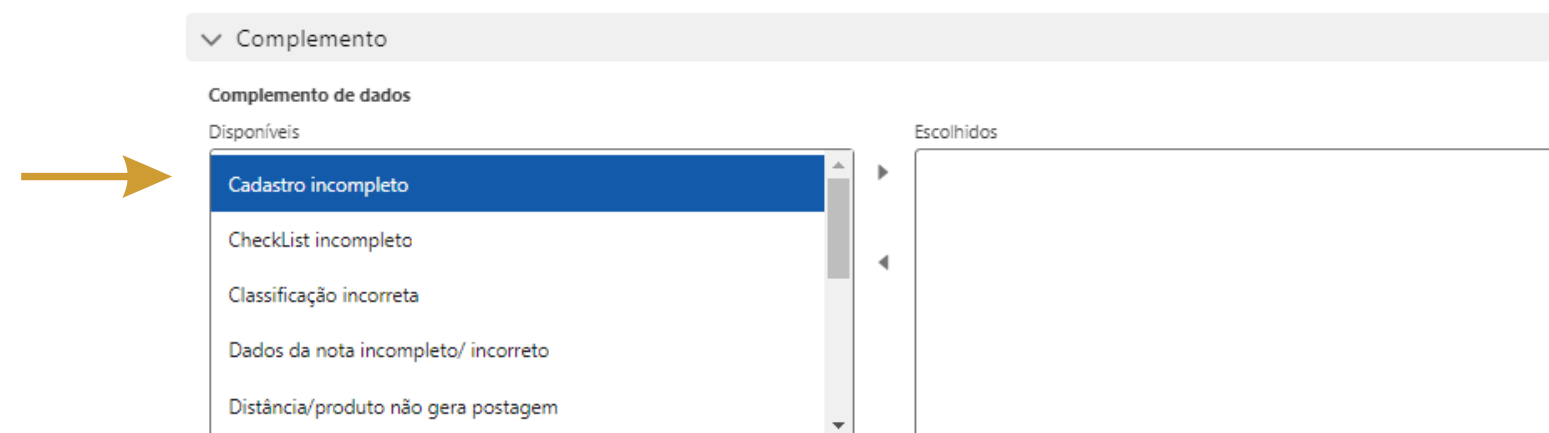
- 1 **No Campo Complemento de dados, pressione a ferramenta (Lápis) para editar:**



Complemento de dados

→ ✎

- 2 **Selecione o complemento desejado e pressione a seta apontada para direita para confirmar. Conforme exemplo abaixo:**



Complemento de dados

Disponíveis

- Cadastro incompleto
- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem

Escolhidos

→

✦ Complemento de dados

Seguir os passos abaixo:

- 3 Após o motivo irá aparecer na tabela "Escolhidos" indicando que o item foi selecionado. E para concluir clique em "Salvar" .

Complemento de dados

Disponíveis

- CheckList incompleto
- Classificação incorreta
- Dados da nota incompleto/ incorreto
- Distância/produto não gera postagem
- Família/produto incorreto

Escolhidos

- Cadastro incompleto

Cancelar Salvar

✦ **Ofertando a troca por outros modelos**

- **Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis;**
- **Analisar as características do modelo do consumidor;**
- **Localizar modelos que atendam as características principais do aparelho do consumidor;**
- **Caso não possuam modelos com todas as características do aparelho do consumidor, buscar um aparelho que possua alguma característica que chame a atenção do consumidor, para compensar a característica faltante (ex: um modelo com um acessório a mais, uma função mais inovadora, uma tecnologia diferente).**
- **Na ausência de modelos similares, podemos ofertar modelos superiores, desde que não ultrapassem muito o valor da nota fiscal.**



✦ Ferramentas

Sempre utilizar todas as ferramentas disponíveis.

