

---

## 1. OBJETIVO

1.1. Estabelecer as diretrizes básicas a serem seguidas pelos fornecedores externos de serviços de reparo de módulos, visando o controle e a qualidade do processo.

## 2. INFORMAÇÕES

2.1. Este procedimento complementa a NI1308 – Manutenção de Módulos para Assistência Técnica.

2.2. **Link do Painel Agir:** <https://bbts.sharepoint.com/teams/PortalAgir>

2.3. Link do Painel Agir para Reparo Externo:

2.3.1. <https://bbts.sharepoint.com/teams/PortalAgir/SitePages/Controle-Reparo.aspx>

## 3. CONCEITOS

3.1. **CAT:** Centro de Assistência Técnica: unidades operacionais de assistência técnica, distribuídas no país, para prestação de serviços de assistência técnica aos clientes.

3.2. **ESTOQUE:** Área responsável pela armazenagem e movimentação de materiais.

3.3. **ESTOQUE CENTRAL:** Unidade de Estoque que concentra os recebimentos de materiais para assistência técnica da BBTS.

3.4. **Cecap:** Centro de Suporte e Capacitação da Rede.

3.5. **Celog:** Centro de Logística.

3.6. **Planejador de Materiais:** Funcionário Celog responsável pelo planejamento de itens / módulos para assistência técnica.

3.7. **Planejador de Itens:** Funcionário Celog responsável pelo planejamento de módulos para uso na assistência técnica.

3.8. **SuLog Apoio:** Equipe de Apoio da Superintendência de Logística.

3.9. **Dilog:** Divisão de Logística.

3.10. **REPARO INTERNO:** Reparo feito nos CRS e PBTs DA BBTS.

3.11. **REPARO EXTERNO:** Reparo feito por empresas contratadas para esse fim, seja na modalidade de pregão, credenciamento ou serviço exclusivo.

3.12. **MANUTENÇÃO:** Reparo das eventuais falhas, inclusive mediante substituição de peças e componentes que apresentem defeitos, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos, e obedecendo as diretrizes básicas e procedimentos aplicáveis.

3.13. **SPARE MANAGEMENT:** Novo modulo que está sendo customizado, com objetivo de automatização de processos de reparo externo e de eliminar a necessidade de controles paralelos, pois está integrado aos módulos de INV - Inventário, Po-Solicitante, RI – Registro Integrado, AR-Faturamento e AP-Pagamentos.

3.14. **AGIR:** Portal para a gestão dos negócios da Gered - Gerência da Rede de Serviços. Cujo principal objetivo é aglutinar diversas informações operacionais e gerenciais necessárias para o acompanhamento dos SLA contratuais, indicadores operacionais e financeiros, chamados técnicos, logística / reparo de peças interno e externo de sobressalentes e equipamentos.

- 3.15. **ERP:** Sistema corporativo da BBTS;
- 3.16. **RC:** Requisições de Compra;
- 3.17. **OC:** Ordem de Compra;
- 3.18. **PO:** Modulo de Compras que permite acompanhar processo de compra, requisições e pedidos.
- 3.19. **AR:** Modulo de Expedição que viabiliza a geração de nota fiscal de Transferência;
- 3.20. **RI:** Recebimento integrado Lançamento de notas fiscais;

#### **4. ENTRADAS**

- 4.1. Material com Nota fiscal de Retorno de Reparo.
- 4.2. Etiqueta FQ1311-063 – MATERIAL NÃO CONFORME preenchida pelo fornecedor.
- 4.3. FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparado.
- 4.4. E-mail do fornecedor informando não conformidades no material recebido.
- 4.5. E-mail do fornecedor informando impossibilidade de reparo de modulo.
- 4.6. FQ1310-004 – Laudo de Reparo em Garantia.

#### **5. SAIDAS**

- 5.1. Material com Nota fiscal de Envio para Reparo.
- 5.2. E-mail com FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável encaminhá-lo para Sulog Apoio [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br).
- 5.3. Etiqueta FQ1311-063 – MATERIAL NÃO CONFORME.
- 5.4. E-mail informando ausência de etiqueta FQ1311-063 – Material Não Conforme para Sulog Apoio [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br).
- 5.5. Controle de Garantia de Reparo (CGR).
- 5.6. FQ1310-004 – Laudo de Reparo em Garantia.

