

Documento somente para consulta. O original aprovado deste documento está disponível no SharePoint.

Tipo de Documento: Formulário
Código do Documento: 16 BF CQ 252 - R02 - BR



Título: Formulário de Inspeção do Cliente

Acesso: Confidencial Somente uso interno Acesso livre

Página 1 de 2

Resumo Geral:

Formulário para que o cliente possa registrar os dados de recebimento do vidro em caso de reclamação.

Lista de Distribuição (não alterar as áreas, apenas marcar com "X" as aplicáveis):

	Diretoria		SEGMAQUALINFRA / SGI
	Financeiro / Fiscal / Controladoria		Compras
	Jurídico		SAO
	Recursos Humanos		TI
	Customer Service Building		Vendas Automotivo
	Zona Quente		NMD / Industrialização
	Zona Fria		Engenharia de Processos
	Off Line		Produção Automotivo
X	Qualidade Building		Qualidade Automotivo
	Espelho		Logística Automotivo
X	Logística Building		Manutenção Automotivo
	Manutenção Building		Ferramental
	Coater		Almoxarifado

Lista de Revisão (manter o histórico das 3 últimas):

Revisão:	Data:	Descrição da Modificação:
R00	15/set/20	Emissão inicial do documento, em substituição ao documento 16 BF VC 001 - R01-BR
R01	25/nov/20	Acrescentado email: qualidadefloat.clientes@br.agc.com
R02	20/ago/21	Atualizado email para contato: qualidadefloat.clientes@agc.com

Abreviações (se aplicável):

Siglas:	Descrição:

Referência a Normas Externas (se aplicável):

Número:	Nome:

Criado por: Ana Costa

Validado por: Valéria Corrêa

Aprovado por: Ramon Peres

Data de vigência: 20/08/2021

Tipo de Documento: Formulário
Código do Documento: 16 BF CQ 252 - R02 - BR

Motivo da última revisão: Acreditando email: qualidadefloat.clientes@br.agc.com



FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO DO CLIENTE

Tipo de Inspeção: Assinale com um "X" Qualidade Transporte Meio Ambiente* * Para "Meio Ambiente", utilize apenas o campo "Comentários".

Data da Entrega: / /

[Como preencher? Clique aqui](#)

Cliente		Contato AGC		Tipo de veículo	
Telefone		Nome Motorista		Truck <input type="checkbox"/>	Bi-trem <input type="checkbox"/>
E-mail		Placa (Cavalo)		Carreta <input type="checkbox"/>	Rodotrem <input type="checkbox"/>
Transporte	<input checked="" type="checkbox"/> Próprio <input type="checkbox"/>	Terceiros <input type="checkbox"/>	Qual? _____	Vanderléia <input type="checkbox"/>	In Loader <input type="checkbox"/>

Bolha <input type="checkbox"/>	Ondulações <input type="checkbox"/>	Quebra <input type="checkbox"/>	Vidro molhado <input type="checkbox"/>	O que ocorreu?	Lona Avariada? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Travamento da carga ok? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Manchas <input type="checkbox"/>	Quantidade <input type="checkbox"/>	Riscos <input type="checkbox"/>	Outros <input type="checkbox"/>		Assoalho ok? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Embalagem com defeito? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

Nº DANFE	VIDRO	ESPESSURA	DIMENSÕES	ETIQUETA DO PACOTE	TOTAL RECLAMANDO (m²)
			X		
			X		
			X		
			X		

INDIQUE ABAIXO NO ESQUEMA, A POSIÇÃO DA QUEBRA DO VIDRO, COM UM "X".



FOTOS	_____	IMPORTANTE	Neste campo, nos dê mais informações da inspeção.
AMOSTRA	_____		
OUTROS / AMBIENTAIS	_____ (Ao lado direito)		
COMENTÁRIOS	_____ (Ao lado direito)		

Para qualquer eventualidade observada na Inspeção do recebimento do vidro, favor nos notificar pelos seguintes contatos:

> Atendimento ao cliente - fale diretamente conosco pelo telefone: 0800 27 22242;

> E-mail para contato: atendimento@agc.com; qualidadefloat.clientes@agc.com

> Nosso endereço em Guaratinguetá - SP: Estrada Municipal Fazenda São Pedro, 500 - Jardim Vista Alegre | CEP 12523- 671

Para todo desvio encontrado no recebimento do vidro, é necessário preencher esse formulário e nos enviar por um dos contatos citados anteriormente: e-mail, via correios ou entregar em nosso endereço. Juntamente ao formulário, é necessário anexar fotos e, se aplicável, enviar amostras de defeitos relacionados à QUALIDADE. Somente após essa avaliação, concluiremos a procedência ou não da não conformidade e daremos retorno em até 5 (CINCO) dias úteis.