1 **Planilha de saldo: Filtrar pela descrição e pela quantidade de saldo.**

Estab	Dep	Item	Descrição	Disponível
15	CE2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	102
15	EX2	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	18.393,00
15	PK3	65403027	ESCOVA MODELADORA BEC04 BIV	186
15	pk3	65403039	ESCOVA ROTATIVA BER20PD BIV	5
15	EX3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	4.709,00
15	pk3	55401024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 127V	758
15	EX3	55402024	ESCOVA ROTATIVA PEC03R BEAUTY SHINE SINGLE 220V	3.978,00

2 **Tabela de comparação: É possível comparar os modelos e suas características**

Código Comercial		Radical		Descrição	Status	Cor	Tipo	Display	Velocidades
127V	220V	127V	220V						
65401029	65402029	-	-	ESC SECADORA BES21P SOFT	Em Linha	Preto com Dourado	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401030	65402030	-	-	ESC SECADORA BES23P SOFT	Em Linha	Preto	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2
65401026	65402026	XQ57	YQ57	ESC SECADORA SOFT BEC05T	Em Linha	Verde	Alisa, Modela e da Volume	Não	2
65401033	65402033	-	-	ESC SECADORA SOFT BES29	Em Linha	Preto	Escova Secadora	Não	2
65403032	-	NÃO CADASTRADO	-	ESC SECADORA BES11PK SOFT	Em Linha	Rosa	Secadora, Alisadora e Modeladora	Não	2

✦ Ferramentas

3

Sites oficiais: possível visualizar as fotos dos modelos e comparar preços, características físicas e funcionais.

The screenshot shows the Britânia website's product page for hair styling tools. The header includes the Britânia logo, a search bar, and navigation links for Menu, Acessibilidade, Atendimento, and Minha Conta. The main category is "Escovas e Modeladores de Cabelo" with 33 products found. A filter bar allows for filtering and sorting. Five products are displayed in a grid:

Produto	Preço	Desconto
Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt	R\$ 149,90	-
Escova Secadora Britânia BEC07R Soft 4 em 1 1300W	R\$ 159,90	-36% OFF
Escova Modeladora Britânia BEC04 2 em 1	R\$ 99,90	-38% OFF
Escova Secadora Britânia BES26SR 4 em 1 1300W	R\$ 149,90	-
Escova Secadora Britânia BES33SD Compact 4 em 1	R\$ 239,90	-29% OFF

The screenshot shows the Philco website's product page for hair styling tools. The header includes the Philco logo, a search bar, and navigation links for Todos os Departamentos, Casa, Climatização, Cozinha, Cuidados Pessoais, Refrigeração, Tvs, and Áudio e Vídeo. The main category is "33 Produtos". A filter sidebar on the left shows a price range of R\$ 79,00 - R\$ 400,00. Three products are displayed in a grid:

Produto	Preço	Desconto
Escova Philco Soft Brush 1200W	R\$ 149,90	30% Off
Kit Philco PKT3000 Advance Ions Tourmaline	R\$ 239,90	26% Off
Cacheador Automático Philco Argan Styler PEC10	R\$ 239,90	33% Off

✦ Ferramentas

4

Ficha técnica: Podemos visualizar a foto do produto e suas características:

Potência, funções, tamanho, acessórios que acompanham, cor, material, código comercial e entre outras informações.

Documentos disponíveis no Salesforce e no Next



SUGESTÃO NOME E-COMMERCE (máx. 60 caracteres)		
Escova Secadora Britânia BES22RX 4 em 1 Bivolt 1300W		
PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS COMERCIAIS		
Potência de 1300W	Bivolt	4 em 1: Seca, alisa, modela e dá volume
APELO	BENEFÍCIO	
1300W	Maior potência da categoria	
4 em 1	Seca, alisa, modela e dá volume	
Revestimento do tubo em cerâmica	Distribui melhor o calor e proporciona um toque mais suave entre a superfície e o cabelo, evitando danos aos fios	
Cerdas mistas	Similares à estrutura do cabelo, as cerdas ultramacias desembaraçam sem agredir os fios, diminuindo o frizz e proporcionando mais brilho, além de oferecer maior resistência ao calor	
3 temperaturas e 2 velocidades	Perfeita para todos os tipos de cabelos	
Cordão 360° com 1,70m	Maior liberdade de movimento durante o uso.	