#### **6. PROCEDIMENTOS**

- 6.1. Todas as diretrizes definidas neste documento são de natureza técnica, não alterando, portanto, quaisquer outras de caráter comercial ou administrativo financeiro, encaminhadas aos fornecedores pelas áreas competentes da BBTS.
- 6.2. O reparo externo de sobressalentes somente será feito por fornecedor previamente qualificado e cadastrado pela BBTS.
- 6.3. A qualificação de reparadores se dará conforme procedimentos elencados no documento **PRO1308-001** – Homologação Técnica de Fornecedores de Serviços de Reparo.
- 6.4. O fornecimento de serviços de reparo será tratado dentro do conceito de CONTROLE DE QUALIDADE, portanto a BBTS se reserva o direito de:
  - 6.4.1. Sustar a homologação do fornecedor quando este descumprir as diretrizes ou acordos definidos entre as partes;

**ANEXO I: PRO1308-002 PROCEDIMENTO PARA REPARO EXTERNO DE MÓDULOS.****#pública**

- 6.4.2.** Auditar as instalações e os processos de reparo e estoques de insumos do fornecedor;
  - 6.4.3.** Avaliar se os materiais usados no processo de reparo dos módulos estão de acordo com o especificado;
  - 6.4.4.** Submeter os módulos a inspeção e testes, quando aplicável, no recebimento dos mesmos na BBTS.
- 6.5.** Os reparadores dispõem de prazos contratos que variam de 5 (cinco) a 20 dias úteis a contar do recebimento do material para retorno do item reparado, de acordo com o tipo de contrato firmado.
- 6.5.1.** A confirmação de recebimento e o fim do reparo serão monitorados considerando as etapas de entrega e coleta de matérias no ambiente dos respectivos laboratórios de reparo, visto que o frete de transporte é de responsabilidade da BBTS.
  - 6.5.2.** Casos especiais que demandem maior tempo para reparo serão analisados e acordados pela SuLog Apoio, considerando obsolescência de módulos, restrições de disponibilidades de componentes no mercado.
- 6.6.** Todos os módulos sujeitos a alterações deverão ser modificados, de acordo com os documentos de atualização do fabricante, para a versão mais recente.
- 6.6.1.** Não cabe à BBTS o fornecimento de tal documentação, estando a SuLog Apoio, entretanto, à disposição para consulta em caso de dúvidas.
- 6.7.** Salvo com autorização formal da BBTS, não será admitida extração de componentes de um módulo para reparo de outro, procedimento este também chamado de canibalização.
- 6.8.** Os fornecedores deverão possuir e utilizar recursos para proteção de componentes sensíveis à descarga eletrostática (ESD).
- 6.9.** Quanto aos materiais:
- 6.9.1.** Cada técnico deverá possuir um conjunto mínimo de ferramentas apropriadas ao tipo de atividade, evitando-se improvisações.
  - 6.9.2.** Deverão ser utilizados voltímetros digitais em função das baixas tensões e tolerâncias envolvidas no reparo.
  - 6.9.3.** Utilizar osciloscópios, ou instrumentos específicos, sempre que especificado nas rotinas de teste.
  - 6.9.4.** Utilizar máquinas de solda específicas quando da extração e colocação de componentes especiais, como SMD e BGA.
  - 6.9.5.** Utilizar bancada de teste metodizada, conforme os requisitos básicos para prevenção à descarga eletrostática.
- 6.10.** Para garantir a qualidade do reparo é fundamental que o fornecedor execute ou contrate a aferição/calibração periódica (no máximo anual) dos instrumentos e possua controle formal desta tarefa, que poderá ser solicitada pela BBTS quando de visitas à instalações do fornecedor.
- 6.11.** Quando aplicável, serão necessários ao reparo de módulos os seguintes documentos:
- 6.11.1.** Esquema elétrico (ESD) e descrição técnica de módulo (DT).
    - 6.11.1.1.** Auxílio ao profissional na pesquisa dos defeitos e na compreensão do funcionamento dos módulos.
  - 6.11.2.** Desenho de conjunto (DC).
    - 6.11.2.1.** Base para identificação dos insumos que compõem o módulo.

