



Automação, Manutenção e Assistência

[Métodos de Trabalhos, Serviços e Valores 2019.](#)

TABELA PARA CLIENTES FIDELIZADOS.

CLIENTES NÃO FIDELIZADOS ACRESCER 100% EM TODOS OS VALORES ABAIXO.

1. – A IBISUL.

1.1 – Objetivo.

Temos como objetivo prestar serviços em:

- Manutenção, Automação e Instalação Industrial;
- Montagem, Instalação e Manutenção em Quadros de Comando;
- Manutenção em Maquinas CNC, Solda, Plasma, e afins;
- Desenvolvimento de produtos e Soluções eletro-eletrônico.

Sendo hoje uma empresa de referência no segmento, fundada em 04/2004, **atuando a mais de 14 anos no mercado**, estamos em constante ampliação e melhorias, seguindo as sugestões de nossos clientes, colaboradores e amigos.

O seguinte documento tem por objetivo estabelecer métodos e processos de trabalho, para garantir plena satisfação de nossos clientes e colaboradores.

Buscamos através deste agilizar e padronizar relações e métodos de solicitação de serviços, tempo para execução, assessorias, consultorias e cobrança.

1.2– Métodos de trabalho.

Os trabalhos a serem executados, devem ter um planejamento para assim evitar as não concordâncias ou ainda demora na execução dos mesmos.

1.2.0 – Na mão de obra para Assistência não Agendada.

1.2.0.1 – Para a execução dos serviços será cobrado o valor de **R\$ 150,00** por hora, dentro do horário comercial que é das 7:30 às 12:00 e 13:30 às 18:00 de segunda a sexta feira.

1.2.0.2 – Entre o horário das 12:01 às 13:29 e 18:01 às 22:00 de segunda a sexta feira, o valor fica em **R\$ 200,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.2.0.3 – Entre o horário das 22:01 às 07:29 de segunda a sexta feira o valor fica em **R\$ 280,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.2.0.4 – Os valores por hora acima são para 1 técnico e 1 Auxiliar, para cada pessoa adicional será acrescentado o valor da hora conforme horário.

1.2.0.5 – Para serviços aos sábados será acrescentado 50% nos valores acima, e domingos 100% nos valores acima.

1.2.0.6 – Para serviços fora da cidade de Ibirubá RS (ou maior que 2,5Km) será cobrado o valor de deslocamento e hora pessoa estrada, sendo o valor de **R\$ 1,80** o Km rodado e 1/2 da hora conforme valores acima.

1.2.0.7 – Serviços abaixo de 1 hora serão considerados o chamado mínimo de 1 hora conforme valores acima.

1.3.0 – Na mão de obra para Assistência Agendada.

1.3.0.1 – Os serviços devem ser **agendados com no mínimo de 48 horas** de antecedência, caso não seja feito será usada a tabela de preço do item 1.2.0.

1.3.0.2 – Para a execução dos serviços será cobrado o valor de **R\$ 120,00** por hora, dentro do horário comercial que é das 7:30 às 12:00 e 13:30 às 18:00 de segunda a sexta feira.

1.3.0.3 – Entre o horário das 12:01 às 13:29 e 18:01 às 22:00 de segunda a sexta feira, o valor fica em **R\$ 150,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.3.0.4 – Entre o horário das 22:01 às 07:29 de segunda a sexta feira o valor fica em **R\$ 250,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.3.0.5 – Os valores por hora acima são para 1 técnico e 1 Auxiliar, para cada pessoa adicional será acrescentado o valor da hora conforme horário.

1.3.0.6 – Para serviços aos sábados será acrescentado 30% nos valores acima, e domingos 100% nos valores acima.

1.3.0.7 – O horário de execução do serviço inicia quando o pessoal chega no local com a abertura da OS e/ou ainda quando o trabalho for interno.

1.3.0.8 – Caso o pessoal chegar após o horário agendado a diferença entre o horário de chegada e o horário agendado será adicionado no item 1.3.0.2, não sendo acumulativo para outros serviços, dias ou descontos.

1.3.0.9 – Caso não seja possível realizar o atendimento conforme o horário agendado entraremos em contato para um novo agendamento.

1.3.1.0 – Se não for possível o novo agendamento, não torna mais válido o item 1.3.0.8.

1.3.1.1 – Para serviços fora da cidade de Ibirubá RS (ou maior que 2,5Km) será cobrado o valor de deslocamento e hora pessoa estrada, sendo o valor de **R\$ 1,80** o Km rodado e 1/2 da hora conforme valores acima.

1.3.1.2 – Serviços abaixo de 1 hora serão considerados o chamado mínimo de 1 hora conforme valores acima.

1.4.0 – Na mão de obra para Instalações.

1.4.0.1 – Os serviços devem ser **agendados com no mínimo de 60 horas** de antecedência, caso não seja feito será usada à tabela de preço do item 1.2.0.

1.4.0.2 – Para a execução dos serviços será cobrado o valor de **R\$ 100,00** por hora, dentro do horário comercial que é das 7:30 às 12:00 e 13:30 às 18:00 de segunda a sexta feira.

1.4.0.3 – Entre o horário das 12:01 às 13:29 e 18:01 às 22:00 de segunda a sexta feira, o valor fica em **R\$ 120,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.4.0.4 – Entre o horário das 22:01 às 07:29 de segunda a sexta feira o valor fica em **R\$ 250,00** por hora e o cliente deve fornecer a alimentação do pessoal.

1.4.0.5 – Os valores por hora acima são para 1 técnico e 1 Auxiliar, para cada pessoa adicional será acrescentado o valor da hora conforme horário.

1.4.0.6 – Para serviços aos sábados será acrescentado 40% nos valores acima, e domingos 100% nos valores acima.

