

BT 0451
07.04.99

Assunto: **Sinistros de Fogões**
Modelos: **BFW/Y – BFF/G – CFC//J/6**
Marca: **Brastemp / Consul**

Temos detectado em campo casos de **Sinistros** em fogões ocasionados por "**vazamentos**" no Registro do Forno. Visto da importância do problema, pedimos a todos os SAM's que realizam a Transformação em campo, para atentar-se a importância de **testar o produto após efetuada a Transformação**.

No teste, o técnico deve checar se há vazamentos em todas as posições dos Registros e em todos os pontos da Bateria (principalmente o Registro do Forno).

Atenção
Utilize Espuma de Sabão.
Seja detalhista no teste. Procure qualquer tipo de vazamento.

Nos casos em que não há gás para testar os Fogões, **comunique os consumidores que após a Companhia ligar o gás, antes do produto ser usado, chamar imediatamente o SAM para fazer o teste de vazamento**. Esta visita deverá ser feita para garantir que não teremos problemas futuros decorrentes de vazamentos de gás.

Para o correto preenchimento da Ordem de Serviço (OS), favor seguir procedimentos abaixo:

Não havendo necessidade de troca de peças.
Código 210 – Reclamação do Consumidor
Código 210 - Apuração / Motivo
Código 10101 – Providência

Caso haja vazamento, o técnico deverá corrigir o problema e caso haja troca de peças deverá proceder da seguinte forma:

Preencher na OS os seguintes códigos:
Código 616 – Reclamação do Consumidor
Código 616 – Apuração / Motivo
Código 10100 – Providência

Mencionar as peças trocadas com status "T" no campo da OS correspondente.

As peças envolvidas nos casos de sinistros, detectadas pela Fábrica passíveis de vazamento são os Registros do Forno, códigos:

00.4318.35.8 - Registro Forno GR pinta vermelha

00.4315.51.0 - Registro Forno GR pinta verde

00.4315.52.9 - Registro Forno GN pinta amarela

00.4315.50.2 - Registro Forno GN pinta cinza

A consequência de um vazamento de gás é muito grave, pois envolve a **segurança de nossos consumidores** e também o nosso trabalho de garantir um bom produto em campo.

Qualquer dúvida, favor entrar em contato com o CAT - Centro de Apoio Técnico – Fogões.

Atenciosamente,

Suporte Técnico e Treinamento
Multibrás S/A

Elaborado por: Fábio Boaro
Revisado por: Murilo Sanches Rosa