**6.11.3. Rotina de teste (RT).**

**6.11.3.1.** Estabelece a sequência e a amplitude dos testes, bem como enumera e qualifica os recursos de hardware e software necessários.

**6.11.4. Manual de documentação do produto (MMP).**

**6.11.4.1.** Documento base para os módulos OEM.

**6.11.4.2.** Documentos de modificação (SA).

**6.11.4.2.1.** Aplicados na atualização dos módulos sob reparo.

**6.11.5. Controle de micro programas (CM).**

**6.11.5.1.** Indica qual o código e versão do “firmware” com que as placas devem estar, ou ser equipadas.

**6.11.6. Controle de componentes plugáveis (CCP).**

**6.11.6.1.** Informa quais as posições na placa que devem estar equipadas e respectivo código do CI/Programa. São úteis para inspeção de recebimento e liberação de embalagem.

**6.11.7. Desenhos de embalagem (DE).**

**6.11.7.1.** Define os materiais básicos para empacotamento dos módulos.

**6.12.** Todos os itens deverão ser testados com base em procedimento escrito e aprovado presente em sua respectiva documentação.

**6.13.** A BBTS se abstém de disponibilizar para atividade de reparo tais documentos, cabendo ao fornecedor obtê-los junto ao fabricante.

**6.14. Quanto aos insumos de reparo:**

**6.14.1.** Salvo por autorização formal via [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br), os insumos aplicados no processo de reparo deverão ser aqueles especificados nas listas de materiais dos fabricantes.

**6.14.2.** A aquisição destes insumos será de total responsabilidade dos fornecedores, não cabendo, portanto, qualquer obrigação da BBTS quanto a este fornecimento.

**6.14.3.** Por problemas de confiabilidade, é vedada a reutilização de componentes ativos (circuitos integrados, transistores, diodos), salvo em casos de absoluta impossibilidade de obtenção de itens novos junto ao mercado.

**6.14.3.1.** Tais casos serão avaliados e autorizados formalmente pela equipe especializada da BBTS.

**6.15. Atribuições dos intervenientes no Processo****6.16. Colaborador dos estoques:**

**6.16.1.** Certificar-se de que, ao encaminhar peças para reparo, estas estejam devidamente:

**6.16.1.1.** Embaladas;

**6.16.1.2.** Identificadas;

**6.16.1.3.** Acompanhadas da etiqueta **FQ1311-063 – MATERIAL NÃO CONFORME** (FIGURA 1) preenchida com informações pertinentes;

190X85 mm



**MATERIAL NÃO CONFORME**

Equipamento: [ ][ ][ ][ ] Defeito: [ ][ ][ ][ ] Nº: [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Código da Peça Aplicada: [ ][ ][ ][ ][ ] — [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

Falha:  Normal  Defeito Estoque  Mau uso

Tipo da Falha:  Constante  Intermitente  Após Aquecer

Descrição da Falha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nº de série da peça: \_\_\_\_\_

Nº do chamado: \_\_\_\_\_ CAT: \_\_\_\_\_

Matrícula do Técnico: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Devolvida Peça Alternativa

**ESTOQUISTA (PEÇA ALTERNATIVA)**

Código da Peça Alternativa [ ][ ][ ][ ][ ] — [ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ][ ]

**CONDIÇÃO DO MATERIAL**

Material Danificado

Embalagem Danificada  Embalagem Inadequada

Garantia Reparador: \_\_\_\_\_

Data de Reparo Contida na CRE: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Campos relacionados com **GARANTIA** só devem ser utilizados se a data de reparo na CRE for inferior a seis meses.

