



***Posto Técnico
Autorizado – PTA
Não Exclusivo***

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Rev.5

Setembro 2008

1 Índice

1	Índice.....	2
2	Apresentação:.....	3
3	Pré-requisitos e Obrigações do Posto Técnico Autorizado.....	4
3.1	Pré-requisitos para Posto Técnico Autorizado:.....	4
3.2	Obrigações do Posto Técnico Autorizado:	4
4	Política de Credenciamento.....	5
4.1	Treinamento Técnico:	5
4.2	Peças de Reposição:	6
4.3	Fiscalização:	6
5	Atendimento de Ordens de Serviços.....	8
5.1	Tempo de Atendimento (SLA – Service Level Agreement):.....	8
5.2	Atendimentos em Garantia:	8
5.3	Termo de Garantia:.....	8
5.4	Cobertura da Garantia:.....	9
5.5	Reembolso de Serviços Prestados na Garantia:	10
5.5.1	Objetivo:.....	10
5.5.2	Cobertura:	10
5.5.3	Valor do Reembolso e Bonificação:	10
5.5.4	Direito a Reembolso:	10
5.6	Procedimentos para recebimento / pagamento do Reembolso:	10
5.6.1	Do Posto Técnico Autorizado (PTA):.....	10
5.6.2	Da FILIZOLA:	11
5.7	Reembolso de Partes e Peças Aplicadas na Garantia:	12
5.8	O Controle de Garantia nas Placas Eletrônicas se dará por:.....	12
5.9	Reembolso de Serviços Prestados Fora da Garantia:.....	12
5.10	Reembolso de Partes e Peças Aplicadas Fora da Garantia:	12
6	Procedimentos junto a FILIZOLA.....	14
6.1	Aquisição de Partes e Peças de Reposição :	14
6.2	Obtenção de Treinamento Técnico:.....	14
6.3	Obtenção de Informações Complementares e Suporte Técnico:	14
6.4	Envio de Sugestões de Melhoria e/ou Notificação de Anormalidades:	15
7	Política Comercial:.....	16
7.1	Preços de Peças de Reposição e Serviços:	16
7.2	Metas:.....	16
7.3	Sistema de Bonificação:.....	16
8	Descredenciamento:.....	18
9	Notas Gerais:	19
10	Anexos:.....	20
10.1	Modelo de Requisição de Reembolso (R.R.).....	20
10.2	Modelo de Ordem de Serviço (O.S.).....	21
10.3	Relatório de Inspeção de Posto Técnico (R.I.).....	22

2 Apresentação:

O presente "Manual de Procedimentos para Postos Técnicos Autorizados - PTA's", tem por finalidade definir e esclarecer os critérios adotados pela FILIZOLA, na escolha e credenciamento de empresas especializadas em serviços de assistência técnica, que possam bem representá-la junto aos clientes usuários de seus produtos, bem como definir os procedimentos a serem adotados por essas Empresas, no dia-a-dia junto a FILIZOLA.

As Empresas credenciadas serão referenciadas neste documento como Posto Técnico Autorizado - PTA.

Responsável, durante décadas de sua existência, pela introdução de novos conceitos em equipamentos e sistemas de pesagem, antecipando tendências e oferecendo projetos de produtos modernos, de baixo custo e com indiscutível qualidade de fabricação, a FILIZOLA, constitui hoje não apenas um nome respeitado e reconhecido no comércio varejista, mas também, um "sinônimo" de balanças eficientes e equipamentos congêneres, para qualquer fim, tanto na indústria quanto no comércio varejista.

A responsabilidade de zelar pela importância desse nome no cenário nacional, exige cuidados e esforços redobrados em bem atender ao cliente usuário, razão pela qual se impõe a regulamentação das atividades de todas as empresas que, em nome da FILIZOLA, prestam serviços de suporte e assistência técnica a esses clientes usuários.

Regras simples e claras, de fácil compreensão e aplicabilidade, sem prejuízo à flexibilidade e acessibilidade que sempre caracterizaram a FILIZOLA, são a tônica deste trabalho. O correto cumprimento dessas regras, buscando esclarecimentos e apresentando sugestões de melhoria quando desejado, irá propiciar a necessária harmonia de relacionamento entre a FILIZOLA e as empresas por ela credenciadas como "Posto Técnico Autorizado - PTA.", cujo maior beneficiário será o cliente usuário dos seus produtos, razão única de sua existência, enquanto Indústria.

São Paulo, Setembro de 2008.

3 Pré-requisitos e Obrigações do Posto Técnico Autorizado.

Para que uma oficina técnica de balanças venha a ser considerada "Posto Técnico Autorizado", torna-se necessário que os seguintes pré-requisitos sejam atendidos.

3.1 Pré-requisitos para Posto Técnico Autorizado:

- 1- Tratar-se de empresa jurídica regularmente constituída e estabelecida.
- 2- Possuir autorização de funcionamento emitida pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial, ou órgão delegado pelo mesmo.
- 3- Possuir área de oficina e ferramental adequado, segundo as regras estabelecidas pela autorização do INMETRO, indicada acima.
- 4- Possuir corpo técnico próprio, constituído por empregados regularmente registrados, ou sócios da empresa.
- 5- Possuir telefone, fax, endereço eletrônico (e_mail) e acesso à Internet.
- 6- Obter aprovação no teste de avaliação que é aplicado ao final do treinamento técnico executado na FILIZOLA. A reprovação do treinando obrigará a realização de um novo treinamento com a prestação de nova prova de avaliação. Desta forma, torna-se imprescindível o atendimento aos pré-requisitos indicados na seção de treinamento.
- 7- Dispor-se à:
 - Acatar e executar as orientações da FILIZOLA.
 - Prestar esclarecimentos sobre os serviços executados, quando solicitado.
 - Manter seu corpo técnico treinado e atualizado nos produtos FILIZOLA.
 - Receber os inspetores da FILIZOLA, prestando-lhes todos os esclarecimentos solicitados.
 - Adquirir kit de peças de reposição em quantidade suficiente ao pronto atendimento aos produtos FILIZOLA.

3.2 Obrigações do Posto Técnico Autorizado:

O posto deverá atender aos produtos FILIZOLA independentemente da origem de aquisição pelo cliente usuário, respeitando as condições previstas no "Termo de Garantia".

