



# MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE PRAIA GRANDE

Estado de São Paulo  
SEDUC - Secretaria de Educação

## SEMANA 37 SALA DE AULA

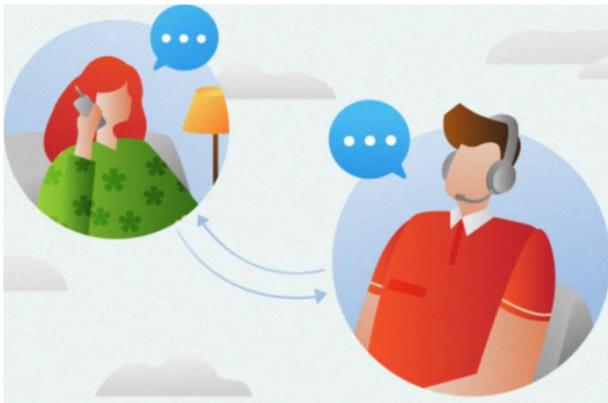


Disciplina: Língua Portuguesa

6º ano do Ensino Fundamental

Caro(a) aluno(a), esperamos que esteja bem! Chegamos à reta final! Esta é a última atividade da plataforma digital. Durante esse período estudamos sobre muitos assuntos. Foram ofertadas atividades que envolviam vários gêneros textuais, como poema, notícia, entrevista, crônica, histórias em quadrinho, memória literária, carta ao e do leitor, cordel, conto popular e de fada e propaganda. Estudamos também, o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), pesquisa escolar e o uso dos *hiperlinks*. Foi disponibilizado ainda, o livro *Diário de um garoto elástico*, com o intuito de destacar a importância da leitura e interpretação de textos. Além disso, conhecemos palavras novas, vimos os sinais de pontuação, a classe de palavras (substantivo, adjetivo, pronome e verbo), conceito de linguagens formal e informal e variedade linguística. Ufa! Quantos assuntos, não é mesmo? E por fim, estudaremos sobre o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e carta de reclamação.

### Texto I



#### O que é SAC?

SAC é uma sigla que significa Serviço de Atendimento ao Consumidor. Consiste em um recurso voltado a estabelecer contato direto entre clientes e empresas, por meio de canais de comunicação e informação.

Pode ser utilizado pelo consumidor, por exemplo, para esclarecer dúvidas, solicitar informações, fazer reclamações etc. Em certos segmentos, inclusive, o SAC é um requisito obrigatório nas empresas, sendo **regulamentado** por lei.

Fonte: <https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-sac/>

#### Histórico

O SAC surgiu e se desenvolveu no decorrer do século 20, quando houve a divulgação e aceitação do telefone como um canal oficial no universo empresarial. Se formos analisar friamente, esse recurso é notável por aproximar as marcas de seus clientes.

Foi com esse propósito, afinal, que o SAC foi usado nas mais variadas empresas: criar um canal direto para o cliente entrar em contato, tirar dúvidas, buscar e propor soluções, e até mesmo fazer reclamações quanto ao produto ou serviço comercializados.

#### Características

Historicamente efetivado por meio do telefone, o SAC tende a seguir um padrão de funcionamento, com **script** de atendimento e procedimentos específicos destinados a ouvir e a **sistematizar** as solicitações dos clientes.

Desde o seu surgimento, porém, a ferramenta vem evoluindo. Hoje, por exemplo, ela funciona também no formato de e-mail e chat online, de modo a facilitar a comunicação.

#### Qual a sua importância para as empresas e consumidores?

Primeiramente, convém destacarmos a sua importância tanto para as empresas quanto para os consumidores. Vimos que o SAC realmente foi uma invenção fabulosa, certo? Entendemos que é muito melhor o cliente ter a chance de reclamar para a empresa do que fazer isso em outras esferas e para outros atores.

A missão do SAC é recolher reclamações, dúvidas e sugestões para, em seguida, oferecer

soluções, informações e compreender os desejos e as necessidades do consumidor.

Ele é um canal voltado para mediar conflitos, atenuar tensões e fortalecer o relacionamento com o cliente. É responsável, portanto, por construir e manter a **credibilidade** do negócio.

Por isso, os atendentes que atuam nesse setor precisam ser altamente capacitados e atuar com base na **empatia**, pois, como você sabe, satisfazer o cliente é uma das principais formas de conquistar sua **fidelização**, certo?

Texto adaptado para fins didáticos. Veja na íntegra: <https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-sac/>

### Vocabulário

**Regulamentado:** que passou por regulamento, que está sobre regras, dentro da lei.

**Script:** é um texto com uma série de instruções escritas para serem seguidas, ou por pessoas em peças teatrais ou programas televisivos, ou executadas por um programa de computador..

**Gestão:** ação de administrar, de governar ou dirigir negócios públicos ou particulares.

**Operacionalização:** colocar em operação um sistema ou processo que hoje está "no papel", transformar ideia em ação.

**Empatia:** é a capacidade psicológica de sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. É tentar compreender sentimentos e emoções das outras pessoas.

**Sistematizar:** organizar em um sistema.

**Fidelização:** estratégia que visa à conquista da fidelidade do cliente ao uso dos produtos de determinada marca, serviço, loja ou rede de pontos de vendas, etc.

**Credibilidade:** do que se pode confiar, acreditar.

### **Agora, responda em seu caderno!**

1. De acordo com o texto, o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) serve para

- a) comprar produtos diversos.
- b) para esclarecer dúvidas, solicitar informações e fazer reclamações.
- c) divulgar os produtos mais vendidos nas lojas.
- d) imprimir informações secretas de diversos produtos.

2. O acesso ao SAC é possível por quais meios de comunicação?

- a) Telefone, e-mail e chat on-line.
- b) Anúncios e chat on-line.
- c) Rádio e telefone.
- d) Mapa e email.

3. Por que o Sac é importante para empresas e consumidores?

4. No trecho: "Por isso, os atendentes que atuam nesse setor precisam ser altamente capacitados e atuar com base na **empatia**", a palavra em destaque significa a habilidade de

- a) se imaginar no lugar de outra pessoa ou ainda ter compreensão dos sentimentos, desejos, ideias e ações de outro indivíduo.
- b) ser outra pessoa, vivenciando e imitando os mesmos sentimentos, desejos, ideias e ações de outro indivíduo.
- c) ser indiferente aos sentimentos, desejos, ideias e ações de outro indivíduo.
- d) responder a outro indivíduo sem considerar suas dúvidas, sentimentos, desejos e ideias.

### **Texto II**

#### **SAC - Reclame aqui!**

Uma cliente da loja virtual "Casa e decoração M&M", insatisfeita com os serviços da empresa, escreveu uma carta de reclamação ao SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Direcionou a carta ao chefe de vendas. O resultado está reproduzido a seguir. Leia o texto e analise os procedimentos de escrita utilizados pela cliente.

São Paulo, 23 de outubro de 2021

Senhor chefe das vendas da Casa e decoração M&M

Eu, Manuela da Silva, venho manifestar minha indignação acerca do processo de entrega do pedido nº 1.132, referente a compra de um sofá de cor azul celeste, realizado no dia 1 de outubro.

Acontece que a entrega do mesmo esta prevista para 13 de outubro e até o momento, passados 10 dias deste prazo, ainda não o recebi.

Portanto, informo que caso o pedido não seja entregue até 30 de outubro, considerarei a compra cancelada pela falta de cumprimento da data acertada com o vendedor, socilitando desde já a devolução dos valores pagos.

Aguardo uma resposta para esta reclamação.

Manuela

5. Em sua opinião, o conteúdo desta carta (texto II) está claro? Comente a respeito.
6. Observe a expressão em destaque na sentença retirada do texto II: "...referente a compra de um **sofá de cor azul celeste**, realizado no dia 1 de outubro".
- a) Que palavra nomeia o objeto adquirido na compra?
- b) Que palavra(s) caracteriza(m) objeto adquirido na compra?
7. A cliente (Manuela) da empresa Casa e Decoração M&M fez uma reclamação para o SAC sobre o atraso na entrega do sofá. Você sabia que existe também um órgão que defende os direitos do consumidor chamado Procon? Procon é a sigla do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, ou seja, é uma fundação organizacional responsável por ajudar a mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços. O Procon está ligado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania do Ministério da Justiça, agindo como um estabelecimento em defesa do direito público.

**Agora, faça uma pesquisa e assinale em quais casos abaixo os consumidores devem procurar o auxílio do Procon.**

- (a) Propaganda enganosa.
- (b) Estelionato (crime para obter dinheiro ou algum bem material da família. Pode também ser cometido através do uso de documento falso ou cheque sem fundos).
- (c) Tentativa de suborno (oferecer dinheiro a alguém, buscando obter algo ilegal).
- (d) Falsificação de produtos.
- (e) Cobranças de taxas e preços abusivos (contrário às regras, às leis, à justiça; excessivo).
- (f) Produtos comprados em um site.

**SABIA MAIS:** Vale lembrar que o consumidor só deve procurar o PROCON, depois de tentar solucionar os problemas diretamente com o fornecedor e as soluções apresentadas não foram satisfatórias.

Conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), os Procons e demais entidades responsáveis pela defesa do consumidor, estão amparados e pertencem ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

**Informações de endereço e telefone PROCON Praia Grande**

- **Endereço:** Rua Jaú, nº 880, Sala 72, 7º Andar – Boqueirão – Praia Grande – SP
- **Telefone PROCON Praia Grande:** (13) 3473-6810
- **Email:** proconpraiagrande@yahoo.com.br
- **Atendimento PROCON:** 151 (ligação gratuita)

Fonte: <https://www.procons.com.br/procon-praia-grande-telefone-endereco-e-informacoes/>



Previna-se contra o novo coronavírus. Use corretamente a máscara, cobrindo nariz e boca, higienize as mãos constantemente com água e sabão, não participe de aglomerações, mantenha o distanciamento social e incentive a vacinação!