1.4.0.7 – O horário de execução do serviço inicia quando o pessoal chega no local com a abertura da OS e/ou ainda quando o trabalho for interno.

1.4.0.8 – Caso o pessoal chegar após o horário agendado a diferença entre o horário de chegada e o horário agendado será adicionado no item 1.4.0.2 não sendo acumulativo para outros serviços, dias ou descontos.

1.4.0.9 – Caso não seja possível realizar o atendimento conforme o horário agendado entraremos em contato para um novo agendamento.

1.4.1.0 – Se não for possível o novo agendamento, não torna mais válido o item 1.4.0.8.

1.4.1.1 – Para serviços fora da cidade de Ibirubá RS (ou maior que 2,5Km) será cobrado o valor de deslocamento e hora pessoa estrada, sendo o valor de **R\$ 1,80** o Km rodado e 1/2 da hora conforme valores acima.

1.4.1.2 – Serviços abaixo de 1 hora serão considerados o chamado mínimo de 1 hora conforme valores acima.

Parágrafos únicos.

0.1 - As prioridades são máquinas ou equipamentos que impossibilitam a continuidade dos trabalhos e/ou processos e que ofereçam alto risco a colaboradores.

0.2 - Devem ser observadas as prioridades e as reais necessidades estipuladas pelo cliente, evitando assim prejudicar o atendimento.

0.3 – Os serviços serão executados na ordem em que forem sendo solicitados.

0.4 – Não permitimos a utilização do profissional para trabalhos aos quais o mesmo não é qualificado ou designado.

0.5 – Será feita análise das solicitações dos clientes e assim faremos o julgamento de enquadramento.

0.6 – A abertura da OS pode ocorrer quando o cliente solicitar o serviço ou quando for necessário enquadramento conforme o item 0.8.

0.7 – O horário de execução do serviço inicia quando o pessoal chega no local com a abertura da OS e/ou ainda quando o trabalho for interno.

0.8 – O levantamento, separação, retirada, troca, devolução, garantia e aguardo pela chegada dos materiais ou afins para execução dos serviços não gera direito a descontos ou abatimentos nos valores acima.

0.9 – O encerramento da OS se dará após toda a organização de ferramental, material, limpeza, testes e afins, com a assinatura do cliente.

1.0 – A recusa da assinatura da OS pela parte do cliente não inibe a cobrança, deste modo o cliente será tratado com não fidelizado.

1.1 – As cobranças serão realizadas através de boleto bancário registrado, valores de até R\$1.000,00 terá o vencimento para 07dd e valores acima de R\$1.001,00 terá o vencimento para 28dd.

1.2 – O valor mínimo da parcela é de R\$ 1.500,00.

1.3 – Máximo de três parcelas, sendo conforme item 1.1.

1.4 – As cobranças serão através de boletos bancários, com protesto automático em 3 dias e multa por atraso de 2% e juro de mora de 1%.

1.5 – Para parcelamentos serão adicionadas taxas bancárias e/ou custos financeiros vigentes em cada parcela.

1.6 – Após três dias do vencimento os boletos vão automaticamente para cobrança por cartório com prazo estipulado pelo mesmo e adicionados os custos para tal.

1.7 – O aviso de protesto deve ser pago junto com as taxas cobradas pelo mesmo.

1.8 – Caso o aviso não seja pago, o boleto irá a protesto, a liquidação e retirada de protesto somente será feita após o pagamento integral das taxas de protestos, custos de boleto, multas e juros.

1.9 – No caso de atendimento, assessória, consultoria ou afins por telefone e ou e-mail, será considerada o item 1.2.0.

2.0 – O cliente deve fornecer a alimentação nos seguintes horários: 12:00 até 12:30, 19:00 até 19:30, 00:00 até 00:30, 04:00 até 04:30, 08:00 até 08:30, independente do horário de chegada do pessoal, caso o cliente opte por não forneça a alimentação o pessoal irá retirar-se, retornando somente 01:30 após a saída, sendo adicionado os custos da alimentação.

2.1 – Para serviços relacionados na parte mecânica, será acrescido 20% no valor, obedecendo à tabela de enquadramento.

2.2 – Caso o cliente tenha alguma sugestão, reclamação, dúvida, argumentação, solicitação, e afins o mesmo deve colocar tais por escrito na OS referida em campo próprio.

2.3– Será avaliado qualquer ato do item 2.2 com todas as partes envolvidas, e assim tomar as devidas providências, sendo descontos ou acréscimos.

2.4 – Ao solicitar os serviços da IBISUL, o cliente está ciente dos valores, acréscimos, descontos e cláusulas deste documento.

2.5 – Esse documento aplica-se aos clientes fidelizados – OS QUAIS MANTÉM CONSTANTE SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS.

A definição de cliente fidelizado compete unicamente a IBISUL.

2.6 – Este documento não é contrato e não possui qualquer cobrança mensal, apenas esclarece as normas e as atitudes que serão adotadas a partir da data de 01/04/2015 e será revisado trimestralmente ou ainda quando se julgar necessário, não havendo necessidade de comunicarmos com antecedência, o mesmo encontra-se disponível em www.ibisul.com.br/regulamento2019.pdf, As opiniões e sugestões da parte do cliente sobre este serão analisadas e adicionadas com muito gosto.

Ibirubá, 21 de novembro de 2018.

Jacques Daniel Moresco
Diretor-Proprietário.
ibisul@ibisul.com.br
(54)3324-2251

Revisões:

Rev: 01 25.06.2012

Rev: 02 01.07.2012

Rev: 03 04.01.2013

Rev: 04 04.01.2014

Rev: 05 10.03.2014

Rev: 05 21.11.2018