



ATENDIMENTO AO CLIENTE

Assistência Técnica

Transformadores / Secionadores



ORGANOGRAMA ASTEC WTD

GERENTE ASTEC
João B. Cavallaro Jr.

CHEFE ASTEC – BLU
Jonas Silva

VENDAS DE PARTES E PEÇAS E SERVIÇOS

Vendas Parte e Peças Transformadores e EAT
Paulo Loos
wtd-parts@weg.net

ATENDIMENTO AO CLIENTE Suporte Técnico - Transformadores e EAT

Primeiro Atendimento - BLU
Marlon Bonin
wtd-astec@weg.net

Suporte Técnico – BLU
Jean Tony

Suporte Técnico – BLU
Diego Avila

Suporte Técnico – BLU
Renan Fraga

Suporte Técnico – BLU Transformadores
Rodrigo Mello

Suporte Técnico – GCV
Diego Rodrigues

Suporte Técnico – GCV
Luciano Scherer

Suporte Técnico – BLU
Felipe Boll

Sinistros Rede de Atendimento Mercado Interno e Externo
Gizelli Vitória

Garantia Encerramentos Contestações - BLU
Carlos Eduardo

Processo Adm – BLU
Diana Pinto

Atendimento – EAT
Bruno Paulo

SERVIÇO DE CAMPO Suporte Técnico no Campo - Transformadores e EAT

Campo Chaves - BLU
Ademir Rodrigues

Campo Chaves - BLU
Mauro Machado

Campo Chaves - BLU
Nelson da Silva

Campo Chaves - BLU
Augusto Moraes

Campo Mercado Interno - BLU
Denir Manske

Campo Mercado Interno - BLU
Leandro Lima

Campo 230kV e 550kV - BLU
Marison Genoin

Campo 230kV e 550kV - BLU
Anderson Puff

Campo Mercado Interno - BLU
Jean Graf

Campo Mercado Externo - BLU
Adriano Schmitt

Campo Mercado Interno - BLU
Ricardo Damasceno

Campo Mercado Interno - BLU
Vanderlei Rosa

ESPECIALISTA ASTEC

Especialista ASTEC
Edison Fraron



No presente documento, iremos apresentar a atual estrutura e principais atividades desenvolvidas pela Seção de Assistência Técnica WEG – Divisão Transmissão e Distribuição.

1. Suporte Técnico

Todas as novas solicitações de atendimentos em garantia ou dúvidas técnicas devem ser encaminhadas ao e-mail wtd-astec@weg.net, preferencialmente informando o desvio identificado em campo, os dados do transformador em questão e o local/endereço em que o equipamento se encontra (**Anexo 01** – Formulário com dados fundamentais do equipamento / possíveis avarias / localização do equipamento. Preferencialmente, deverá ser preenchido e enviado para o e-mail wtd-astec@weg.net. Os dados solicitados nesse formulário, irá auxiliar a agilizarmos o processo de atendimento).


Recebendo as informações teremos acesso ao projeto, ensaios e histórico do processo fabril deste equipamento, facilitando assim a busca da ação corretiva a ser realizada em campo.

Após a avaliação preliminar o tema será encaminhado ao analista técnico que fará a programação do atendimento junto ao Prestador de Serviços (Rede de Atendimento Autorizada WEG) e ao Cliente. A partir deste momento não será mais necessário copiar o e-mail wtd-astec@weg.net.

O cliente receberá um e-mail informativo com o N° do atendimento e o contato do analista técnico que dará continuidade ao atendimento.

O principal objetivo dos analistas técnicos e dos Prestadores de Serviços (Rede de Atendimento Autorizada WEG) que estarão em campo para resolução do desvio é de encontrar a causa raiz do mesmo, para que possamos tomar as devidas ações corretivas em fábrica reduzindo assim as chances de reincidência desta ocorrência.

2. Sinistros



Os sinistros são caracterizados por evento durante o transporte / movimentação / carga e descarga. Quando o mesmo ocorre no decorrer do trânsito da mercadoria, a empresa transportadora, contratada pela WEG, entrará em contato com nossa logística e acionará nosso Departamento de Seguros & Riscos, para abertura desse sinistro. Os mesmos farão contato com responsável na Seção de Assistência Técnica, que coordenará junto ao cliente / seguradora, todas as ações que serão necessárias para disponibilizarmos o equipamento ao nosso Cliente, mantendo sua integridade e agilizando o processo ao máximo.

Além do evento durante transporte da mercadoria, muitas vezes não temos evidência do ocorrido, antes da chegada desse equipamento ao cliente. Por isso, solicitamos total atenção do responsável por receber essa mercadoria no local de entrega da mesma, para que seja realizada uma vistoria detalhada desse equipamento, a fim de identificar qualquer desvio. Caso seja identificado qualquer avaria dessa mercadoria, deve-se incluir uma nota de recusa no verso da Nota Fiscal e informar o ocorrido também no conhecimento de embarque. Solicitamos também ao nosso cliente que assim que essa ação seja efetuada, comunique ao Administrador de Contrato responsável pelo seu processo na WEG, copiando o responsável por acompanhar esse tema na Seção de Assistência Técnica. É fundamental que nos seja informado de maneira mais completa possível, preferencialmente enviando fotos detalhadas da avaria. O relato e fotos detalhadas do ocorrido, irão nos auxiliar a agilizar o processo internamente.