✦ Particularidades

Produtos instalados em móveis sob medida

Para produtos que exigem algum tipo de instalação em móveis sob medida, como: cooktop, forno de embutir, microondas de embutir, sempre priorizar a oferta de produtos com medidas mais próximas do produto do consumidor.

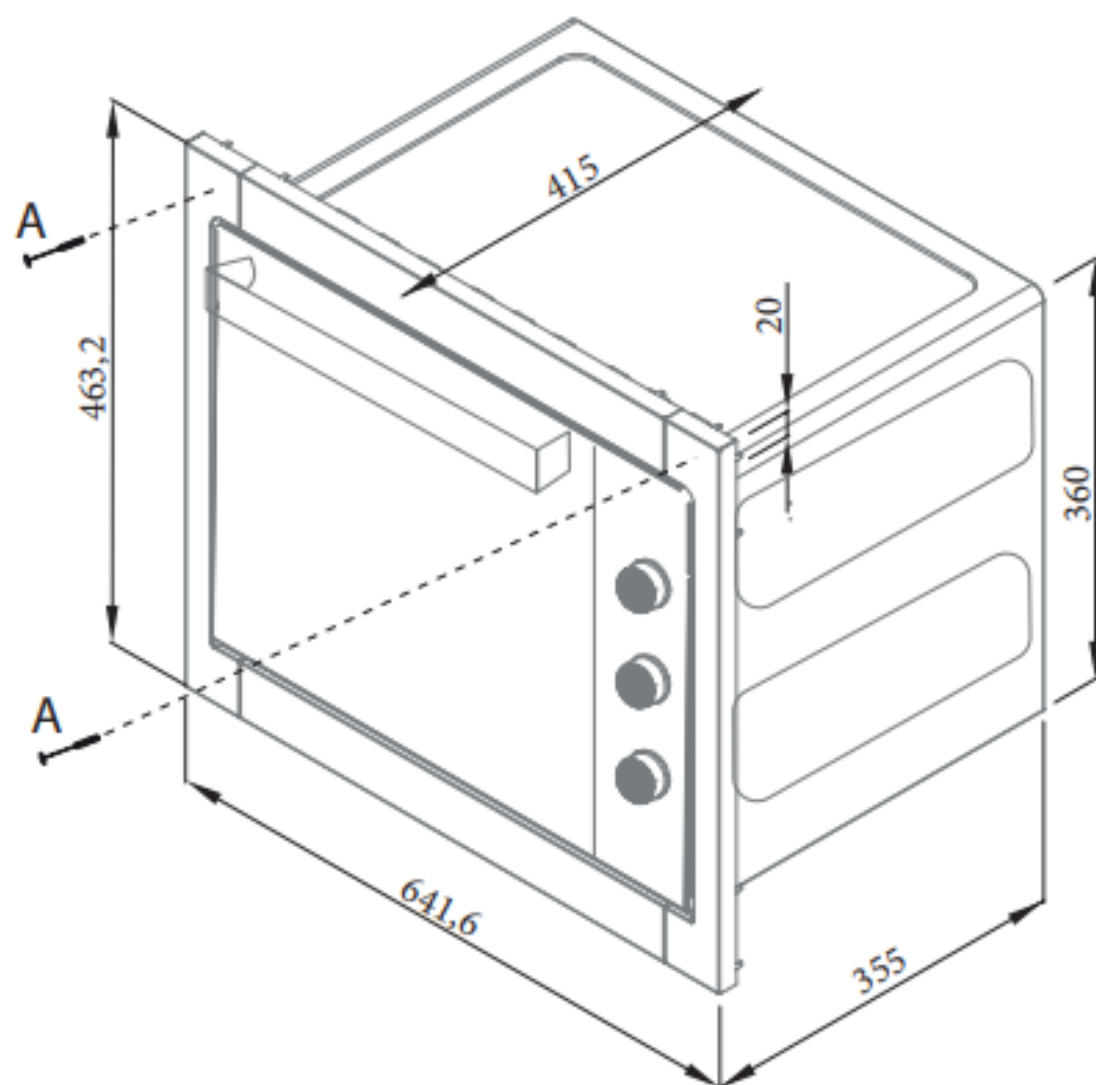


✦ Particularidades

Produtos instalados em móveis sob medida

Verificar na ficha técnica ou no manual de instruções as medidas do aparelho.

