

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

[illegible]

	ORIGINAL		REV 1		REV 2	
DATA		ASSINATURA		ASSINATURA		ASSINATURA
ELABORADO						
RECOMENDADO						
APROVADO						

1. OBJETIVO:

Estabelecer o procedimento padrão para a execução dos serviços de assistência técnica de clientes do mercado urbano.

2. DEFINIÇÕES E SIGLAS

APARELHO DE UTILIZAÇÃO A GÁS – Aparelho instalado nos apartamentos e/ou unidades comerciais usuárias para utilização de gás combustível.

DEVE – Expressão utilizada para indicar os requisitos a serem seguidos rigorosamente.

GLP – Gás liquefeito de petróleo.

IC – Gerência de Comercialização do Gás Industrial, Comercial e Veicular.

IR – Setor de Instalações Residenciais.

RE – Gerência de Comercialização do Gás Residencial.

REDE INTERNA – Rede de gás natural situada entre o conjunto de medição da GASMIG, passando pelos medidores individuais de cada cliente, caso existam, seguindo até os respectivos aparelhos que consomem gás.

3. DESCRIÇÃO

A atividade de Assistência Técnica consiste no atendimento aos chamados dos clientes ligados, sendo dividido em duas categorias: Chamados dentro de Garantia e Chamados fora de Garantia.

Os Chamados dentro de Garantia consistem das demandas recebidas pela Gasmig dentro do período de 90 (noventa) dias após a conversão/ligação do cliente.

Os Chamados fora de Garantia consistem das demandas recebidas pela Gasmig após o prazo de 90 (noventa) dias da conversão/ligação do cliente.

4. EQUIPAMENTOS UTILIZADOS

- Analisador de combustão com sistema de registro e impressora acoplada.
- Formulário de preenchimento para atendimento em garantia. (ANEXO)
- Máquina fotográfica.

5. PROCEDIMENTO DE ASSITÊNCIA TÉCNICA EM GARANTIA

Cabe à GASMIG, por meio de seus canais de relacionamento com o cliente, receber os chamados referentes à Assistência Técnica e repassar aos seus terceirizados ou técnicos de campo a autorização de atendimento.

5.1. Orientações básicas para execução das atividades

Ao chegar ao local, o executor da atividade deve se apresentar à pessoa responsável pela edificação, no momento, com o crachá de identificação e explicar o serviço que será executado.

Durante a execução da atividade, não se deve fazer uso de cigarros, bebidas alcoólicas, aparelhos de som, telefones (exceto para assuntos relacionados ao serviço).

Durante a execução da atividade, a equipe deve zelar pelos equipamentos utilizados e vistoriados, além de tratar o cliente com:

- a) Educação;
- b) Polidez;
- c) Prestatividade;
- d) Gentileza;
- e) Rapidez na execução dos serviços, diminuindo o tempo de permanência nos clientes (residência/comércio);
- f) Discrição.

5.2. Atendimento das ordens ou notas de serviços

Os técnicos de campo deverão verificar o tipo de chamado e deverão proceder à correção.

Os técnicos de campo deverão solicitar a assinatura do reclamante no formulário de atendimento em garantia.

Após o atendimento o técnico de campo deverá anexar cópia do formulário de atendimento no nota de serviço e encerra-la.

Em seguida, enviar para Gasmig uma via do formulário para arquivamento.

6. PROCEDIMENTO DE ASSITÊNCIA TÉCNICA FORA DE GARANTIA

Cabe à GASMIG, por meio de seus canais de relacionamento com o cliente, receber os chamados referentes à Assistência Técnica e informar ao cliente a necessidade de procurar uma empresa terceira para realização do atendimento. No caso da Gasmig acionar a sua terceirizada será cobrado do cliente a visita técnica além dos serviços executados para o atendimento.