**USO DO FORNECEDOR DE REPARO / CR**

Reparado  Sem reparo  Sem defeito

Reparo sob Garantia  Pedido de Garantia Rejeitado

Motivo: \_\_\_\_\_

Aprovado Condicionalmente: \_\_\_\_\_

Serviço Executado: \_\_\_\_\_

Fornecedor: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

FQ1311-063 v.02

Figura 1 - Material não conforme

**6.16.2.** Verificadas não conformidades no retorno de peças do reparo, comunicar imediatamente via e- mail para a Sulog Apoio [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br) ;

**6.16.3.** Os materiais deveram seguir devidamente embalados para o fornecedor;

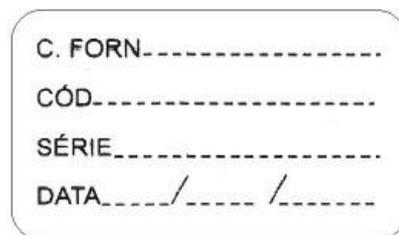
**6.16.4.** Desde que em boas condições, poderão ser reutilizados materiais de embalagem (sacos bolha, caixas) devendo, neste caso, serem removidas todas as etiquetas e fitas presentes;

**6.16.5.** Providenciar, se necessário, caixas apropriadas ao transporte de equipamentos e peças sensíveis a vibração e choque (como HDs, impressoras, monitores, módulos pagadores e módulos dispensadores de cheques) a fim de prevenir danos em seu manuseio;

**6.16.6.** No recebimento, se necessário preencher e garantir a afixação das seguintes etiquetas:

**6.16.6.1.** Controle de Garantia de Reparo (CGR) – FIGURA 2

**6.16.6.1.1.** A etiqueta deve ser colada, sempre que possível, em superfície lisa da peça reparada, livre de poeira e gordura.



C. FORN.....  
 CÓD.....  
 SÉRIE.....  
 DATA... / ... / .....

**6.16.6.1.2.** Etiquetas fixadas anteriormente devem ser previamente removidas.

**Figura 2: Etiqueta CGR**

**6.16.6.1.3.** Características:

**6.16.6.1.4.** Material: Papel couche, branco, adesivo permanente.

**6.16.6.1.5.** Tamanho: 40x23mm

**6.16.6.1.6.** Preenchimento:

**6.16.6.1.7.** C. FORN: Deverá conter o número de código do fornecedor junto à BBTS.

**6.16.6.1.8.** CÓD: Deverá conter o código BBTS do módulo.

**6.16.6.1.9.** SÉRIE: Deverá conter o número de série do módulo, caso exista.

**6.16.6.1.10.** DATA: Deverá conter a data de realização do reparo.

**6.16.6.2.** Material não conforme (FQ 1311-063) – Figura 3:

**6.16.6.2.1.** O campo “USO DO FORNECEDOR DE REPARO / CR” deve ser preenchido corretamente, pelo reparador, após a finalização de cada reparo.

**6.16.6.2.2.** A etiqueta deve ser acondicionada, juntamente ao material reparado, no interior de embalagem adequada.



**USO DO FORNECEDOR DE REPARO / CR**

Reparado       Sem reparo       Sem defeito  
 Reparo sob Garantia       Pedido de Garantia Rejeitado

Motivo: \_\_\_\_\_

Aprovado Condicionalmente: \_\_\_\_\_

Serviço Executado: \_\_\_\_\_

Fornecedor: \_\_\_\_\_      Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

FQ1311-063 v.08

**Figura 3: Material não conforme, uso do fornecedor.**

**6.16.7.** Os casos de ausência de qualquer etiqueta deverão ser comunicados imediatamente, através de e-mail para Sulog Apoio [sulog.apoio@bbtecnologia.com.br](mailto:sulog.apoio@bbtecnologia.com.br).

**6.17. Colaborador do Sulog Apoio:**

**6.17.1.** Dar apoio aos fornecedores na solução de problemas pertinentes ao reparo.

**6.17.2.** Fornecer aos reparadores os formulários **FQ1310-004** – Laudo de Reparo em Garantia e **FQ1311- 003** – Laudo de Material não Reparado e o **PRO 1308-002** – Reparo Externo de Módulos, em suas versões vigentes, estando estes obrigados a adotá-las imediatamente após a sua disponibilização.

