

Documento somente para consulta. O original aprovado deste documento está disponível no SharePoint.		
Tipo de Documento: Procedimento Código do Documento: 16 BP CQ 070 - R02 - BR		 Your Dreams, Our Challenge
Título: Processo de Reclamação - Cliente		
Acesso:	() Confidencial () Somente uso interno (X) Acesso livre	Página 1 de 9

Resumo Geral:

Documento elaborado para determinar a sistemática adequada para o processo de reclamação de clientes Building na AGC Vidros do Brasil.

Lista de Distribuição (incluir com "X"):

	Diretoria	X	SEGMAQUALINFRA / SGI
	Financeiro / Fiscal / Controladoria	X	Compras
X	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
X	Espelho		Logística Automotivo
X	Logística Building		Manutenção Automotivo
	Manutenção Building		Ferramental
X	Coater		Almoxarifado

Lista de Revisão de Modificações:

Revisão	Data:	Descrição da Modificação:
R00	14/10/2020	Emissão inicial do documento, em substituição ao documento 16 BP VC 003 - R04 – BR
R01	25/11/2020	Acrescentado email qualidadefloat.clientes@br.agc.com no item 5. Definições e Responsabilidades
R02	20/08/2021	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades

Abreviações (se aplicável):

Siglas:	Descrição:
RC	Registro do Cliente
CS	Customer Service

Referência a Normas Externas (se aplicável):

Número:	Nome:
NBR 294	VIDRO FLOAT
NBR 15198	ESPELHOS DE PRATA –BENEFICIAMENTO E INSTALAÇÃO
NBR 14696	ESPELHOS DE PRATA

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valéria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
---------------------------------	---------------------------------	------------------------------

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO AGC VIDROS DO BRASIL

Guaratinguetá, SP

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

Data de vigência: 20/08/2021

ÍNDICE

1. PRINCÍPIOS	4
2. OBJETIVO	4
3. ÂMBITO	4
4. APLICAÇÃO	4
5. DEFINIÇÕES E RESPONSABILIDADES	4
6. PROCEDIMENTO	4
6.1 Reclamação	4
6.2 Análise Técnica	5
6.3 Defeitos do vidro ou de fabricação	5
6.3.1 Quebras ou Avarias	6
6.3.2 Manchas ou Irisação	6
6.4 Envio de Amostras	7
6.5 Reclamações ambientais	7
6.6 Prazo para reclamação pelo cliente	7
6.7 Suporte técnico	7
6.8 Retorno ao cliente	8
6.9 Prazo para fechamento da reclamação pela AGC	8
7. DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA	8
7.1 Devolução de itens não conforme ao solicitado	9
7.2 Devolução por defeitos encontrados	9
8. TERMO DE GARANTIA	9
9. Arquivamento de Documentos	9
10. Documentos de Referência	9

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

Procedimento de Reclamação

1. PRINCÍPIOS

O procedimento de reclamação é importante para satisfação dos clientes AGC VIDROS DO BRASIL LTDA. ("AGC"). A forma e a rapidez que a reclamação é tratada, bem como sua solução são essenciais para manter a excelência no atendimento aos clientes. Um procedimento robusto e de qualidade são pontos-chaves no processo de melhoria contínua de produtos e serviços AGC.

2. OBJETIVO

Descrever o processo de reclamação, desde a emissão da reclamação até a solução oferecida.

3. ÂMBITO

Este procedimento aplica-se ao setor de Vidros Planos (Building) da AGC Vidros do Brasil.

4. APLICAÇÃO

Orientação em como proceder quando receber uma reclamação do vidro ("produto").

5. DEFINIÇÕES E RESPONSABILIDADES

Reclamação: processo utilizado para observações sobre a qualidade do produto, que pode ser concluído com ação corretiva ou não. A reclamação não gera automaticamente a emissão de uma carta de crédito.

Produção / Qualidade: os departamentos de Produção/Qualidade da área Building geram informações e conselhos técnicos sobre as reclamações, bem como são responsáveis pelas ações corretivas/preventivas aplicáveis.

Qualidade: é o meio de comunicação que coleta/ recebe informações junto ao cliente através do email qualidadefloat.clientes@agc.com, ou seja, é a área responsável pelo recebimento da reclamação e pela informação da conclusão ad mesma

Amostra: evidência enviada pelo cliente, quando aplicável, com foco no defeito do produto.

