



Manual de  
**Boas Práticas**

para tratativas de manifestações.

MA-SAC-GRUPO-001-REV.001

Grupo  
**ARGALIT**

**ARGALIT**

Tintas  
**Elit**

**HIPERCOAT**  
Industrial Coating

**Decorelit**

## 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](mailto: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	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial
Fazer a abertura de chamado pelo Sankhya informando n° do sac/tarefa	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial
Encaminhar a demanda para o setor responsável pela reclamação para realizar as tratativas	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial
Contatar o cliente em até 48 horas para posicionar sobre recebimento da demanda	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial
Dar andamento ao chamado	Assistentes setores envolvidos	Setores envolvidos
Acompanhar o fechamento do chamado junto ao setores	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial
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	Analista de Suporte de Vendas / Supervisão	Comercial



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

## APROVAÇÃO DESTE MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Documento	Data	Setor	Cargo / Responsável
Revisado :	31/03/2026	SAC	Supervisora de Adm. de Vendas e SAC Thaina
Inspecionado por:	31/03/2026	SIG	Estagiaria de SIG Maria Luiza Endlich
Aprovação do SIG:	31/03/2026	SIG	Coordenador de GEP Ingrid Souto
Aprovado por:	31/03/2026	Diretoria	CEO Raphael Cassado Machado
Data de elaboração:	15/12/2023		

## HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
000	15/12/2023	Documento elaborado
001	31/03/2026	Alterado cargo responsável e setor no quadro de Autoridade e/ou Responsabilidade