**6.18. Fornecedores de reparo:**

**6.18.1.** Todos os materiais necessários ao reparo dos módulos (insumos, ferramentas, instrumentos, embalagens) deverão ser supridos pelo próprio fornecedor;

**6.18.2. Recepção e Inspeção de módulos**

**6.18.2.1.** Conferir o material com a nota fiscal e inspecioná-los para verificação de viabilidade de reparo, ou qualquer outra não conformidade.

**6.18.2.2.** Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao CAT de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.

**6.18.2.3.** Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à Sulog via e-mail [laudos@bbts.com.br](mailto:laudos@bbts.com.br) aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.

**6.18.2.4.** Sendo determinado retorno da peça à BBTS, a devolução do material (junto a cópia impressa do laudo aprovado) deverá ser sempre ao CAT de origem, sendo realizada no prazo máximo de uma semana.

**6.18.3. Segregação em Ambiente de espera para início de reparos**

**6.18.3.1.** Os fornecedores deverão manter um local de espera específico, onde deverão ser guardados os módulos a serem reparados.

**6.18.3.2.** Este local funcionará como alimentador do reparo, de acordo com a programação de entregas estabelecida junto à BBTS.

**6.18.3.3.** O local designado deve atender as condições adequadas de manuseio e armazenagem dos módulos.

**6.18.4. Higienização de Módulos**

**6.18.4.1.** Os fornecedores deverão destinar uma área para a execução de higienização dos itens recebidos, garantindo que os mesmos sejam lavados ou limpos e lubrificados, quando for o caso, antes de submetidos ao reparo.

**6.18.4.2.** Não deverá ser utilizado material abrasivo, tais como lixa ou qualquer outro similar, para limpar superfícies como contatos de comutação e pentes de conectores de placas e circuitos impressos.

**6.18.4.3.** Após processos de limpeza, observar a inexistência de resíduos ou manchas nas superfícies.

**6.18.5. Atualização de Módulos**

**6.18.5.1.** Os fornecedores deverão executar as atualizações previstas pelo fabricante dos módulos (AS e firmware), ou comunicadas formalmente via [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br).

**6.18.5.2.** Partes mecânicas, como rolamentos, eixos, roletes, que apresentem desgaste excessivo, ou que atingiram limite de vida útil especificar pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam

relacionadas com o defeito original do módulo.

**6.18.5.3.** Conectores que apresentem oxidação, dano ou folga, que impeça o correto encaixe de cabos/placas também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original.

#### **6.18.6. Reparo e Testes funcionais**

**6.18.6.1.** Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

**6.18.6.1.1.** Configuração de módulo para teste;

**6.18.6.1.2.** Pesquisa e diagnóstico das falhas;

**6.18.6.1.3.** Teste de funcionalidade;

**6.18.6.1.4.** Reconfiguração para funcionamento normal;

**6.18.6.1.5.** Teste de reconfiguração;

**6.18.6.1.6.** Preenchimento da etiqueta para Controle de garantia de Reparo.

**6.18.6.2.** Todas as etapas deverão ser realizadas com o auxílio dos recursos apropriados, conforme especificado nas disposições gerais.

**6.18.6.3.** Os módulos e produtos deverão ser testados nas diferentes configurações possíveis (Ex.: fontes em 127 e 220 VAC).

**6.18.6.4.** Quaisquer transparências observadas no processo de reparo e teste deverão ser comunicadas pelos fornecedores à sulog Apoio [sulog.apoio@bbtecnologia.com.br](mailto:sulog.apoio@bbtecnologia.com.br)

**6.18.6.5.** Para módulos que eventualmente não apresentarem falhas, o profissional técnico deverá rodar um número maior de passos que os normalmente executados, objetivando diagnósticos de falha intermitente/eventual.

#### **6.18.7. Reparo Especial**

**6.18.7.1.** Os processos de reparo para módulos enviados como Reparo Especial (reparo de equipamento de propriedade do cliente) deverão garantir que os módulos retornam para o CAT de origem, preservando toda e qualquer identificação afixada neles (por exemplo, número do bem).

#### **6.18.8. Embalagem e Expedição**

**6.18.8.1.** Todos os módulos reparados pelos fornecedores deverão ser acondicionados em embalagem individual, independentemente de seu formato, peso ou volume.

