



CARTILHA **SAC**

Serviço de Atendimento ao Cliente



APRESENTAÇÃO

Essa cartilha tem como objetivo orientar sobre o processo de Abertura de reclamação de todos os produtos fornecidos pela Startemp e do atendimento prestado pelos nossos setores. Bem como, explica as regras e como acontece todos os processos de registro e andamento da reclamação. Traz também recomendações de armazenamento e limpeza para preservação dos produtos.

*Obs.: Nesta cartilha chamaremos de **PEÇA COM PROBLEMA** todos os produtos que tiverem problemas identificados.*

Em casos de dúvidas, contate nossa equipe do SAC!

Milene

WhatsApp (14) 99194-9350

Email dpi1@startemp.com.br

Giulia

WhatsApp (14) 99656-3325

Email dpi2@startemp.com.br

Matheus

WhatsApp (14) 99631-3347

Email sac@startemp.com.br





SUMÁRIO



• Apresentação	2
• Sumário	3
• Etapas da reclamação	4
• Prazos para abertura da reclamação	5
• Informações para abertura da reclamação	5
• Prazos para reclamação	6
• Análise da reclamação	7
• Reposição da peça com problema	8
• Devolução da peça com problema	9
• Análise da peça com problema	10
• Parecer da reclamação	11
• Dicas de cuidados e limpeza	12
• Cuidados com o vidro	13
• Dicas de limpeza	14
• Cuidados e limpeza em espelhos e vidros especiais	15

ETAPAS DA RECLAMAÇÃO



ABERTURA DA RECLAMAÇÃO

PRAZO PARA ABERTURA DA RECLAMAÇÃO

Para andamento na reposição é importante se atentar aos prazos de entrada da reclamação, pois as mesmas são tratadas por ordem de prioridade. A liberação das reposições é realizada até as **15:30 do dia**, sendo assim para que a peça seja produzida é necessário a tratativa antes desse prazo.

REGIÃO	PRAZO
R5/R11	SEGUNDA-FEIRA - 15:30
R2/R9/R1	TERÇA-FEIRA - 15:30
R4/R10	QUINTA-FEIRA - 15:30
R3/R6/R1	SEXTA-FEIRA - 15:30

Ficou na dúvida sobre qual é a sua região?
Acione o seu consultor de vendas!

INFORMAÇÕES PARA ABERTURA DA RECLAMAÇÃO

- Foto da etiqueta ou projeto
- Foto do romaneio ou número da Nota fiscal
- Foto da evidência

Quanto mais informações forem passadas no ato de abertura da reclamação, mais ágil e assertiva será a tratativa.

ABERTURA DA RECLAMAÇÃO

PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO

Para tratamento da reclamação os prazos informados abaixo devem ser atendidos.

PROBLEMA	PRAZO
Risco, Mancha, Lasca e Amassado	10 DIAS ÚTEIS
Empenamento, Quebra espontânea, Erro no projeto, Furação/Medida errada e Ferragem com defeito	6 MESES ÚTEIS
Quantidade incorreta, Peça faltante, Vidro comum trincado e Laminado comum trincado	IMEDIATO

Na **RETIRADA DE MATERIAIS NA EMPRESA**, o prazo para abertura de reclamações de quantidade, risco, mancha, lasca e amassado é imediato. Na identificação de problema, acione a equipe do SAC.

ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO

A análise da reclamação é uma **TRIAGEM**, em que são avaliados:

- Prazos para reclamação*: É avaliado se o problema informado está dentro dos prazos.
** Prazos informados na página 06 deste documento.*
- Evidências: É avaliado as evidências enviadas pelo cliente.
- Análise Workflow: É avaliado o processo produtivo da peça com problema, podendo ser identificado a origem do problema.
- Análise de projeto: É realizado a comparação entre o pedido original do cliente com o projeto digitado em Sistema.
Nota: É considerado como base para análise a **Cartilha de Padrões de Projeto da empresa**.

Após essas análises é definido preliminarmente qual foi o problema, o setor responsável e o parecer da reclamação. Possibilitando o andamento da reclamação em casos de **PROCEDÊNCIA**, seja para coleta e geração de crédito ou reposição da peça com problema.

O parecer final é dado com o retorno da peça com problema e avaliação presencial pela equipe do SAC.

REPOSIÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA

O prazo da finalização da produção da **reposição** da peça com problema é **D+1 às 17:00** com o envio da reclamação dentro do prazo*, a partir deste prazo a peça estará liberada para retirada na Startemp ou carregamento na próxima carga.

* Prazo informado na página 05 deste documento.

Obs.: Prazo de carregamento da reposição para clientes com entrega na região, que enviam a reclamação dentro do prazo (até as 15:30 do dia):

REGIÃO	PRAZO DE ENTRADA DA RECLAMAÇÃO	EXPEDIÇÃO DA REPOSIÇÃO
R5/R11	SEGUNDA-FEIRA - 15:30	QUARTA-FEIRA
R2/R9/R1	TERÇA-FEIRA - 15:30	QUINTA-FEIRA
R4/R10	QUINTA-FEIRA - 15:30	SEGUNDA-FEIRA
R3/R6/R1	SEXTA-FEIRA - 15:30	TERÇA-FEIRA

As peças de reposição passam por um controle de qualidade para que não se repita o erro novamente.