6. PROCEDIMENTO

6.1 Reclamação

O Procedimento de reclamação inicia-se quando é preenchido o *16 BF CQ 252 - Formulário de inspeção do cliente (figura abaixo)* com todas as informações necessárias. Este formulário é enviado junto da nota fiscal, e pode ser solicitado no Centro de Atendimento ao Cliente.

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

Tipo de Documento: Formulário					
Código do Documento: 16 BF CQ 252 - R02 - BR					
Motivo da última revisão: Acrescentado email: qualidadefloat.clientes@br.agc.com					
AGC Your Dreams, Our Challenge		FORMULÁRIO DE INSPEÇÃO DO CLIENTE			
Tipo de Inspeção: Assinale com um "X" <input type="checkbox"/> Qualidade <input type="checkbox"/> Transporte <input type="checkbox"/> Meio Ambiente* * Para "Meio Ambiente", utilize apenas o campo "Comentários".					
Data da Entrega: / /					
Cliente Telefone E-mail		Contato AGC Nome Motorista Placa (Cavalo)		Tipo de veículo Truck <input type="checkbox"/> Bi-trem <input type="checkbox"/> Carreta <input type="checkbox"/> Rodotrem <input type="checkbox"/> Vanderléia <input type="checkbox"/> In Loader <input type="checkbox"/>	
Transporte Próprio <input type="checkbox"/> Terceiros <input type="checkbox"/> Qual? _____		Como preencher? Clique aqui			
Bolha <input type="checkbox"/> Ondulações <input type="checkbox"/> Quebra <input type="checkbox"/> Vidro molhado <input type="checkbox"/>		Manchas <input type="checkbox"/> Quantidade <input type="checkbox"/> Riscos <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/>		Lona Avariada? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Travamento da carga ok? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	
Assoalho ok? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Embalagem com defeito? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		O que observar?			
Nº DANFE VIDRO ESPESSURA DIMENSÕES ETIQUETA DO PACOTE TOTAL RECLAMANDO (m²)		Identificações			
INDIQUE ABAIXO NO ESQUEMA, A POSIÇÃO DA QUEBRA DO VIDRO, COM UM "X".					
FOTOS AMOSTRA OUTROS / AMBIENTAIS COMENTÁRIOS		Neste campo, nos dê mais informações da inspeção.			
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			

16 BF CQ 252 - Formulário de inspeção do cliente

Nota: A clareza das informações e o correto preenchimento são fundamentais para que todo o processo seja iniciado e concluído com a maior urgência possível. Em caso da falta de informações, ou dados imprecisos, a AGC solicita a correção da informação ao cliente em até duas vezes, caso os erros permaneçam, será classificado como não procedente, pois ficamos impossibilitados de avaliar.

6.2 Análise Técnica

- ✓ Preenchimento correto do formulário de inspeção do cliente;
- ✓ Com os campos de preenchimento obrigatório: cliente, telefone, tipo de veículo, nota fiscal, e evidências da reclamação (fotos, amostras);
- ✓ Envio via e-mail para qualidadefloat.clientes@agc.com, com cópia para seu representante de região (se necessário).

Com o correto preenchimento das informações e atendidas as obrigações acima listadas, inicia-se, a análise do relato da reclamação.

6.3 Defeitos do vidro ou de fabricação

São defeitos, comprovadamente ocasionados e /ou decorrentes do processo de fabricação do vidro float na AGC (bolhas, inclusão, distorção ótica, etc). Recomendamos o envio de amostras,

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

onde o volume é fechado sobre a quantidade delas enviadas, para cada amostra recebida de defeitos pontuais, é considerado 1 m² do defeito, após análise técnica (1 amostra = 1 m²).

As amostras são sujeitas a análise química, para comprovação da origem de produção.

6.3.1 Quebras ou Avarias

Ocorrem durante o transporte e são evidenciadas por fotos: lateral, frontal e traseira do veículo evidenciando a quebra. Quanto maior clareza das fotos, a agilidade na resolução é maior.

Nota 1: Em caso de quebra durante o transporte da carga realizado pela AGC, a carga NÃO deve ser movimentada até que seja liberada pela AGC ou pela seguradora.

Você deve entrar em contato conosco pelo e-mail qualidadefloat.clientes@agc.com e aguardar orientação.

Nota 2: Os Transportes Agenciados por Terceiros ou Próprios não recebem garantia da AGC quanto às quebras durante o transporte. Entretanto, é pertinente realizar o Processo de Reclamação do Cliente para análise e auxílio necessário por parte do nosso time.

Para facilitar, veja o quadro abaixo.