Utilizar somente material de reposição **original** da FILIZOLA, ou por ela indicado.

Praticar preços de peças e serviços compatíveis com a Tabela de Preços de Referência divulgada pela FILIZOLA através do Website.

Zelar pela marca FILIZOLA.

Manter o corpo de técnicos devidamente atualizados com relação aos novos produtos e ou reciclagens que são realizadas periodicamente pela FILIZOLA. Tais treinamentos devem respeitar as seguintes freqüências:

- a cada dois anos para técnicos já treinados
- a qualquer tempo para técnicos recém-contratados
- a qualquer tempo para novos produtos
- Obs.- A FILIZOLA possui no website, uma área destinada aos parceiros (PTA's) na qual são disponibilizadas constantemente informações referentes aos novos produtos, orientações especiais, promoções e lembretes de forma a manter todos os postos permanentemente atualizados, evitando o deslocamento até a fábrica. Em muitos casos, a informação documentada e disponibilizada eletronicamente ajuda de forma decisiva na solução dos problemas. Como medida regulatória, somente os PTA's que estão em dia com os treinamentos terão permissão de acesso a essa área.

4 Política de Credenciamento.

O credenciamento de "Postos Técnicos Autorizados" é prerrogativa exclusiva da FILIZOLA, não podendo qualquer empresa prestadora de serviços se apresentar como "PTA", sem a prévia autorização da FILIZOLA.

Para efeito de credenciamento, serão considerados:

- Idoneidade comercial da empresa candidata;
- Qualidade do relacionamento com os clientes locais e com a FILIZOLA;
- Atendimento dos pré-requisitos definidos no capítulo 3;
- Região de atuação pretendida, versus demais PTA's já atuantes nessa área.
- Obtenção de aprovação dos treinandos no teste de avaliação aplicado ao final do treinamento inicial para capacitação de técnicos.

A indicação para credenciamento poderá ser feita: pelos Executivos de Contas, Gerentes de Filiais, Gerentes da Área Comercial e pelo website da FILIZOLA, sendo que a análise e aprovação dessa indicação será do Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA.

Toda empresa prestadora de serviços de assistência técnica em balanças ou similares, desde que atenda os requisitos exigidos, poderá ser candidata à "PTA", bastando para isso acessar nosso site a preencher o questionário na seção "Torne-se um PTA".

A FILIZOLA não impõe vínculo de exclusividade na prestação de serviços pelo PTA, porém, exige o cumprimento das regras estabelecidas neste manual, sob pena de descredenciamento, conforme condições descritas no capítulo 8.

4.1 Treinamento Técnico:

Os PTA's terão acesso a treinamento técnico para seus funcionários, mediante a troca de bônus concedidos pela FILIZOLA através do sistema de fidelização ou pagamento ou ainda, fração de pontos mais complemento financeiro. Outras empresas prestadoras de serviços de assistência técnica em balanças poderão ter acesso ao treinamento técnico porém, sujeitos a prévia aprovação pela FILIZOLA. Após o treinamento padrão inicial para capacitação técnica, os PTA's deverão enviar técnicos para reciclagem e / ou atualização no intervalo máximo de 02 (dois) anos.

A FILIZOLA poderá a qualquer tempo convocar à sua rede de serviços (PTA's e filiais) de forma compulsória, a comparecer para efetuar treinamento toda vez que lançar um produto considerado estratégico ou quando julgar necessário.

Os treinamentos existentes e suas características são:

1. Treinamento Padrão:
 - Período de duração de 05 dias úteis no máximo
 - Abrangência de todos os equipamentos em produção pela FILIZOLA e/ou que possuam demanda de atendimento técnico
 - São fornecidos todos os manuais técnicos pertinentes, e softwares para instalação
 - É efetuada avaliação final para verificação do aproveitamento (caráter eliminatório)
2. Treinamento de reciclagem / atualização:
 - Período de duração de 02 dias úteis no máximo
 - Abrangência de todos os equipamentos novos recém-lançados e/ou a lançar
 - São fornecidos todos os manuais técnicos pertinentes e atualizações de softwares
 - É efetuada avaliação final para verificação do aproveitamento (caráter eliminatório)
 - Somente serão ministrados a técnicos que tenham efetuado previamente o treinamento padrão nos últimos 2 anos.

Os documentos técnicos emitidos pela FILIZOLA serão enviados aos PTA's quando de sua emissão, cabendo aos mesmos zelar pela guarda e não divulgação a terceiros das informações ali contidas, salvo orientação em contrário. O mesmo se aplica a Tabela de Preços de Referência.

Também não serão fornecidos aos PTA's., os diagramas elétricos de circuitos eletrônicos das balanças ou diagramas de montagem de componentes ou ainda relações de componentes eletrônicos utilizados, salvo situações especiais, a critério da FILIZOLA.

4.2 Peças de Reposição:

Os PTA's terão acesso à aquisição de peças de reposição em condições especiais, de forma a viabilizar a manutenção de estoques reguladores em suas oficinas e o pronto atendimento aos clientes usuários. O preço das peças será sempre o contido na Tabela de Preços de Referência, sobre os quais serão aplicados os descontos pertinentes ao nível de relacionamento do posto para com a FILIZOLA.

O material aplicado dentro das condições de garantia será repostado, sem ônus. Para tanto, deverão ser observadas as orientações relativas ao preenchimento de ordens de serviço indicadas no item 5.6.1.

Para efeito de garantia de peça estocada, cada técnico deverá anotar na Ordem de Serviço a peça aplicada com seu número de série. A garantia passará a valer a partir desta data e não da data de aquisição do item, eliminando assim eventuais perdas de garantias de placas estocadas por muito tempo.

IMPORTANTE:

Em função da evolução tecnológica através de miniaturização dos componentes bem como da redução dos custos das placas SMD associada ao aumento da qualidade desses conjuntos, torna-se inviável a atividade de reparo de placas eletrônicas SMD quando tomamos como referência o custo de reparo versus qualidade. Portanto, seguindo uma tendência mundial, a FILIZOLA a partir da divulgação dessa revisão interromperá a atividade de reparo de placas, concedendo desconto extra de 10% ao desconto do posto, na aquisição de placas novas acompanhadas da placa danificada. Diante do exposto, fica banida a prática de aplicação de placas reparadas em produtos FILIZOLA, através de sua rede de serviços – PTA's e filiais.