Ex: FORNO ELÉTRICO EMBUTIR PFE47E



Embalagem	Peso* (Kg)	Dimensões* (mm)			Volume* (m ³)	Qtd e	Empilh amento
		Alt.	Larg	Prof.			
Aparelho	12,000	350	600	435	0,091	01	01
Cx. unitária	14,065	445	685	500	0,152	01	

Sempre deixe o consumidor ciente das medidas, pois isso evitará transtornos caso o produto enviado não encaixe no móvel planejado do consumidor.

Ar Condicionado BAC9000ITQMF9W 220V

✦ Particularidades

Ar condicionado

Quando houver a necessidade de realizar a troca por modelos similares, será necessário trocar as 2 unidades. Na ficha técnica encontra-se o código comercial de cada unidade. Não devemos consultar o saldo pelo código conjunto do aparelho.



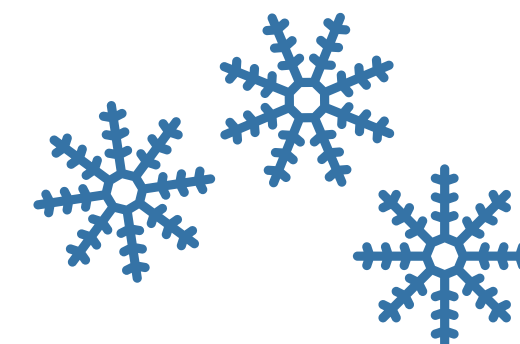
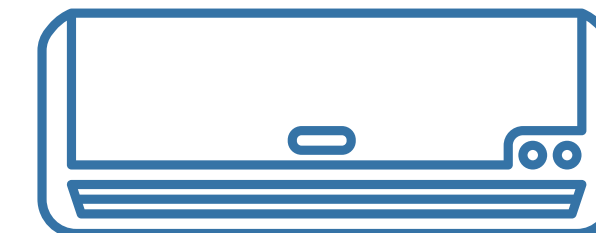
Características Técnicas			Informações Logísticas				Informações Fiscais			
Tensão (V)	Potência (W)	Consumo (kWh)	Tomada (A)	Pinos (2 ou 3)	Código Comercial	Código de Barras		IPI (%)	Isento	
						Cx. Unitária (EAN-13)	Cx. Master (DUN-14)		Origem NF	Classificação (NCM)
220V	1600	15,9	10	3	096662003 096662004 096662005	7891356092749 7891356092756 7891356092763	-		8415.10.11	Ex. IPI 35%
Garantia										

✦ Particularidades

Ar condicionado

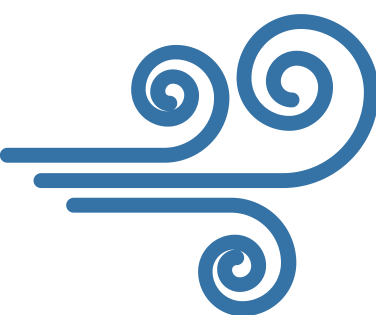
Através da nomenclatura podemos identificar as principais características do modelo, facilitando no momento de realizar a busca de produtos similares.

Sempre verificar as outras ferramentas disponíveis para confirmar as características.



BAC9000ITQFM9W

- **B = Britânia / P = Philco**
- **AC = Ar condicionado**
- **9000 = Capacidade do produto em Btu's**
- **I = Inverter / Sem o I = Convencional**
- **T = Top discharge / sem o T= Side Discharge**
- **QF = Quente e frio / F = Somente frio**
- **M9 = Código do fornecedor**
- **W = Compatível com modulo Wifi /**
- **W protect = Wifi integrado.**



Formalizando a resposta.