Compromisso	Tipo	Garantia AGC - Seguros ou Reclamações -
Transporte do Cliente	Terceirizados	Não
	Próprio	Não
Transportadora Contratada pela AGC	Transportadoras	Sim

A garantia contempla apenas transportadoras contratadas pela AGC, garantindo desde o carregamento até à chegada ao cliente, sujeito a análise.

Recomendamos que:

- ✓ Aos que utilizam pelo transporte Próprio ou Terceirizados, que tenham seguro para cobrir eventuais danos do veículo e da carga. Ou inicie com nossos transportes agenciados;
- ✓ Que o motorista siga rigorosamente as leis de trânsito das rodovias e estradas; e
- ✓ Que o motorista confira a carga junto com o conferente da AGC para manter a conformidade da carga ou alertar de quaisquer ocorrências durante o carregamento, para corrigi-la.

6.3.2 Manchas ou Irisação

Manchas: podem ser superficiais causadas por acúmulo de umidade, contaminação ou sujeira. As manchas superficiais não agredem o vidro e, geralmente, são eliminadas com a lavagem.

Irisação é defeito por corrosão na superfície do vidro quando exposto a umidade por longo tempo.

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

6.4 Envio de Amostras

A(s) amostra(s) deve(m) ser enviada(s) sem nenhum tipo de corte, ou seja, com acabamento de borda (lapidado ou lixado) e devidamente embalada(s), garantindo sua integridade durante o transporte.

O envio de amostra (s) deve conter a informação referente ao cliente, n° de nota fiscal da peça reclamada, n° da reclamação caso o cliente já tenha e deve ser direcionada para o contato de qualidade AGC pelo atendimento ao cliente. Amostra deve ser enviada em uma caixa ou qualquer tipo de embalagem, de tal forma que seja facilmente visualizado e identificado.

A AGC não se responsabiliza pelo custo de envio de amostra (s). Recomenda-se o uso do frete próprio ou agenciado, para viabilizar o recebimento dela (s).

Nota: quando se trata de frete agenciado, a transportadora e a AGC não tem responsabilidade sobre o material.

6.5 Reclamações ambientais

No formulário é disponibilizado um campo para preenchimento de potenciais reclamações ambientais, as quais devem ser descritas claramente. Essa ferramenta viabiliza a comunicação do cliente junto a área ambiental da AGC Vidros do Brasil.

A recepção destas informações ocorre via e-mail para qualidadefloat.clientes@agc.com ou pelo email atendimento@agc.com, sendo este posteriormente direcionado à área ambiental para as tratativas adequadas.

6.6 Prazo para reclamação pelo cliente

O prazo limite para recebimento da reclamação:

- ✓ Quebras ou avarias – 1 (um) dia útil a partir do recebimento do produto;
- ✓ Defeitos de fabricação – 365 dias (trezentos e sessenta e cinco dias) da expedição do produto;
- ✓ Manchas ou irisação – 30 (trinta) dias corridos a partir do recebimento do produto pelo cliente;
- ✓ Defeito de fabricação do Espelho – 12 (doze) anos, com base na ABNT NBR 15198.

Recomendamos que seja realizada uma análise no momento de recebimento do vidro, evitando atrasos em eventual evidências de um defeito após o prazo limite da reclamação. Em caso de Espelho, recomendamos que, durante o beneficiamento e instalação, a peça seja inspecionada previamente, **segundo criteriosamente a norma brasileira ABNT NBR 15198:2005 – Espelho de Prata – Beneficiamento e Instalação.**

6.7 Suporte técnico

São dois modelos de atendimento:

a. Visita Técnica

Para análise de reclamações, após algumas informações averiguadas, o cliente deve manter o material reclamado segregado e identificado (processado ou não), que ficará à disposição da AGC. A AGC, após a visita informaremos o cliente da conclusão da reclamação com prazo de até 5 dias úteis. Caso necessário será emitido relatório da visita.

