	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	AAT 0008-00p
	ENVIO DE MATERIAIS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA FILIAL BARUERI - SP	Rev. 00
		Página 1 de 4

A – OBJETIVO

Definir os Procedimentos e ações que deverão ser tomadas, em relação às atividades a serem realizadas pelos colaboradores que trabalham na filial Barueri, em São Paulo, na Divisão de Ordens de Serviço e Higienização da H. Strattner & Cia. Ltda., de maneira que seja atendido o padrão da qualidade exigido pela empresa e os requisitos da Resolução RDC Nº 16/2013 da Anvisa.

B – RESPONSABILIDADES

- Gerência Técnica, aprovar a emissão deste Procedimento e gerenciar as ações pertinentes.
- Departamento de Gestão da Qualidade (DGQ) – Realizar a análise crítica do Documento e participar do estudo das Atividades dos Processos, suas padronizações e melhorias, bem como a qualificação e suportes necessários aos Colaboradores.
- Departamento de Recursos Humanos (DRH) – Qualificação e suportes necessários aos Colaboradores.
- Divisão de Responsabilidade Técnica (DRT), tomar ciência das atividades descritas, analisá-las e no caso de aprovação, certificar os documentos.
- Departamento Operacional da Assistência Técnica, verificar a emissão deste Procedimento e cumprir com o especificado no que couber.
- Divisão de Ordens de Serviço e Higienização (DOSH), elaborar e executar o estabelecido neste Procedimento.
- Divisão de Recebimento, receber e encaminhar os produtos para a assistência técnica.
- Demais Departamentos – Tomar ciência do conteúdo do Documento e cumprir com o especificado, quando necessário.

C – FLUXOGRAMAS

Não aplicável

D – PROCEDIMENTO

Os produtos para inspeção e reparo pela Assistência Técnica da Filial Barueri podem ser entregues pelos técnicos de campo da empresa ou diretamente pelos clientes.

A fim de padronizarmos o processo e as documentações obrigatórias para o envio e recebimento correto dos produtos, os técnicos de campo e os clientes deverão seguir as etapas descritas a seguir para envio de produtos para o Departamento de Assistência Técnica

O cliente ou o técnico de campo deverá entrar no site da empresa H. Strattner, através do endereço www.strattner.com.br e no menu de opções do site, clicar na aba de “Serviços” e selecionar a opção: “Envio Material para Assistência Técnica”, conforme figuras 1 e 2.




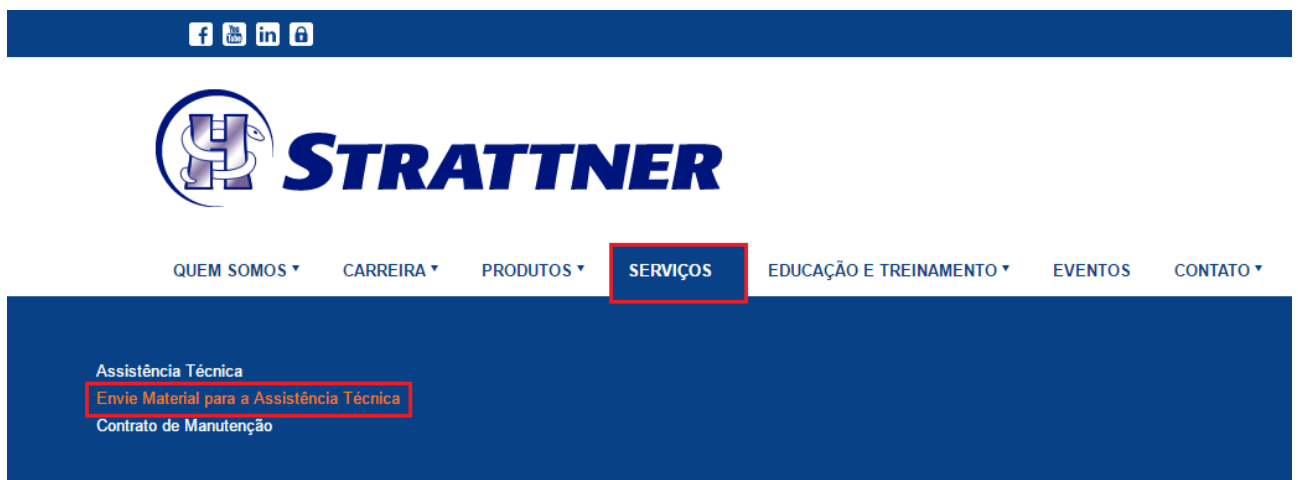
	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	AAT 0008-00p
	ENVIO DE MATERIAIS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA FILIAL BARUERI - SP	Rev. 00
		Página 2 de 4

Figura 1:



Figura 2:




Em seguida, o solicitante deverá encaminhar todas as informações e documentações solicitadas.