**6.18.8.2.** Os módulos de pequeno volume e peso deverão, após a embalagem individual, ser acondicionados em caixas maiores, adequadamente identificadas, não podendo haver mistura de diferentes itens na mesma embalagem coletiva.

**6.18.8.3.** Desde que em boas condições, poderão ser reutilizados materiais de embalagem (sacos bolha, caixas) devendo, neste caso, serem removidas todas as etiquetas e fitas presentes;

**6.18.8.4.** Providenciar, se necessário, caixas apropriadas ao transporte de equipamentos e peças sensíveis a vibração e choque (como HDs, impressoras, monitores, módulos pagadores e módulos dispensadores de cheques) a fim de prevenir danos em seu manuseio;

**6.18.8.5.** Deverá ser garantida que não haja nenhuma movimentação da peça dentro da embalagem coletiva. Para tal, recomenda-se a utilização de calços adequados, espuma flexível ou plástico bolha, conforme o caso.

**6.18.8.6.** O módulo acondicionado em saco antiestático que for enviado para reparo deverá ter seu retorno de forma idêntica.

**6.18.8.6.1.** Preencher e garantir a afiação da etiqueta de Controle de Garantia de Reparo (CGR) – FIGURA 2

**6.18.8.6.2.** A etiqueta deve ser colada, sempre que possível, em superfície lisa da peça reparada, livre de poeira e gordura.

6.18.8.6.2.1. Etiquetas fixadas anteriormente devem ser previamente removidas. 6.18.8.6.2.2. Características:

6.18.8.6.2.3. Material: Papel couche, branco, adesivo permanente. 6.18.8.6.2.4. Tamanho: 40x23mm

6.18.8.6.2.5. Preenchimento:

6.18.8.6.2.5.1. C. FORN: Deverá conter o número de código do fornecedor junto à BBTS. 6.18.8.6.2.5.2. CÓD: Deverá conter o código BBTS do módulo.

6.18.8.6.2.5.3. SÉRIE: Deverá conter o número de série do módulo, caso exista.

6.18.8.6.2.5.4. DATA: Deverá conter a data de realização do reparo.

### **6.18.9. Disponibilidade de Materiais de Embalagem**

**6.18.9.1.** São obrigatórios no processo de embalagem e, portanto, providenciados e utilizados pelos fornecedores, os seguintes:

**6.18.9.1.1.** Caixas de papelão ondulado de parede dupla, onda BC, gramatura 900 g/m, mullen 14 kg/cm e sacos bolha (diâmetro da bolha de 12 mm);

**6.18.9.1.2.** Calços de acondicionamento interno de espuma flexível (densidade de 25 a 28 kg/m e espessura de 20/ 30 ou 50 mm, dependendo do módulo a ser embalado).

**6.18.9.1.3.** Etiqueta de identificação de embalagem, medindo 100x36mm.

6.18.9.1.3.1. A etiqueta poderá ser preenchida à mão, devendo somente conter as mesmas informações da Etiqueta de Controle de Garantia de Reparo.

6.18.9.1.3.2. Fita gomada de papel liso com reforço para fechamento, com largura de 70 mm.

**6.18.9.1.4.** Etiqueta de controle de Garantia de Reparo, de acordo com **item 6.18.8.6.1.**

**6.18.9.1.5.** FQ1310-004 – Laudo de Reparo em Garantia, para módulos devolvidos nesta condição.

### **6.18.10. Sequência de processo de embalagem**

**6.18.11.** Efetuar inspeção visual do módulo já reparado e testado.

**6.18.12.** Verificar, no módulo, a existência e o correto preenchimento da etiqueta para Controle de Garantia de Reparo.

**6.18.13.** A data do reparo contida nas etiquetas deverá ser de, no máximo, uma semana antes da data de emissão de nota fiscal de envio.

**6.18.14.** Inserir cuidadosamente o módulo no saco bolha, selando-o com fita.

**6.18.15.** Colar a etiqueta de identificação de embalagem, previamente preenchida, no saco bolha.

**6.18.16.** Colocar saco contendo o módulo na embalagem apropriada, com a parte lisa e de maior superfície voltada para a base da mesma.