Nome legível do Motorista

Nome legível do Cliente

[Voltar](#)

AGC		FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO DO CLIENTE			
Data de Entrega: / /					
Cliente		Contato AGC		Tipo de veículo	
Telefone	Nome Motorista	Truck	<input type="checkbox"/>	Bi-trem	<input type="checkbox"/>
E-mail	Placa (Cavalo)	Carreta	<input type="checkbox"/>	Rodotrem	<input type="checkbox"/>
Transporte	Próprio	Terceiros	Qual?	Vanderleia	In Loader
Bolha	Ondulações	Quebra	Vidro molhado	Lona Avariada?	Tratamento da carga ok?
Manchas	Quantidade	Riscos	Outros	Assolho ok?	Embalagem com defeito?
Nº DANFE	VIDRO	ESPESSURA	DIMENSÕES	ETIQUETA DO PACOTE	TOTAL RECLAMANDO (m²)
			x		
			x		
			x		
			x		
INDIQUE ABAIXO NO ESQUEMA, A POSIÇÃO DA QUEBRA DO VIDRO, COM UM "X".					
FOTOS	<input type="checkbox"/>	Neste campo, nos dê mais informações da inspeção.			
AMOSTRA	<input type="checkbox"/>				
OUTROS	<input type="checkbox"/>				
COMENTÁRIOS	<input type="checkbox"/> (Ao lado direito)				

Para qualquer eventualidade observada na inspeção do recebimento do vidro, favor nos notificar pelos seguintes contatos:
 > Atendimento ao cliente - fale diretamente conosco pelo telefone: 0800 27 22242;
 > E-mail para contato: atendimento@agc.com; qualidadefloat.clientes@agc.com
 > Nosso endereço em Guaratinguetá - SP: Estrada Municipal Fazenda São Pedro, 500 - Jardim Vista Alegre | CEP 12523-671
 Para todo dano encontrado no recebimento do vidro, é necessário preencher esse formulário e nos enviar por um dos contatos citados anteriormente: e-mail, via correios ou entregar em nosso endereço. Juntamente ao formulário, é necessário anexar fotos e, se aplicável, enviar amostras de defeitos relacionados à QUALIDADE. Somente após essa avaliação, concluímos a procedência ou não da não conformidade e daremos retorno em até 5 (CINCO) dias úteis.

Auxiliar para preenchimento do formulário

- 1 Informar data da entrega do produto.
- 2 Informe a razão especificada na nota (cliente), telefone para contato, o contato AGC, o motorista
- 3 Qual foi o transporte: Contratado ou sua responsabilidade.
- 4 Qual foi o veículo utilizado para transporte da carga?
- 5 Qual o defeito apresenta o vidro. Em caso de outros, nos explique os detalhes no campo 10.
- 6 Nos dê detalhes de como a carga chegou em seu estabelecimento.
- 7 Identificações do produto recebido.
- 8 Neste caso, use-o em caso de quebra, trinca, lascas (olho ou borboleta), identificando o local com um "X", como explica no desenho COLAR.
- 9 Evidências
 - 9.1 Fotos: evidencie as fotos da seguinte maneira:
 Foto da carga com lona (lateral, traseira e frontal);
 Foto da carga com a lona retirada (lateral, traseira e frontal);
 Fotos do local da ocorrência;
 Fotos do travamento do cavelete;
 - 9.2 Amostra: enviar para o endereço da AGC, identificando o local do defeito e nome cliente.
 - 9.3 Outros: defeito desconhecido ou Ocorrências Ambientais
 - 9.4 Comentários: use-o para todos os casos, principalmente para "Outros" e para "Ocorrências Ambientais". Nos dê mais informações da ocorrência.
 Exemplo: "manchas pretas no centro do vidro".
- 10 Informações da ocorrência.
- 11 Dados informativos referente ao envio do formulário.