Envio de placas e / ou subconjuntos a FILIZOLA:

Toda e qualquer placa e/ou subconjunto enviado a FILIZOLA deverá seguir as seguintes instruções:

- Embalagem:

- Equipamentos: acondicionados no berço em poliuretano expandido e caixa de papelão própria do equipamento para a proteção contra choques.
- Subconjuntos eletrônicos: cada placa acondicionada em plástico antiestático e posteriormente em caixa de papelão com proteção para evitar que as placas choquem-se entre si durante o transporte. O Plástico-bolha antiestático de cor avermelhada é padrão da FILIZOLA para envio de suas placas aos PTA's. Não será atribuída garantia ou substituição para placas enviadas sem a proteção citada.
- Relatório de falhas: cada equipamento e/ou subconjunto deverá ser enviado acompanhado do formulário "Relatório de Falha" para facilitar e agilizar o atendimento.

Não é prevista a cessão de materiais na forma de empréstimo, sendo que casos excepcionais poderão receber tratamento diferenciado, a critério da FILIZOLA.

4.3 Fiscalização:

A fiscalização e inspeção das atividades dos PTA's será exercida pelos Executivos de Contas da FILIZOLA, os quais irão colher informações no local e também junto aos clientes/usuários quanto à qualidade do atendimento prestado, bem como relacionadas às eventuais dificuldades técnicas que estejam sendo encontradas, através da assistência técnica na FILIZOLA nos contatos efetuados diretamente entre a FILIZOLA x usuários e também através do departamento de Marketing que efetua constantes pesquisas de satisfação.

O inspetor, ao constatar falha na qualificação técnica do PTA, poderá:

- Recomendar novo ciclo de treinamento para os elementos técnicos do PTA.
- Sugerir reformulações na infra-estrutura existente.
- Recomendar o descredenciamento do PTA.
- Abrir um comunicado de anormalidade na FILIZOLA

Os dados coletados quando da visita do Inspetor serão registrados em relatório específico, que será enviado ao Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA, para análise e providências pertinentes.

O inspetor deverá se utilizar do mesmo documento "Relatório de Inspeção" quando, a seu critério, julgar conveniente a indicação de nova empresa como candidata à PTA.

A análise das informações bem como a decisão final a respeito caberá, sempre, ao Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA.

Sistema de Gestão - ISO 9000:

O sistema da qualidade na FILIZOLA prevê a identificação e registro de anormalidades na assistência efetuada aos nossos clientes. Todas as orientações e/ou instruções fornecidas aos PTA's devem ser uma extensão das atividades executadas na fábrica. Desta forma, qualquer irregularidade constatada na prestação de serviços a clientes e/ou transgressões nas orientações técnicas e/ou administrativas serão consideradas anormalidades e serão registradas em nosso sistema para o processo corretivo. Assim, cada PTA possuirá um histórico de anormalidades que, conforme a gravidade, poderá ensejar em seu descredenciamento.

5 Atendimento de Ordens de Serviços.

A FILIZOLA através de sua equipe de *call center* recebe a solicitação de reparo ou instalação de um determinado equipamento e de imediato, efetua a abertura da Ordem de Serviço (OS) através do sistema *Assist*, em nome do PTA da região de atendimento correspondente à do cliente.

Todo PTA homologado receberá um *login* e uma senha de acesso ao sistema *Assist* da Telecontrol que através do site www.telecontrol.com.br passará a receber as OSs abertas pela FILIZOLA, para atendimentos cobertos ou não pela garantia.

O sistema *Assist* é o sistema de gestão de assistência técnica da FILIZOLA pelo qual serão efetuados todos os procedimentos entre a FILIZOLA e o posto autorizado.

5.1 Tempo de Atendimento (SLA – Service Level Agreement):

Para manter uma uniformidade de atendimento, a FILIZOLA informa aos seus clientes durante a abertura da OS, que o prazo de atendimento é de 9 (nove) horas úteis e portanto, esse nível de atendimento deve ser seguido por todos os PTAs que compõem a rede de assistência técnica da FILIZOLA.

O índice obtido pelo percentual de atendimentos no mês em relação ao SLA de 9 horas úteis, passará a regular o pagamento dos serviços ao PTA e também, a bonificação do sistema de fidelidade descrito no item 7.3.

No quadro abaixo, estão discriminados os índices multiplicadores do sistema de pagamento e bonificação:

ÍNDICE SLA		
Nível de serviço (percentual das OSs atendidas dentro do SLA contratado)	Multiplicador	Pagamento
Igual ou maior que 98%	1,2	Acréscimo de 20% da remuneração devida pelos Serviços prestados no mês em referência.
Entre 95% a 97,9%	1	100% da remuneração devida pelos Serviços prestados no mês em referência.
Entre 90% a 94,9%	0,9	Desconto de 10% da remuneração devida pelos Serviços prestados no mês em referência.
Igual ou menor que 89,9%	0,75	Desconto de 25% da remuneração devida pelos Serviços prestados no mês em referência.

5.2 Atendimentos em Garantia:

Serão solicitados através de abertura de OSs pelo *call center* da FILIZOLA ou pelo próprio PTA, no sistema *Assist*.

Somente terão direito ao ressarcimento previsto no item 5.5, as OSs abertas e concluídas através do sistema *Assist*.

5.3 Termo de Garantia:

Para todo atendimento em garantia, o PTA deverá solicitar cópia do termo abaixo, com os campos equipamento/modelo e número de série preenchidos.

O campo garantia deverá ser obtido da nota fiscal de compra do equipamento cuja cópia deverá acompanhar o certificado para comprovação.



TERMO DE GARANTIA

EQUIPAMENTO:

Nº SÉRIE:

GARANTIA:

CONDIÇÕES GERAIS

O equipamento acima identificado está garantido pelo prazo especificado contra eventuais defeitos de fabricação ou material, a partir da data da emissão da nota fiscal de venda, e desde que seja instalado e utilizado de acordo com as instruções contidas no manual do usuário.

UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

Para fins de garantia, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

Termo de Garantia devidamente preenchido e a **Nota Fiscal** de aquisição do equipamento.