Lembrando que se o frete for de responsabilidade do Cliente, o seguro deverá ser contratado pelo mesmo e nesse caso a WEG não terá responsabilidade pela possíveis avarias que a mercadoria venha a sofrer. Caso o Cliente tenha interesse de que a WEG dê o suporte para que o equipamento seja reparado em caso de avaria, a solicitação deverá ser feita via equipe de Vendas de Partes & Peças e Serviços, que providenciará proposta com os custos necessários para que essa atividade seja realizada (tópico 4 desse documento).

3. Atendimento de Campo

A demanda de Montagens / Supervisão de Montagens que foram inclusas no contrato de venda dos equipamentos geralmente são encaminhadas pelo administrador de contratos, porém nem sempre temos a confirmação da data de execução dos trabalhos.

Sempre que for necessário solicitar este tipo de atendimento, preferencialmente nos comunicar com antecedência de pelo menos 30 dias da data de início dos trabalhos de campo, pois será necessário elaborar o procedimento de montagem baseado no projeto, realizar as cotações e avaliar a disponibilidade do Prestador de Serviços (*Rede de Atendimento Autorizada WEG*) que fará o atendimento em campo.

3.1 Tipo de Serviços a serem realizados em campo

- a) Montagem eletromecânica;
- b) Tratamento e enchimento do óleo isolante;
- c) Processo de vácuo;
- d) Comissionamento;
- e) Start-up;
- f) Supervisão de um ou mais dos itens acima descritos;

Para realização do atendimento de campo o escopo de serviço elaborado previamente deverá ser integralmente atendido, pois os procedimentos composto neste documento garantem a integridade / qualidade do equipamento.

4. Venda de Partes e Peças & Serviços

A WEG possui a opção de realizar a venda de partes e peças dos equipamentos fornecidos aos clientes, sendo que basta o cliente solicitar o acessório sobressalente que necessita comprar para manter e/ou repor em estoque, informando o N° de série do respectivo equipamento WEG fornecido.

A WEG também pode ofertar os serviços de Montagem Eletromecânica, Tratamento e Enchimento do óleo, Comissionamento (Testes de Campo) e acompanhamento de Start-up, além de Supervisões destes serviços anteriormente descritos, sempre que estes não foram solicitados / comprados anteriormente no contrato de fornecimento do equipamento.

Solicitação de Cotações (Partes e Peças & Serviços)

Mercado Interno / Externo

wtd-parts@weg.net

Telefone: (47) 3276-5781

Complementando as informações apresentadas nesse documento, informamos que os atendimentos oferecidos pela Assistência Técnica WEG – Divisão Transmissão e Distribuição, abrangem também os seguintes produtos:

- Transformador Elevador / Rebaixador;
- Autotransformador;
- Transformador de Forno;
- Reator;
- Chave Seccionadora;
- Transformadores Especiais.

Equipe de Assistência Técnica WEG T&D

ANEXO 01 REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADE

Nº da RNC: XXXX

Data: XX/XX/20XX

Não conformidade:	<i>(descrição geral da não conformidade)</i>
Nome do solicitante:	<i>(informar o contato de quem esta realizando a solicitação)</i>
Cliente:	<i>(nome do cliente final)</i>
Local de instalação:	<i>(local da instalação do equipamento)</i>
Equipamento:	<i>(informação "transformador" ou "reator" com sua respectiva potência e tensão)</i>
Tipo:	<i>(item (CP) descrito na placa de identificação do equipamento)</i>
Número de série:	
Ano de fabricação:	

CONTATO PARA ATENDIMENTO

Nome:	<i>(nome do contato para detalhes do atendimento)</i>		
Endereço:	<i>(endereço para envio de material)</i>		
Email:		Telefones:	

OBJETIVO: Este documento tem como objetivo conter as primeiras informações referentes à(s) não conformidade(s) encontrada(s) em campo do equipamento supracitado.

1. RELATO DO OCORRIDO

Neste item deve ser descrito em detalhes a não conformidade ou reclamação do cliente. Citar aqui o histórico ou descrição dos fatos. Exemplo:

Quando no recebimento do equipamento em questão, verificado a ausência do relé diferencial que deveria estar instalado no painel de controle. Também verificado que uma das caixas de passagem da fiação do painel de controle estava danificada.