DEVOLUÇÃO DA PEÇA COM PROBLEMA

O prazo para devolução da peça com problema é de **3 SEMANAS (15 dias úteis)**, contados a partir da abertura da reclamação.

- *Clientes com entrega na região:* A retirada será feita na carga da região com o envio de uma documentação que contém as informações da peça com problema a ser devolvida, vale ressaltar que o documento deve ser **assinado pelo cliente e pelo motorista**.
- *Clientes que retiram na Startemp:* O cliente deve devolver a peça com problema na Startemp, preferencialmente.

Todas as peças com problema são identificadas no momento da devolução com a etiqueta de SAC.

ATENÇÃO! A coleta da peça com problema será autorizada apenas mediante a documentação emitida pela Startemp ou com autorização do SAC.

Caso a peça com problema não tenha sido devolvida e o prazo de devolução tenha sido ultrapassado, a reclamação é finalizada como improcedente.

PARECER DA RECLAMAÇÃO

ANÁLISE DA PEÇA COM PROBLEMA

Após a devolução da peça com problema, é realizada a análise presencial em 3 tópicos, sendo eles:

- **Análise Dimensional:** Verificar se as medidas solicitadas atendem a tolerância.
- **Análise Visual:** Identificar defeitos visuais, como bolhas, riscos, lascas, manchas, amassados, entre outros.
- **Análise Projeto:** Comparar a peça devolvida com o projeto digitado em sistema, com o objetivo de identificar possíveis divergências de marcações, furações ou detalhes solicitados da peça.

Obs.: Para esta análise, leva-se em consideração as tolerâncias estabelecidas pela ABNT NBR 14698 - Vidro Temperado.

PARECER DA RECLAMAÇÃO

PROCEDENTE

COM REPOSIÇÃO: Atendendo ao prazo determinado para a reclamação e/ou identificado o problema, será realizado a reposição seguindo o pedido original ou corrigindo um erro de projeto identificado.

Observação: Não é possível alterar o projeto, se não for identificado erro do mesmo.

APENAS O CRÉDITO: Não há reposição e o crédito é gerado após o retorno da peça com problema.

SAC ATENDIMENTO: Com o envio de evidências é possível realizar o registro ainda que não haja a necessidade de reposição ou crédito, além disso, atendendo ao prazo é possível encaminhar a reclamação ao setor responsável.

IMPROCEDENTE

- Não atendendo aos prazos da reclamação
- Não for identificado o problema mencionado
- Não ocorre a devolução do material com problema dentro do prazo
- Material revenda cortado e/ou danificado



DICAS DE CUIDADOS E LIMPEZA



CUIDADOS COM O VIDRO

- Nunca use produtos abrasivos, como lixa, palhas de aço, entre outros.
- Nunca use produtos ácidos para limpar o vidro.
- Nunca use facas ou objetos pontiagudos para retirar as etiquetas.
- Evite impactos violentos na abertura ou fechamento das portas.
- Evite impactos com materiais rígidos, como: metal, mármore, azulejo, granito.
- Evite choques de objetos duros ou pontiagudos contra o vidro.
- Assim que for instalado, aguarde 24 horas para a primeira utilização. Este tempo é necessário para a secagem do silicone de vedação.
- O contato direto de objetos quentes ou frios com a superfície do vidro deve ser evitado, sob risco de quebra.

DICAS DE LIMPEZA

- Use somente água, sabão, detergente neutro ou produtos específicos para limpeza de vidro.
- Inicie a manutenção removendo o excesso de poeira com a ajuda de um espanador ou item similar. Em seguida, com a ajuda de um pano macio, limpo (livre de resíduos) e umedecido com água e detergente neutro faça a limpeza. Recomendamos que o detergente seja diluído com água para assim ser aplicado no vidro.
- Secar bem os vidros é sempre importante! Para remover o excesso de água e resíduo do detergente, utilize um rodo de mão ou pano macio seco.
- A permanência de gotas de água após o banho pode, eventualmente, provocar manchas d'água. Portanto, remova-as mantendo a peça limpa e seca.
- Não utilize produtos ácidos ou alcalinos para limpeza.

CUIDADOS E LIMPEZA EM ESPELHOS E VIDROS ESPECIAIS

- Não jogar água ou produtos químicos que possam escorrer pela parte colorida (atrás) ou pelas bordas do espelho.
- Não deixar resíduos de produtos entre espelhos e outros materiais.
- Limpar vidros de áreas externas, em dias ensolarados, aumenta o risco de causar manchas em sua superfície. Isso porque, a incidência da luz do sol acaba secando o produto muito rápido, provocando as manchas. Portanto, prefira os dias nublados ou quando o local estiver com sombra.
- Em vidros pintados, é importante que sejam limpos com pano macio, água e sabão neutro. Não devem ser usados limpadores químicos (ácidos ou básicos) ou abrasivos, como cloro, alvejantes e saponáceos.
- Não jogar água diretamente nos vidros, aplique o produto de limpeza neutro em um pano limpo e seco e passe-o na superfície espelhada/metalizada.
- Limpar os vidros laminados de forma a manter o PVB protegido para que o líquido não se acumule na película, evitando, assim, que o PVB sugue o líquido e aconteça a formação de manchas.