**6.18.17.** Calçar adequadamente o conjunto de acordo com o item 5.6.3, de modo que não haja movimento relativo entre a peça e a caixa. Os calços não devem forçar demasiadamente o módulo, especialmente as partes frágeis (capacitores, bobinas).

**6.18.18.** Fechar a embalagem com fita papel.

**6.18.19.** Afixar a identificação de embalagem na lateral de menor superfície, de modo a sinalizar o conteúdo e a posição correta de manuseio, transporte e estocagem.

**6.18.20.** Proceder a expedição dos módulos com a documentação fiscal necessária, de acordo com programação definida pela BBTS.

**6.18.21.** Para devolução de módulos em Garantia de Reparo, deve ser anexado à nota fiscal o FQ1310- 004 – LAUDO DE REPARO EM GARANTIA, devidamente preenchido.

## **7. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**7.1.** Os esclarecimentos adicionais a respeito deste procedimento poderão ser obtidos junto à Superintendia de Logística - Sulog Apoio [sulog.apoio@bbts.com.br](mailto:sulog.apoio@bbts.com.br).

**FQ1308-085: NOTIFICAÇÃO DO RESULTADO E ACOMPANHAMENTO DE FORNECEDOR**

|  |   |                   |          |                   |          |   |
|--|---|-------------------|----------|-------------------|----------|---|
| <b>SULOG</b>                             | 1) FORNECEDOR:  |                   |          |                   | DATA:    |   |
|  | 2) CONTATO DO FORNECEDOR:   |                   |          |                   |          |   |
|  | 3) RESULTADO DAS 03 (TRÊS) ÚLTIMAS ENTREGAS QUANTO A PONTUALIDADE E QUALIDADE:            |                   |          |                   |          |   |
|  | Período:  |                   | Período: |                   | Período: |   |
|  | P   | Q                 | P        | Q                 | P        | Q |
| Desempenho Final:                        |   | Desempenho Final: |          | Desempenho Final: |          |   |
| <b>FORNECEDOR</b>                        | 4) DESCRIÇÃO DOS PROBLEMAS:   |                   |          |                   |          |   |
|  | INFORMAÇÕES: CASO TENHA OBTIDO RESULTADO REGULAR OU RUIM PREENCHER O ITEM 05 (CINCO)      |                   |          |                   |          |   |
|  | 5) MOTIVO DA FALHA DE PONTUALIDADE E/OU QUALIDADE? (BUSCAR CAUSA)                         |                   |          |                   |          |   |
|  | 5.1) QUE AÇÃO SERÁ TOMADA?  |                   |          |                   |          |   |
| 5.2) PRAZO PARA CORREÇÃO? ____/____/____ |   |                   |          |                   |          |   |
| _____<br>RESPONSÁVEL PELO ITEM 5 (CINCO) |   |                   |          |                   |          |   |
| <b>SULOG</b>                             | 6) ANÁLISE: AÇÃO CORRETIVA ACEITA? ( ) SIM ( ) NÃO  |                   |          |                   |          |   |
|  | _____<br>RESPONSÁVEL PELO ITEM 6 (SEIS)   |                   |          |                   |          |   |
|  | 7) RESULTADO:<br>( ) APROVADO<br>( ) CONTINUAR AVALIANDO – “COMPRA SUSPensa” ( ) APROVADO |                   |          |                   |          |   |
| _____<br>RESPONSÁVEL PELO ITEM 7 (SETE)  |   |                   |          |                   |          |   |