2. REGISTROS FOTOGRÁFICOS

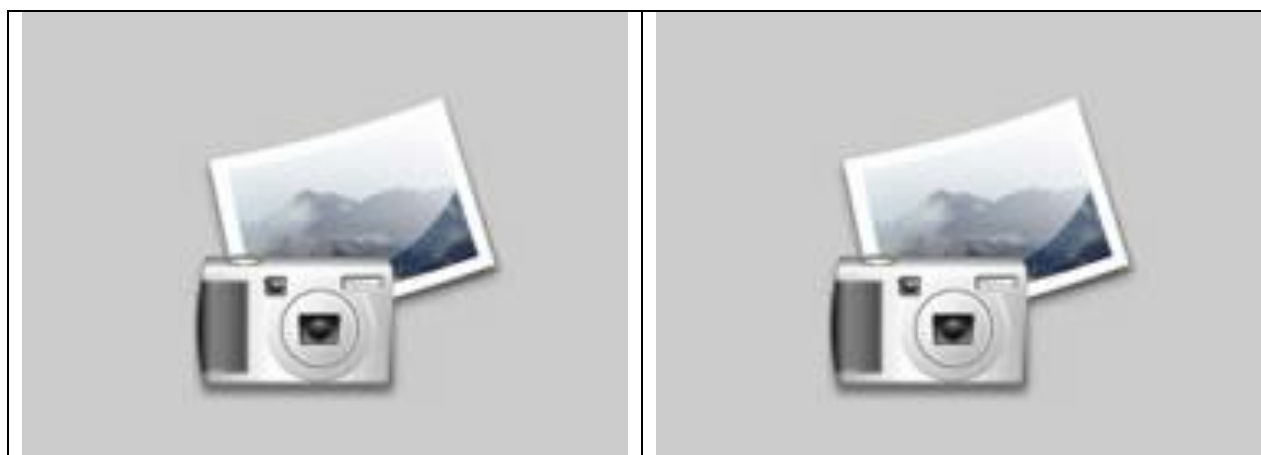


Figura 1 – Registro 01



Figura 2 – Registro 02



Figura 3 – Registro 03



Figura 4 – Registro 04



Figura 5 – Registro 05

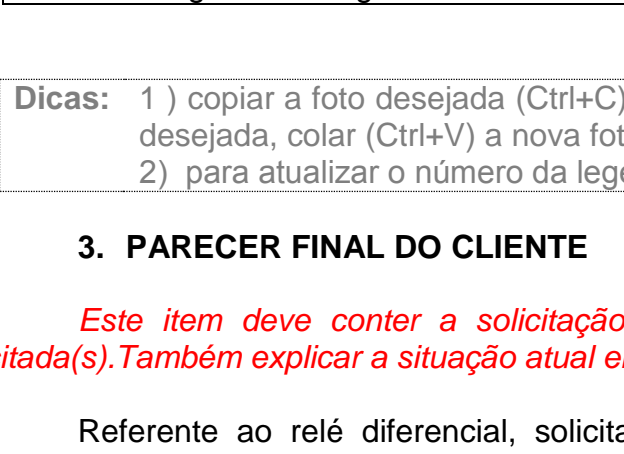
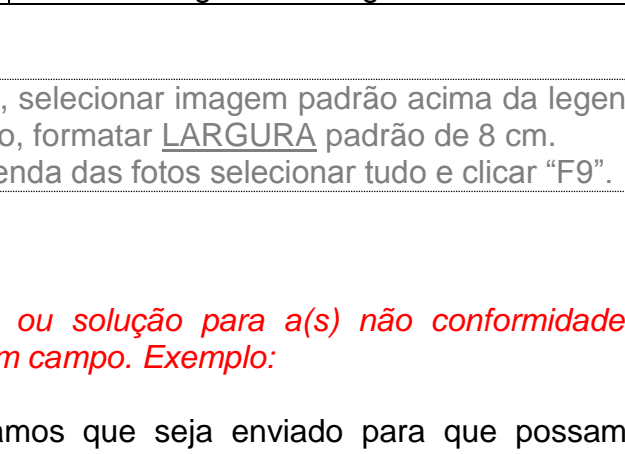


Figura 6 – Registro 06



Dicas: 1) copiar a foto desejada (Ctrl+C), selecionar imagem padrão acima da legenda desejada, colar (Ctrl+V) a nova foto, formatar LARGURA padrão de 8 cm.
2) para atualizar o número da legenda das fotos selecionar tudo e clicar “F9”.

3. PARECER FINAL DO CLIENTE

Este item deve conter a solicitação ou solução para a(s) não conformidade(s) citada(s). Também explicar a situação atual em campo. Exemplo:

Referente ao relé diferencial, solicitamos que seja enviado para que possamos realizar a instalação do mesmo em campo. Para à caixa de passagem danificada, aguardamos posicionamento da WEG. Atualmente nada foi alterado, e os desvios seguem como relatos e fotos deste.

4. PARECER DA WEG

Este item será preenchido pela assistência técnica da WEG em resposta a(s) solicitação(es).