- **Inicie com uma saudação;**
- **Peça desculpas pelos transtornos quando necessário, isso aproxima o consumidor e ajuda a contornar a situação;**
- **Utilize as mensagens privadas para solicitar dados e informar ao consumidor o andamento da situação;**
- **Na resposta pública priorize a resolução da reclamação, não dê detalhes de toda negociação.**
- **Deixe claro para quem lê que o caso foi solucionado.**
- **Solicite a avaliação do consumidor em casos favoráveis.**



Dicas para aumentar sua nota

- **Acompanhe diariamente as reclamações em andamento, quanto mais rápida a solução, maior chance da avaliação ser positiva.**
- **Verifique as reclamações que estão aguardando avaliação.**
- **Entre em contato com o consumidor para solicitar a avaliação.**
- **Utilize as ferramentas disponíveis para acompanhar os indicadores.**



✦ indicadores

- **Índice de Solução: Média de avaliações resolvidas;**
- **Índice de Satisfação (1 a 10): Média das notas atribuídas às reclamações;**
- **Reclamações Respondidas: Porcentagem de reclamações respondidas.**
- **Prazo Médio de Resposta (0 a 30): Tempo médio em que as reclamações são respondidas;**

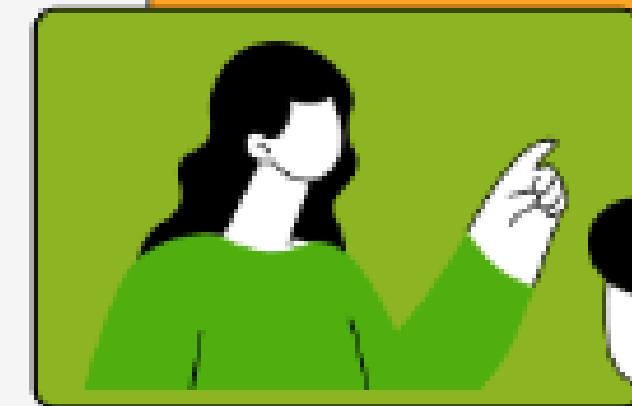


Como garantir boas experiências ao cliente

- Não deixe o cliente esperando por atendimento

Não há nada mais frustrante que entrar em contato com a empresa e ter que aguardar vários dias pela resposta ou para saber o andamento do seu caso, especialmente no contexto de resolução de problemas. Nesse caso, a credibilidade da empresa é colocada em xeque.

Em razão disso, o ideal é responder prontamente às demandas do consumidor.



- **Entenda as necessidades do consumidor**

O primeiro passo é ouvir — ou ler — atentamente o que o consumidor tem a dizer.

- **Ofereça um atendimento humanizado**

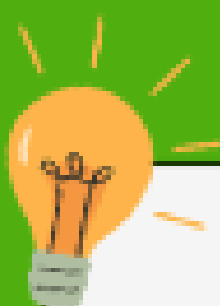
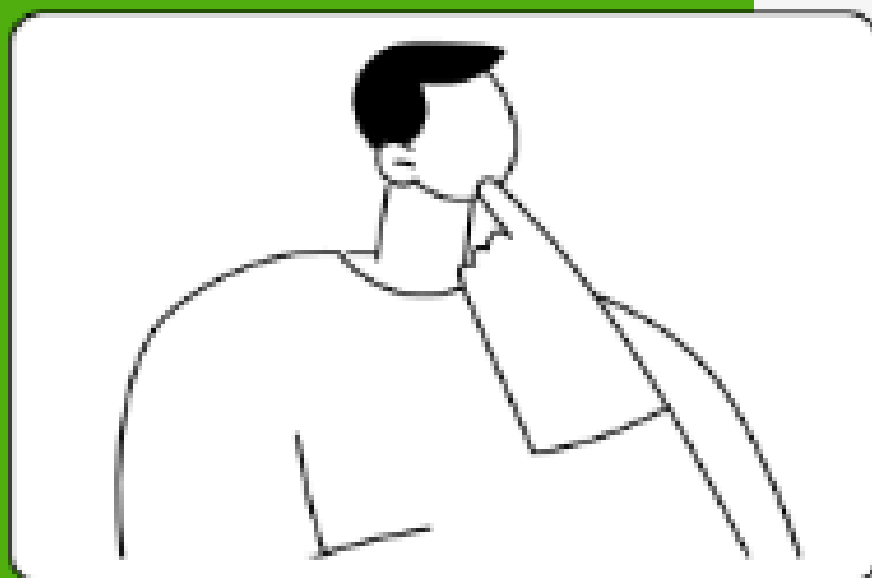
Demostre empatia e que está interessado em resolver o problema do consumidor.