A GARANTIA NÃO ABRANGE

- Serviços de reparo de danos provocados por uso indevido do equipamento.
- Serviços de instalação de infra-estrutura para o produto, tais como instalações elétricas, instalações de cabos de comunicação e seus conectores, suportes mecânicos, construção de fossos, etc.
- Serviços de instalação do equipamento nas dependências do usuário, tais como interligação à rede de comunicação, configuração do modo de operação, etc.
- Reposição de materiais que se desgastam pelo uso.
- Despesas eventuais de transporte, embalagem e seguro do equipamento.
- Despesas de deslocamento do técnico para reparo do produto no estabelecimento do usuário.

EXTINÇÃO DA GARANTIA

- Fica automaticamente extinta a garantia se o produto sofrer danos por: acidentes ou agentes da natureza, se for ligado à rede elétrica imprópria, por exposição a agentes químicos e/ou corrosivos, pela presença de água ou insetos no interior do equipamento, se utilizado em desacordo com o manual do usuário, se consertado por elemento não credenciado, pelo término do período de vigência e se o presente termo apresentar rasuras.

OBSERVAÇÃO: Todas e quaisquer dúvidas, esclarecidas ou sugestões quanto às condições de garantia deverão ser esclarecidas diretamente com a **FILIZOLA**.

Vendas
0800 17 8077

Assistência Técnica
Grande SP: 11 2134 1350
Demais localidades: 0800 166 445

Internet
www.filizola.com.br

13.20.25-1 rev. 05 03/07

5.4 Cobertura da Garantia:

O certificado de garantia que acompanha os produtos FILIZOLA descreve as condições em que a garantia é concedida.

Entende-se como "garantia", o compromisso da FILIZOLA em resolver qualquer defeito que o produto venha a apresentar, em decorrência de falha eventual no processo ou nos materiais utilizados em sua fabricação e, por consequência, de responsabilidade da FILIZOLA. Assim, as condições de garantia não acobertam serviços extras necessários à instalação e ou manutenção do equipamento, decorrentes de falhas causadas pela utilização ou condições de instalação, caso fortuito, acidentes, agentes da natureza ou outra causa qualquer, não atribuível a

FILIZOLA. Os serviços prestados pelo PTA dentro das condições de garantia, estarão sujeitos a reembolso pela FILIZOLA conforme previsto no item 5.5.

Concessões de caráter comercial do tipo: instalação gratuita, atendimento no local de instalação, atendimento em horário extraordinário ou fins de semana, modificações e/ou atualização de equipamentos, instalação e/ou diagnóstico de problemas com "softwares" ou ainda, treinamento operacional no equipamento ou "software" fornecido pela FILIZOLA, não fazem parte do escopo da garantia, não estando portanto, sujeitos a reembolso. Tais despesas deverão ser objeto de combinação prévia com o cliente usuário.

As condições de atendimento em garantia devem estar compreendidas e disponíveis para esclarecimento ao cliente usuário, em todos os PTA's.

5.5 Reembolso de Serviços Prestados na Garantia:

5.5.1 Objetivo:

Remunerar os serviços prestados por Postos Técnicos Autorizados - PTA's , em equipamentos fornecidos pela FILIZOLA, que apresentarem falhas de funcionamento, dentro do período de garantia especificado pela FILIZOLA.

5.5.2 Cobertura:

Estará sujeito a remuneração, toda atividade coberta pela garantia FILIZOLA efetuada pelo PTA através de OS aberta e lançada no sistema *Assist*. Somente a mão de obra aplicada pelo PTA na normalização do funcionamento do equipamento será objeto de ressarcimento por parte da FILIZOLA, não serão considerados: deslocamento, hospedagem e despesas diversas com técnicos, combustíveis e horários extraordinários. Tais despesas adicionais deverão ser tratadas diretamente entre o PTA e o cliente usuário do equipamento, conforme previsto no termo de garantia e aplicando-se os valores de deslocamento constantes da tabela de serviços e no sistema *Assist*.

Havendo necessidade da utilização de peças ou placas eletrônicas para normalização do funcionamento dos equipamentos, deverá o PTA valer-se do material de seu estoque para o reparo, enviando, a posteriori, o material danificado à FILIZOLA, com identificação da OS, que após análise irá repô-lo por material idêntico e em perfeito funcionamento, sem ônus ao PTA.

Erros cometidos pelo PTA na análise das condições de garantia dos equipamentos (tipo de falha e/ou condição de uso) devido à falta de treinamento e/ou realização dos treinamentos de atualização, serão de sua inteira responsabilidade. Para os casos em que houverem dúvidas nessa análise, recomenda-se a consulta prévia à fábrica do assunto em questão.

Na hipótese de compromisso de prestação de serviços de instalação ou mesmo manutenção no estabelecimento do cliente usuário, assumido pela FILIZOLA, cuja execução seja imputada ao PTA da localidade, a remuneração desses serviços será combinada extraordinariamente entre a FILIZOLA e o PTA em questão.

5.5.3 Valor do Reembolso e Bonificação:

O reembolso se dará através do pagamento de valor definido para tal fim na Tabela de Preços de Referência fornecida pela FILIZOLA, por equipamento e por atendimento efetuado, multiplicado pelo índice de SLA conforme item 5.1.

Adicionalmente, o PTA receberá bonificação conforme previsto no item 7.3.

5.5.4 Direito a Reembolso:

Somente terão direito a reembolso de serviços prestados na garantia, as empresas credenciadas como "Posto Técnico Autorizado – PTA" e cujo atendimento tenha sido efetuado mediante OS aberta no sistema *Assist*.

Se a qualquer instante for constatado que fora cobrado atendimento em garantia do cliente e solicitado reembolso junto a FILIZOLA de um mesmo serviço prestado, tal procedimento ocasionará na extinção do Direito a Reembolso e conseqüente descredenciamento do PTA.

5.6 Procedimentos para recebimento / pagamento do Reembolso:

5.6.1 Do Posto Técnico Autorizado (PTA):

Ao receber o equipamento para reparo, exigir a apresentação do **Termo de Garantia devidamente preenchido** e da **Nota Fiscal de Compra**, ao cliente usuário. Providenciar cópia desses documentos, pois serão necessários para comprovação da garantia.

