



Manual de
Boas Práticas

para trataativas de manifestações.



ARGALIT

Tintas
Elit

 **HIPERCOAT**
Industrial Coating

Decorelit

MA- SAC- 001- REV. 000

O manual para tratativa de manifestações:

Tal procedimento pode ser feito tanto por partes interessadas internas ou externas do Grupo Argalit. Pessoas físicas ou jurídicas que consumiram algum serviço ou possuem algum tipo de relacionamento com a organização podem abrir manifestações positivas, como elogios, ou negativas como reclamações. Independentemente do tipo de manifestação, elas precisam ser devidamente tratadas e respondidas.

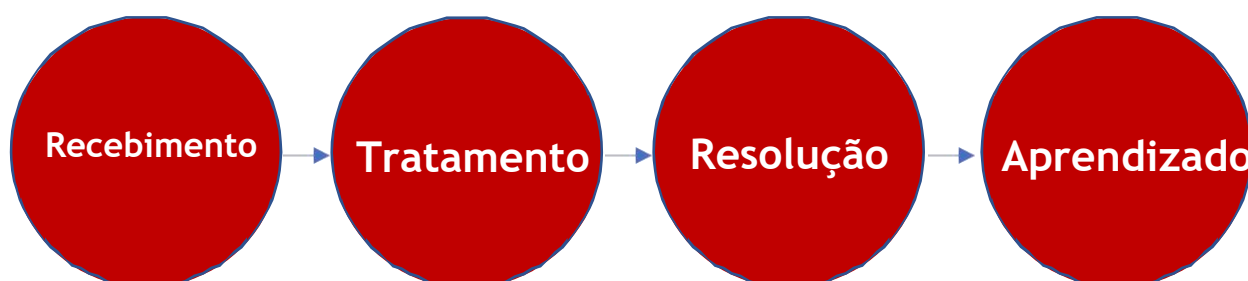
O objetivo do tratamento das manifestações é dar o devido direcionamento às questões, permitindo a evolução do Grupo Argalit seja reforçando comportamentos, no caso de manifestações positivas, ou alterando processos e procedimentos para que tenhamos atuações mais efetivas após a revisão de nossa atividade em resposta a manifestações negativas.

O Grupo Argalit conhece e compromete cumprir as leis do consumidor, especificamente na **Lei n.º 8078/1990** e a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de **15 (quinze) dias corridos**.

Assim, o maior objetivo deste manual de tratativas é dar alguns direcionamentos que permitam ao Grupo Argalit realizar estes procedimentos de maneira mais célere, assertiva e efetiva para o seu desenvolvimento e melhorias constantes.

Para otimizar a execução das tratativas de manifestações e gerar mais valor e aprendizado, é necessário colocar esse processo dentro de uma estrutura lógica que nos guie a esse objetivo.

A forma mais simples consiste em entender a origem da manifestação e dar sequência na tratativa dentro do sistema Sankhya. Segue fases desse processo:





O recebimento tem o objetivo de compreender o sentido, a criticidade, e o assunto a que se refere a manifestação para dar o melhor direcionamento.



É a fase do processo relacionada à providência com relação à manifestação, desde o seu início (abertura do chamado) até o caminhar para a resolução, onde se buscará a melhor resolutividade para o que foi apresentado.



O retorno a pessoa interessada de toda a tratativa que foi feita para a abertura do chamado.



Avaliação dos aprendizados e sucessos do processo, fazendo com que o conhecimento da atuação seja guardado e contribua para a evolução constante do processo e para o tratamento das próximas manifestações.

Todas as tratativas serão realizadas pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente. Canal de comunicação entre o cliente e a indústria, tendo como objetivo esclarecer, sanar dúvidas e questionamentos do consumidor; solucionar problemas; receber sugestões e elogios.

Tornando-se uma das ferramentas responsáveis por acompanhar o desempenho da marca no mercado e estreitar o relacionamento com o consumidor, criando a oportunidade de melhorar e/ou alterar processos, serviços ou produtos.

Canais para contato:

E-mail: sac@argalit.com.br

Contato: (27) 21220444 / (27) 99256-4642 / (27) 99945-6439

Whatsapp: (27) 99256-4642 / (27) 99945-6439

O SAC é regido pelo Procedimento - PR-SAC-001, e tal documento consta todas as informações as quais, o risco de não realizar esse procedimento resultará na insatisfação dos clientes e custos para a empresa quanto ao ressarcimento indevido. Caso o processo não for seguido, a empresa poderá ser lesada com reposição, ressarcimento ou desconto indevido ao cliente

Autoridade e/ou Responsabilidade	Cargo Responsável	Setor
Recebimento das informações iniciais	Assistente de SAC	SAC
Fazer a abertura de chamado pelo Sankhya informando n° do sac/tarefa	Assistente de SAC	SAC
Encaminhar a demanda para o setor responsável pela reclamação para realizar as tratativas	Assistente de SAC	SAC
Contatar o cliente em até 48 horas (úteis) para posicionar sobre recebimento da demanda	Assistente de SAC	SAC
Dar andamento ao chamado	Assistentes setores envolvidos	Setores envolvidos
Acompanhar o fechamento do chamado junto ao setores	Assistente de SAC	SAC
Entrar em contato com o Cliente, após retorno do setor responsável, em até 24 horas para informar as tratativas do problema e faz o fechamento do chamado no Sankhya	Assistente de SAC	SAC

APROVAÇÃO DESTE MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Documento	Data	Setor	Cargo / Responsável
Revisado / Criado por:	15/12/2023	SAC	Supervisora de Adm. de Vendas e SAC Thaina
Inspecionado por:	15/12/2023	SGI	Supervisora de PDI Milena Diniz
Aprovação do SGI:	15/12/2023	SGI	Coordenador de GEP Ingrid Souto
Aprovado por:	15/12/2023	Diretoria	CEO Raphael Cassado Machado
Vigência: 15/12/2024			Revisão atual: 00



Este documento tem por finalidade ser um direcionador do processo de tratamento de manifestações dentro do Grupo Argalit. Um guia simples sobre como proceder frente às manifestações, de forma a produzir um resultado positivo.

Esperamos que este documento seja útil para o seu dia a dia e seja fonte de consulta para a excelência da sua unidade no tratamento de manifestações.

Estaremos sempre aqui, prontos a contribuir e a evoluir. Atenciosamente,


Raphael Cassaro Machado
CEO
Grupo Argalit

MA-SAC-001-REV.000