- **Personalize o seu atendimento**

Consumidores gostam quando as marcas compreendem suas necessidades, de acordo com um estudo feito pela MoEngage onde foi entrevistado 1000 brasileiros e mexicanos.



RA



A comunicação S.C.O.T. significa Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência.

- **Aplice a comunicação S.C.O.T**

Esse tipo de comunicação pode ser aplicada em qualquer tipo de negócio.

A segurança é necessária para ter convicção naquela informação que está sendo transmitida para conseguir falar com clareza e domínio.

- **Mantenha o cliente informado sobre o andamento do seu caso**

Realize o acompanhamento de seus casos para sempre manter o consumidor informado sobre o envio/chegada de algum pedido, atualização de algum software que resolve o problema ou instabilidade com o seu aparelho e etc.

Como tratar uma reclamação no Reclame Aqui?

- **Solução.**

Utilize alçadas, exceções para atender o consumidor. Busque solucionar o problema.

- **Facilite as coisas.**

Não se limite a resolver o problema e não deixe a responsabilidade nas mãos do consumidor.



- Contato com o consumidor

Os contatos devem ser feitos via telefone, independente da tratativa. Salvo casos onde o consumidor informe que prefere outro canal. Lembrando que conforme o P.O o primeiro contato obrigatoriamente é via telefone.

- Em seus contatos:

Seja rápido;

Saiba com quem você vai falar;

Entenda o caso antes e construa uma proposta;

Faça sua saudação e apresentação;

Se o erro foi nosso, peça desculpa (EMPRESA);

Apresente sua proposta, se possível com prazo;

Deixe seus contatos e fique a disposição.



- Resposta Pública

Responda ao consumidor;

Solicite avaliação;

Padronize a finalização, cuide com termos imputados na resposta;

Deixe claro para quem lê que o problema foi resolvido.



- Prova dos 5

Tirou as dúvidas?

Foi resolutiva?

Foi humana?

Foi escrita

corretamente?



6 tipos de clientes

e o que esperar de cada um



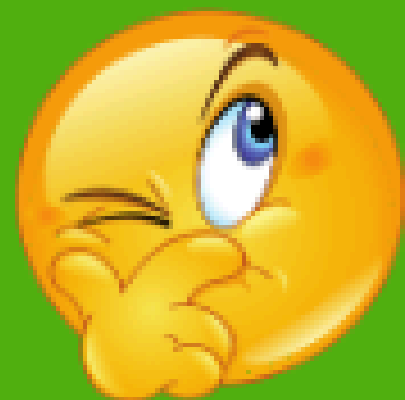
Cliente confuso:
Sabe o que quer, só que não sabe explicar.



Cliente indeciso:
Não sabe o que quer e você vai precisar mostrar para ele o caminho a seguir.



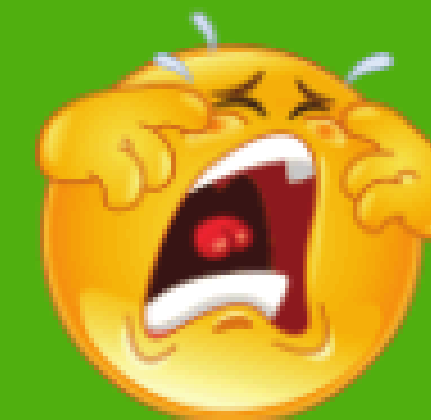
Cliente irracional:
Faz exigências impossíveis e tenta intimidar.



Cliente desconfiado:
Desconfia se o seu problema vai ser resolvido e desconfia da empresa, contato e acompanhamento é o que ele deseja.



Cliente dono da verdade:
Só as ideias dele são boas, por isso, faça achar que as ideias são dele.



Cliente chorão:
É um consumidor emotivo mas ele é bastante esperto e tenta espremer até a última gota.



DÚVIDAS?