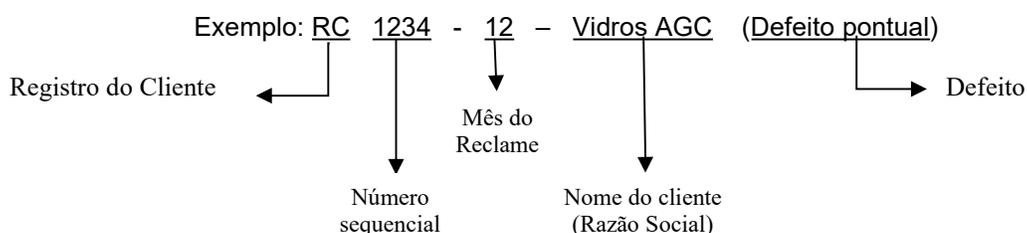
Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

- b. Treinamento, esclarecimento ou validação
Ocorre quando existe dúvidas sobre um ou mais defeitos não identificados, onde será programada a visita, devendo ser atendido o procedimento para informação, como discriminado no item 6.2. Deve ser realizado o mesmo procedimento para processamento de vidros especiais.

6.8 Retorno ao cliente

a. Informações recebidas e registros

Cliente será informado quando o reclame for recebido e se possui todas as informações necessárias para, a partir deste momento, começar a ser apurado. A informação partirá no e-mail recebido, copiando todos os envolvidos e com gerente comercial da região em cópia. O assunto do e-mail é alterado para seguinte forma: RC Número Sequencial-Mês – NOME DO CLIENTE (Defeito).



b. Retorno com laudo da reclamação

Após análise realizada, será enviado o laudo com as conclusões e a definições de procedência ou não. Em caso da reclamação procedente, será definido qual o critério de ressarcimento (crédito, substituição, devolução e etc), critério este única e exclusivamente por decisão da AGC. Neste momento, pode ser debatido ainda algumas dúvidas da reclamação, como visitas ou informações adicionais.

Nota: a carta de crédito é emitida conforme tributação do cliente. A AGC não gera créditos com impostos que são creditados e agregação de valor aplicados no seu produto como: Mão de obra, Energia, Lapidação, Polimentos, Instalações, entre outros.

c. Carta de crédito (passo final)

Comunicamos o número da carta de crédito e o respectivo valor (R\$), com base no DANFE informado. Em cópia será mantido o departamento financeiro, para quaisquer esclarecimentos de dúvidas, se necessário.

Encerrando assim o processo de atendimento a reclamação.

6.9 Prazo para fechamento da reclamação pela AGC

O prazo médio de fechamento é estimado em 5 dias úteis.

7. DEVOLUÇÃO DE MERCADORIA

Ocorre quando o pedido está fora do especificado ou por defeitos detectados durante o recebimento, veja as instruções para cada caso abaixo:

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	

7.1 Devolução de itens não conforme ao solicitado

Deve entrar em contato imediatamente com o CS para informar a divergência encontrada. Enviar, obrigatoriamente, fotos por e-mail para comprovação do fato. A partir deste momento, entraremos em contato para a devolução do produto, recusando apenas no verso do DANFE.

Caso for uma devolução parcial, deve ser emitido DANFE de devolução do material devolvido e com valores idênticos do DANFE original, que deverá ser descrito no campo observações.

O frete é tratado durante o contato.

7.2 Devolução por defeitos encontrados

Segue o mesmo procedimento descrito no item 7.1. acima.

Nota: Caso o pedido já tenha sido pago o valor ficará disponível como crédito na AGC logo após à chegada da mercadoria devolvida.

8. TERMO DE GARANTIA

Todos os produtos da AGC contém um guia de instalação, para o cliente atender e levar em consideração, antes de utilizar o produto. No guia de cada produto, estarão todas as informações de como maximizar a qualidade da instalação/ uso.

O conteúdo do guia da instalação, resume conhecimento e experiência da AGC com os produtos.

Consulte sempre a ultima versão, sendo a mais atualizada no site www.agcbrasil.com ou solicite a um representante da AGC.

O cliente ou o usuário são os únicos responsáveis na utilização das recomendações.

A AGC se exime de toda e qualquer responsabilidade pelo não atendimento dos requisitos, normas e regulamentos em suas versões atualizadas, bem como a garantia esta limitada a seu produto de acordo com este procedimento , não sendo de sua responsabilidade a aplicação final do vidro, que é exclusiva do instalador.

9. ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Os documentos previstos neste procedimento devem ser registradas no formulário 16 BF CQ 251 – Formulário para Cadastro de Reclamações.

10. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR 294 2004 - Vidro Float

ABNT NBR 15198 2005 - Espelhos de Prata Beneficiamento e Instalacao

ABNT NBR14696 2015 - Espelhos de prata — Requisitos e métodos

Criado por: Fernando Pereira	Validado por: Valeria Correa	Aprovado por: Ramon Peres
Motivo da última revisão:	Atualização de email qualidadefloat.clientes@agc.com no item 5. Definições e responsabilidades	