Caso tais documentos não sejam apresentados, a condição do atendimento em garantia ficará sujeita a identificação do prazo de garantia a partir de uma consulta efetuada diretamente a FILIZOLA.

Ao efetuar o reparo, verificar se a causa provável da falha refere-se de fato ao produto ou decorre de erro na utilização. Lembrar que o "Termo de Garantia" prevê diversas situações para as quais não se aplica garantia.

Ordens de serviço utilizadas para o registro do atendimento: a ordem de serviço é o documento utilizado para o registro de todo o histórico do atendimento técnico efetuado. Desta forma é imprescindível que toda OS seja aberta pelo sistema *Assist* e que as informações ali contidas sejam corretamente registradas. Este registro visa salvaguardar a responsabilidade do PTA quando da reclamação de usuários. A ausência e/ou erro nesse preenchimento transfere para o PTA toda a responsabilidade nos eventuais casos em que ocorram discordâncias. Sempre devem ser preenchidos os seguintes itens:

- características do equipamento: modelo, capacidade e número de série
- falha apresentada e ação para a sua correção
- identificação de todas as peças utilizadas no atendimento (novas e a base de troca) com a indicação de códigos e valores conforme tabela de preços incluindo seu número de série quando aplicável (placas eletrônicas, cabeças térmicas e teclados obrigatoriamente).
- nome legível e assinatura do técnico que efetuou o reparo e do responsável que assina a ordem de serviço.

Preencher Ordem de Serviço com todos os dados do equipamento, do cliente usuário, do defeito e da solução aplicada, bem como das peças utilizadas incluindo seu número de série quando aplicável (placas eletrônicas, cabeças térmicas e teclados obrigatoriamente) e eventuais observações complementares.

Enviar periodicamente a FILIZOLA - São Paulo, aos cuidados do Departamento de Assistência Técnica, **original das Ordens de Serviço** assinada pelo cliente, as quais deverão estar anexadas: a **cópia do Termo de Garantia** e da **Nota Fiscal de Compra**, correspondentes.

Todas as Ordens de Serviço deverão estar carimbadas e assinadas pelo responsável pelo equipamento.

Tais documentos deverão estar acompanhados do **Relatório de Requisição de Reembolso - R.R.** (vide modelo), **em 02 vias**, resumindo todos os casos atendidos desde o R.R. anterior, para análise e aprovação pela FILIZOLA.

Os R.R.'s deverão ser numerados seqüencialmente e datados.

Paralelamente, enviar os materiais substituídos nos reparos identificados com o número da OS e acompanhados de "Nota Fiscal de Doação", para reposição pela FILIZOLA. Tais materiais, uma vez substituídos passarão a ser de propriedade da FILIZOLA, que a eles dará o destino que lhe convir.

Observação: a remessa do material não é vínculo para o recebimento do reembolso mas necessária para reposição dos estoques do PTA, e também, não necessariamente precisará ser feita concomitantemente com o envio do R.R. Recomendamos a consulta ao departamento de Assistência Técnica para o esclarecimento de prazos e regras para a emissão de notas fiscais.

Ao receber de volta a cópia do Relatório de Requisição de Reembolso **com a devida aprovação**, emitir "Nota Fiscal de Serviços", no valor definido e aprovado no R.R., com vencimento para o dia 20 do mês subsequente, contra a FILIZOLA, enviando-a via correio aos cuidados do Departamento de Assistência Técnica. O número dos R.R.'s deverá constar no corpo da "Nota Fiscal de Serviços". Recomenda-se que as notas fiscais de serviços e mesmo os R.R.'s., sejam enviadas, via correio, com "Aviso de Recebimento" (AR), como forma de evitar extravios.

A FILIZOLA fará o fechamento de conta de cada PTA no quinto dia útil de cada mês através de conciliação de créditos obtidos através de prestação de serviços e débitos da aquisição de peças, e efetuará o pagamento ou cobrança sobre o saldo juntamente com as R.R.'s, através de "Nota Fiscal de Serviços", no dia 20 do mês posterior à realização dos lançamentos.

5.6.2 Da FILIZOLA:

Ao receber o R.R. do PTA, serão conferidos detalhadamente os dados e documentos relativos a cada atendimento. Havendo discordância quanto às informações ou documentos contidos no R.R., serão excluídos aqueles processos sobre os quais pairam dúvidas e devolvidos ao PTA juntamente com a cópia do R.R. com aprovação **parcial**. Estando todos os dados corretos, será aprovado o R.R. e devolvida cópia com aprovação **plena** do mesmo, ao PTA. Havendo aprovação parcial do R.R., o PTA deverá emitir Nota Fiscal de Serviços apenas no valor aprovado.

A "Nota Fiscal de Serviços" do PTA, será confrontada com a cópia do R.R. correspondente e se aprovada, liberada para pagamento na data prevista. Havendo qualquer discordância, a FILIZOLA contatará o PTA para esclarecimento, ou devolverá a Nota Fiscal.

Serão emitidos relatórios de acompanhamento e arquivados os processos por prazo adequado. Havendo constatação de tentativa de fraude sobre o sistema, poderá a FILIZOLA aplicar sanções pertinentes, desde a simples devolução do R.R. até o descredenciamento do PTA ou mesmo ações legais cabíveis.

5.7 Reembolso de Partes e Peças Aplicadas na Garantia:

Todos os materiais aplicados nos atendimentos em garantia serão repostos pela FILIZOLA ao PTA, sem ônus, desde que não apresentem sinais de má utilização, dano provocado por fatores não acobertados pelas condições de garantia, ou ainda danos causados durante o envio a FILIZOLA, devido a más condições de embalagem. Nesses casos, o material estará sujeito a cancelamento da garantia, cobrança dos serviços de reparo ou mesmo, devolução "no estado".

5.8 O Controle de Garantia nas Placas Eletrônicas se dará por:

1- No caso de material original, pela **identificação do N.º. de série** do equipamento, **versus documentos de controle** dos atendimentos em garantia, conforme especificado em: "Reembolso de Serviços Prestados na Garantia".

2- No caso de materiais já trocados anteriormente e reincidentes no defeito, pela **data do reparo anterior versus documentos de controle** dos atendimentos em garantia (número das placas aplicadas identificadas na ordem de serviço).

Para efeito de atendimento ao equipamento em garantia, o PTA deverá se valer do material disponível em seu estoque, que será repostado pela devolução de reparo pela FILIZOLA.

Todo material enviado a FILIZOLA, para substituição a base de troca, seja em garantia ou não, deverá ser acompanhado de Nota Fiscal de "Doação" com todos os itens e quantidades corretamente discriminados. Não é recomendável a utilização de valores simbólicos nesse tipo de Nota Fiscal, muito embora a mesma só tenha valor para efeito de transporte. A não observância desse procedimento implicará na não aceitação do material pela FILIZOLA.

Como a FILIZOLA prevê em seu plano de fidelidade bonificação de 10% adicionais de desconto na aquisição da peça aplicada conforme item 4.2, a despesa com o frete de despacho de placas, na garantia ou não, correrá por conta do remetente, ou seja: enviado e devolvido por conta do PTA, podendo o mesmo valer-se da transportadora que lhe convier. O remetente também poderá fazer uso de desconto de pontos por frete, como prevê o plano de fidelidade conforme tabela item 7.5 e, para essa situação, o PTA deverá informar a FILIZOLA sobre sua opção. A FILIZOLA passará então a debitar o valor do frete à pontuação correspondente no prontuário do PTA.

A FILIZOLA não efetuará coleta em balcão de empresas de transporte ou agências de correio, razão pela qual a mercadoria deverá ser enviada na condição de "entregue" em nossa Sede ou Filiais.

O material recebido para bonificação ou troca, uma vez substituído, será considerado de propriedade da FILIZOLA.

Os materiais não acobertados pela garantia serão devolvidos com as condições já explicitadas.

5.9 Reembolso de Serviços Prestados Fora da Garantia:

Em atendimentos fora da garantia, o PTA poderá opcionalmente efetuar os atendimentos utilizando o sistema *Assist* e, para toda a OS aberta atendida e baixada através do sistema *Assist* da FILIZOLA, o PTA passará a ter direito a reembolso referente ao serviço prestado. Esse serviço será remunerado conforme Tabela de Preços de Referência, multiplicado pelo índice de SLA de acordo com o item 5.1. A FILIZOLA para esses casos atendidos pelo sistema *Assist* efetuará o faturamento diretamente ao cliente.

Além do valor de remuneração, o PTA terá creditado em seu prontuário, pontos através do sistema de fidelidade FILIZOLA, conforme descrito no item 7.3.

5.10 Reembolso de Partes e Peças Aplicadas Fora da Garantia:

Todos os materiais aplicados nos atendimentos fora de garantia dentro das circunstâncias previstas no item 5.9, ou seja, através do sistema *Assist*, serão repostos pela FILIZOLA ao PTA, mediante o lançamento de débito do valor de cada item já considerando o desconto do posto, na conta do PTA. A Filizola efetuará o faturamento diretamente ao cliente.

Será concedido para as OS abertas pelo sistema *Assist*, um desconto adicional de 10% do valor do item aplicado, se este estiver acompanhado de número de OS do sistema *Assist* e encaminhado à FILIZOLA pelas custas do PTA e ainda, um bônus em pontos no sistema de fidelidade, conforme descrito em 7.3.

IMPORTANTE: As condições previstas nos item 5.9 e 5.10 serão extensivas exclusivamente às OSs atendidas pelo sistema *Assist* e faturadas pela FILIZOLA.

6 Procedimentos junto a FILIZOLA.

6.1 Aquisição de Partes e Peças de Reposição :

O PTA deverá manter em sua oficina, estoque regulador a fim de garantir o pronto atendimento aos equipamentos FILIZOLA, dentro ou fora do prazo de garantia.

A aquisição deverá ser feita através de pedido, por escrito ou através do sistema *Assist*, indicando:

- Identificação do PTA, código do item, descrição, quantidade desejada e a transportadora de sua preferência, devidamente datado e assinado pelo responsável ou pessoa autorizada do PTA. Serão aceitos pedidos via fax ou email, desde que atendam as especificações acima descritas.
- O preço de referência será sempre o contido na Tabela de Preços de Referência, sobre os quais serão aplicados os descontos pertinentes.
- O prazo de entrega do material deverá ser considerado de 15(quinze) dias a partir do recebimento do pedido pela FILIZOLA.
- Pedidos especiais em grande volume ou para formação dos estoques (kits), serão objeto de avaliação e programação especial.

No item 7, descrevemos em detalhes a política comercial de aquisição de partes e peças bem como o sistema de bonificação da FILIZOLA.

6.2 Obtenção de Treinamento Técnico:

Em nosso site está disponibilizado o cronograma de treinamentos anual, realizado pela FILIZOLA. Os PTA's interessados em enviar funcionários para treinamento técnico na fábrica, deverão encaminhar consulta formal ao Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA, via fax ou email, identificando-se e informando os produtos e quantidade de pessoas para treinamento.

Com base nas consultas recebidas, o Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA providenciará o planejamento dos cursos de acordo com a disponibilidade de vagas, informando a posteriori, ao PTA solicitante, a data de realização dos mesmos.

As despesas com traslado, hospedagem, passagens, refeições, etc., dos treinandos, correrão por conta do PTA.

Os cursos serão ministrados no horário comercial de 2ª a 6ª, em São Paulo ou, excepcionalmente, nas Filiais.

Não será concedido treinamento a nível de recuperação de placas de circuitos eletrônicos.

O treinamento gratuito é obtido através de troca de pontuação recebida no sistema de fidelidade ou mediante pagamento conforme Tabela de Preços de Referência ou ainda, pela composição de pontos mais valor proporcional.

O treinamento pago acumula pontos no sistema de bonificação prevista no item 7.3.

6.3 Obtenção de Informações Complementares e Suporte Técnico:

As dúvidas de natureza técnica como: especificações para instalação dos equipamentos, atualização da versão de programas ou "EPROMs", alterações ou modificações diversas, devem ser tratadas diretamente com o Departamento de Suporte da FILIZOLA, por e-mail ou por telefone. Informações relativas a preços e/ou condições de pagamento, bem como características operacionais, opcionais ou produtos especiais, deverão ser solicitadas diretamente ao Departamento de Vendas da FILIZOLA.

O departamento de suporte técnico foi criado para esclarecer dúvidas e gerar documentação ao corpo de técnicos internos, externos da FILIZOLA e de seus parceiros. Não serão fornecidas informações básicas constantes em nossos treinamentos nem tampouco treinamento remoto a softwares.

Todo parceiro terá direito a suporte técnico gratuito mediante troca de 500 pontos obtidos no sistema de fidelidade FILIZOLA por 60 minutos ou pela aquisição conforme Tabela de Preços de Referência ou

ainda, por fração de ambos - pontos mais valor complementar para o caso de não possuir os 500 pontos.

6.4 Envio de Sugestões de Melhoria e/ou Notificação de Anormalidades:

Serão muito bem vindas, sugestões de melhoria ou notificações de anormalidades, referente aos produtos FILIZOLA. As informações devem ser encaminhadas por escrito, via fax ou email, assinada pelo responsável pelo PTA.

A correspondência deve ser encaminhada aos cuidados do Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA, que analisará todas as informações e tomará as providências cabíveis, dando retorno ao PTA sobre o assunto tratado.

Entende-se como anormalidade técnica, aquelas situações de mau funcionamento do produto, com as quais o PTA não tenha se deparado anteriormente e que não tenha sido notificada pelo Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA.

As sugestões de melhoria poderão ser apresentadas para toda e qualquer questão que de alguma forma, contribua para aprimorar a qualidade dos produtos FILIZOLA e/ou o relacionamento da FILIZOLA com os PTA's e seus clientes.

Essa atividade também proporciona ganho de bônus no sistema de fidelidade conforme item 7.3.

7 Política Comercial:

7.1 Preços de Peças de Reposição e Serviços:

Os preços de comercialização de peças de reposição e serviços, estão definidos na Tabela de Preços de Referência, editada pelo Departamento de Assistência Técnica da FILIZOLA e distribuída às Filiais e a todos os PTA's.

Os preços contidos nessa tabela são os praticados pela FILIZOLA no atendimento direto ao cliente usuário, e de referência para a venda de peças e serviços aos PTA's e outras Oficinas cadastradas.

Para fornecimento aos PTA's e outras oficinas técnicas de balanças, serão concedidas condições especiais, porém diferenciadas, de desconto ou prazo de pagamento ou ambos.

A aquisição de lotes de peças especiais, em volume elevado (kits), poderá receber tratamento especial, com condições diferenciadas das já mencionadas.

Obs.: Essas condições são válidas nesta data, podendo sofrer alteração a exclusivo critério da FILIZOLA.

Toda e qualquer alteração na Tabela de Preços de Referência será imediatamente divulgada às Filiais da FILIZOLA e PTA's, em tempo de serem postas em prática na data prevista.

Os pedidos de peças de reposição já colocados na FILIZOLA e ainda não atendidos à época da divulgação dos novos preços, serão tratados da seguinte forma:

- Os pedidos colocados anterior à data de divulgação, serão mantidas as condições de preços da lista anterior.
- Os pedidos colocados em data posterior à divulgação da nova lista e anterior ao início de vigência da nova lista, serão cobrados os valores da data de envio do pedido.
- Os pedidos já despachados nas condições anteriores a divulgação dos novos preços e com títulos de pagamento ainda por vencer, não sofrerão alterações ou receberão descontos.

7.2 Metas:

Baseado no potencial de vendas de cada região, a FILIZOLA formalizará a meta mensal de consumo/aquisição de peças que o PTA passará a responder. Essa meta será configurada através de um *mix* de produtos baseados na proporção de venda de cada item em relação ao montante global, considerando-se o mercado nacional de peças.

Essa ação visa disciplinar o consumo de peças de forma proporcional e de evitar a disseminação e proliferação de peças não originais.

O não cumprimento das metas pré-estabelecidas não conduzem a nenhuma sanção porém, dependendo de avaliação do sistema *Assist* que se será capaz de determinar que as proporções de peças estão discrepantes com o regular, a FILIZOLA fará advertência por escrito.

O montante adquirido no mês que ultrapasse 100% da meta acordada, será bonificado com pontos no sistema de fidelidade, conforme descrito no item 7.3 na mesma razão, ou seja, 114% de pedidos em relação à meta mensal, receberá 114 pontos.

7.3 Sistema de Bonificação:

Através do sistema de fidelidade da FILIZOLA, o PTA acumulará pontos nas diversas atividades cobertas pelo sistema, e adquire o direito de utilizar esses bônus nos diversos produtos de assistência técnica conforme relacionados nas tabelas abaixo:

GANHO DE PONTOS		
ATIVIDADE	PONTUAÇÃO	UNIDADE
Atendimento em garantia	100	Por atendimento
Atendimento fora da garantia	10	Por atendimento
Compra de peças	= % atingido acima da meta	Por mês
Treinamento	200	Por participação
Kit de peças inicial	500	Uma unidade somente
Contrato de manutenção	500	Por contrato fechado
Sugestão aceita	200	Por sugestão

Pedido de peças via <i>Assist</i>	10	Por pedido. Máximo de 2 por mês
OS aberta no <i>Assist</i>	5	Por OS
Reclamação de cliente	-200	Por reclamação pertinente
Uso de procedimento não recomendado ou peças do paralelo	-500	Por evento

TROCA DE PONTOS		
ATIVIDADE	PONTUAÇÃO	UNIDADE
Treinamento	1000	Por participação
Suporte Técnico	500	Por 60 minutos
Frete	5	Para cada R\$ 1,00
Vale desconto de R\$ 200,00	1000	Para 1 pedido de peças superior a R\$ 1.000,00

8 Descredenciamento:

Serão motivos do descredenciamento do PTA, a exclusivo critério da FILIZOLA, os seguintes aspectos:

- a) Atraso sistemático nos pagamentos devidos à FILIZOLA
- b) Execução de serviços em desacordo com as orientações e sem a qualidade esperada pela FILIZOLA
- c) Histórico de anormalidades associadas ao PTA que são registradas na FILIZOLA
- d) Utilização de materiais de reposição não originais ou não especificados pela FILIZOLA
- e) Modificações ou adulterações nos produtos FILIZOLA, sem o prévio consentimento da FILIZOLA
- f) Falta de corpo técnico adequadamente treinado
- g) Falta sistemática de materiais de reposição em seus estoques que impeça o pronto atendimento aos clientes usuários
- h) Constatação de fraude ou tentativa de fraude nos sistemas de controle de garantia utilizados pela FILIZOLA
- i) Incidência sistemática de reclamações dos clientes usuários quanto à qualidade dos serviços e atendimento prestado
- j) Adoção de práticas comerciais ilícitas ou inadequadas, envolvendo o nome da FILIZOLA
- k) Divulgação de informações infundadas ou distorcidas a respeito dos produtos, serviços ou funcionários da FILIZOLA
- l) Negativa sistemática ao atendimento em “garantia” de produtos FILIZOLA vendidos por outras empresas, para o qual está capacitado, mesmo dentro das condições definidas no Termo de Garantia
- m) Negativa sistemática em prestar informações relativas aos serviços executados, quando solicitado, ou em atender aos Inspectores da FILIZOLA
- n) Qualquer outra atitude não descrita anteriormente, que desabone o nome “FILIZOLA”


9 Notas Gerais:

1. O PTA **nunca** deverá se utilizar do serviço 0800 da FILIZOLA. Este serviço é dedicado exclusivamente a clientes/usuário. O uso deste serviço por parte do PTA implicará em advertência por escrito. Utilizar o número (11) 2134-1350 para contato com a Assistência Técnica para assuntos gerais e o número (11) 2134-1366 para suporte técnico condicionando-se as regras descritas no item 6.3.
2. Para maior rapidez e eficiência, favor manifestar suas necessidades por escrito através de nosso fax (11) 2134-1399 ou de nosso email: assistenciatecnica@filizola.com.br
3. Toda e qualquer visita deverá ser comunicada com antecedência mínima de 2 dias principalmente se houver necessidade de troca ou aquisição de componentes. Esta medida visa melhor agilidade no nosso atendimento.
4. Não será permitida a permanência de funcionários de PTA's nos escritórios e oficinas da Assistência Técnica.

10.2 Modelo de Ordem de Serviço (O.S.)

O sistema *Assist* gerará uma OS conforme modelo abaixo, com os dados cadastrais do PTA, que deverá ser impressa em 3 vias – cliente, PTA e FILIZOLA – devidamente preenchida durante o atendimento e ter seus dados lançados no sistema para fechamento e contabilização dentro do prazo previsto.

Todo procedimento correspondente ao preenchimento de OS está descrito no item 5.6.

		FILIZOLA BALANÇAS INDUSTRIAIS S/A RUA JOÃO VENTURA BATISTA, 458 - CEP 02054-100 São Paulo - SP - Telefone: 11-0134-1300 CNPJ 43.225.192/0008-51 IE 148298671110		DATA EMISSÃO 06/08/2008	NÚMERO 6989739	FOLHA 1/1																																																																																																																																																																						
				HORA 10:46																																																																																																																																																																								
FIC. TÍT. CLAUDIO FERREIRA SANTOS		CPF/CNPJ 22.222.222/2222-22		END. BOSQUE																																																																																																																																																																								
Endereço RUA AMÉRICO DE SOUZA, 254		CEP -		Telefone (22) 2222-2222																																																																																																																																																																								
Estado BOSQUE		Município SÃO PAULO		Estado SP																																																																																																																																																																								
Cód. Município D-0000		Cód. Município W000																																																																																																																																																																										
Valor de Venda R\$ 600,00		Valor de Venda R\$ 65,00		Valor de Venda R\$ 630,00		CERTIF. COMP. 150																																																																																																																																																																						
Modelo BAL PLATINA 15kg W-Fi																																																																																																																																																																												
Capacidade 15kg																																																																																																																																																																												
Defeito Reclamado Travando																																																																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">LOCAL</th> <th colspan="2">SAÍDA SEDE</th> <th colspan="2">CHEGADA/INÍCIO CLIENTE</th> <th colspan="2">SAÍDA/FIM CLIENTE</th> <th colspan="2">CHEGADA SEDE</th> <th colspan="2">SAÍDA ALMOÇO</th> <th colspan="2">CHEGADA ALMOÇO</th> </tr> <tr> <th>DATA</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> <th>HORA</th> <th>RH</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>							LOCAL	SAÍDA SEDE		CHEGADA/INÍCIO CLIENTE		SAÍDA/FIM CLIENTE		CHEGADA SEDE		SAÍDA ALMOÇO		CHEGADA ALMOÇO		DATA	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH																																																																																																																																												
LOCAL	SAÍDA SEDE		CHEGADA/INÍCIO CLIENTE		SAÍDA/FIM CLIENTE			CHEGADA SEDE		SAÍDA ALMOÇO		CHEGADA ALMOÇO																																																																																																																																																																
	DATA	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH	HORA	RH																																																																																																																																																															
RECOMENDAÇÕES TÉCNICAS																																																																																																																																																																												
OBSERVAÇÕES																																																																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">CÓDIGO</th> <th rowspan="2">QTD</th> <th rowspan="2">UNID.</th> <th rowspan="2">MATERIAL</th> <th colspan="2">PREÇO</th> <th rowspan="2">IPI</th> </tr> <tr> <th>UNITÁRIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>							CÓDIGO	QTD	UNID.	MATERIAL	PREÇO		IPI	UNITÁRIO	TOTAL																																																																																																																																																													
CÓDIGO	QTD	UNID.	MATERIAL	PREÇO		IPI																																																																																																																																																																						
				UNITÁRIO	TOTAL																																																																																																																																																																							
COMD. FANTO				TOTAL PEÇAS (A)																																																																																																																																																																								
CÉDULA e Assinatura				TAXA REGUL. NORM. (B)																																																																																																																																																																								
_____				TAXA CERT. COMP. (C)																																																																																																																																																																								
_____				MÃO DE OBRA (D)																																																																																																																																																																								
_____				TAXA DE VISTA (E)																																																																																																																																																																								
_____				TOTAL OBRAS SEMPR (A+B+C+D+E)																																																																																																																																																																								
_____				(A+B+C+D+E)																																																																																																																																																																								
A ASSINATURA DO CLIENTE CONFIRMA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E SUSTENTAR TROCA DE PEÇAS SEM COMO APROVAÇÃO PREÇOS COBRADOS																																																																																																																																																																												
EM _____ / _____ / _____ TÉCNICO				LACRE																																																																																																																																																																								