D.1 - Documentação Obrigatória

A documentação abaixo deve ser encaminhada junto ao produto para que seja iniciada o processo de atendimento Assistência Técnica.



A impressão torna este documento uma cópia não controlada

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	AAT 0008-00p
	ENVIO DE MATERIAIS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA FILIAL BARUERI - SP	Rev. 00
		Página 3 de 4

- a) Emissão de Nota Fiscal – para clientes Contribuintes de ICMS: A natureza da operação deverá ser Remessa para conserto, constando os dados cadastrais da H. Strattner. Deverá ser informado a quantidade, modelo, descrição, número de série e/ou lote dos produtos e de seus acessórios, caso aplicável.
- b) Declaração de Remessa – para clientes Isentos: Caso o cliente seja isento de Inscrição Estadual (pessoa física, empresa ou instituição de ensino) deverá emitir uma Declaração de Remessa, conforme obrigatoriedade fiscal. Para o envio dessa declaração pode ser utilizado o Anexo 0008-02a – Modelo de Declaração de Remessa.
- c) Relatório de Defeito do Material: O cliente deverá enviar um breve relatório, informando os defeitos e as falhas que o produto está apresentando durante a operação, caso seja perceptível. Para o envio do Relatório, poderá ser preenchido o Anexo 0008-03a – Relatório de Defeito de Material.
- d) Declaração de Limpeza e Esterilização de Produtos – O cliente deverá encaminhar o Registro 0008-01r – Declaração de Limpeza e Esterilização, devidamente preenchido, informando que os produtos encaminhados para reparo foram limpos, higienizados e desinfetados antes do envio à H. Strattner.
- e) Cópia da Nota Fiscal de compra em caso de solicitação de garantia de fábrica.

Nota: A H. Strattner se reserva ao direito de devolver os materiais que não tenham sido previamente processados.

D.2 - Transporte

As condições e custos de transporte dos produtos enviados pelo cliente à nossa Assistência Técnica são responsabilidade do cliente. Por isso, a H. Strattner não se responsabiliza por danos sofridos durante o processo de transporte.

D.3 - Embalagem


Os produtos deverão ser encaminhados em sua embalagem secundária original. Caso o cliente não possua mais a embalagem secundária original, o produto deverá estar devidamente embalado, acondicionado em caixa de papelão com proteção poli bolha, cantoneiras, flocos ou espuma a fim de evitar possíveis danos no transporte.

Deverá ser discriminado no exterior da embalagem secundária, de forma clara e objetiva, que o envio se destina ao Departamento de Assistência Técnica.

D.4 - Recebimento do Material

Após recebimento do material, o Colaborador da DOSH deverá verificar se todos os documentos obrigatórios foram devidamente preenchidos e encaminhados junto aos produtos. Caso algum documento obrigatório não esteja anexado, o produto deverá ser segregado na Prateleira de “**Não Conformes**” até que toda a documentação obrigatória seja encaminhada pelo cliente.



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	AAT 0008-00p
	ENVIO DE MATERIAIS PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA FILIAL BARUERI - SP	Rev. 00
		Página 4 de 4

Caso a documentação esteja correta, o colaborador da DOSH deverá seguir o procedimento OSH 0002p – Ordem de Serviço e Higienização.

E – INDICADORES DE DESEMPENHO

Não aplicável.

F – REGISTROS

Não aplicável.

G – ANEXOS

Não aplicável.

H – VÍDEOS

Não aplicável.

I – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução - RDC Nº 16 de 28/03/2013, da Anvisa.

J – GLOSSÁRIO

TERMO / SIGLA	DEFINIÇÃO
AT	Assistência Técnica
DQ	
DOSH	Divisão de Ordens de serviço e Higienização
DRH	Departamento de Recursos Humanos
DRT	Divisão de Responsabilidade Técnica
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