**FQ1310-004 - Laudo de Reparo em Garantia**

|   |  |  |                           |     |   |                         |
|---|--|--|---------------------------|-----|---|-------------------------|
| Nome do Reparador Externo / Sigla do CR ou CAT BBTS:  |  |  |                           |     | Código Reparador:   |                         |
| Código BBTS do Material:  |  | Descrição do Material (Inserir <b>MARCA/MODELO</b> para Equipamentos): |                           |     |   |                         |
| Número de Série / Controle do Reparador:  |  | Nota Fiscal  | Data NF BBTS:<br>__/__/__ | CAT | Reparo em Garantia<br><input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO | Data Último<br>__/__/__ |
| Motivo da Impossibilidade do Reparo ou Rejeição da Garantia (marcar mais de uma opção, se necessário):<br><input type="checkbox"/> LACRE DE GARANTIA <input type="checkbox"/> DANO FÍSICO <input type="checkbox"/> DANO ELÉTRICO <input type="checkbox"/> FALTA(M) COMPONENTE(S) <input type="checkbox"/> FALHAS MÚLTIPLAS (CANIBALIZAÇÃO)<br><input type="checkbox"/> INVIABILIDADE ECONÔMICA (ANEXAR ORÇAMENTO) <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTO E/OU COMPONENTES OBSOLETOS <input type="checkbox"/> OUTRO (USAR DESCRIÇÃO DETALHADA) |  |  |                           |     |   |                         |
| Condição da Embalagem:<br><input type="checkbox"/> INADEQUADA <input type="checkbox"/> DANIFICADA   |  | Inspetor do Reparador Externo / CR ou CAT BBTS:                        |                           |     | Matrícula:  | Data<br>__/__/__        |
| Parecer Sulog Apoio / <b>Gestor</b><br><input type="checkbox"/> ACATADO <input type="checkbox"/> REJEITADO  |  | Destino: Inspetor <b>Sulog Apoio / Gestor do</b>                       |                           |     | Matrícula:  | Data<br>__/__/__        |

Justificativa da Decisão da **Sulog Apoio / Gestor do CAT**:

\_\_\_\_\_  
Assinatura ou **Gestor do CAT**

Descrição Detalhada da não conformidade, com fotos destacando o problema ( Se necessário, usar mais de uma folha:

**FQ1311-003 Relatório de Material Não Reparado**

|  |  |  |   |             |  |                                   |
|--|--|--|---|-------------|--|-----------------------------------|
| Nome do Reparador Externo / Sigla do CR ou CAT BBTS:   |  |  |   |             | Código Reparador:  |                                   |
| Código BBTS do Material:   |  | Descrição do Material (Inserir <b>MARCA/MODELO</b> para Equipamentos): |   |             |  |                                   |
| Número de Série / Controle do Reparador:   |  | Nota Fiscal BBTS:  | Data NF BBTS:<br>__/__/____             | CAT Origem: | Reparo em Garantia?<br><input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO | Data Último Reparo:<br>__/__/____ |
| Motivo da Impossibilidade do Reparo ou Rejeição da Garantia (marcar mais de uma opção, se necessário):   |  |  |   |             |  |                                   |
| <input type="checkbox"/> LACRE DE GARANTIA ROMPIDO <input type="checkbox"/> DANO FÍSICO <input type="checkbox"/> DANO ELÉTRICO <input type="checkbox"/> FALTA(M) COMPONENTE(S) <input type="checkbox"/> FALHAS MÚLTIPLAS (CANIBALIZAÇÃO) |  |  |   |             |  |                                   |
| <input type="checkbox"/> INVIABILIDADE ECONÔMICA (ANEXAR ORÇAMENTO) <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTO E/OU COMPONENTES OBSOLETOS <input type="checkbox"/> OUTRO (USAR DESCRIÇÃO DETALHADA)  |  |  |   |             |  |                                   |
| Condição da Embalagem:<br><input type="checkbox"/> INADEQUADA <input type="checkbox"/> DANIFICADA  |  | Inspetor do Reparador Externo / CR ou CAT BBTS:                        |   |             | Matrícula:   | Data Inspeção:<br>__/__/____      |
| Parecer <b>DICAP / Gestor CAT</b> :<br><input type="checkbox"/> ACATADO    REJEITADO   |  | Destino:   | Inspetor <b>DICAP / Gestor do CAT</b> : |             | Matrícula:   | Data Parecer:<br>__/__/____       |
| Justificativa da Decisão da <b>DICAP / Gestor do CAT</b> :   |  |  |   |             |  |                                   |
| _____<br>Assinatura ou <b>Gestor do CAT</b>  |  |  |   |             |  |                                   |

DESCRIÇÃO DETALHADA DA NÃO CONFORMIDADE, COM FOTOS DESTACANDO O PROBLEMA: