

PORTUGUÊS

Compromisso de Atendimento ao Cliente da Tectril

PT Tectril Soluções em Logística e Comércio Ltda. | Revisão 0 | 19 de julho de 2026

Controle do Documento

Campo	Definição
Código	SAC-COM – Compromisso de Atendimento ao Cliente
Revisão	0
Data	19 de julho de 2026
Proprietário	Departamento de Relacionamento com o Cliente
Aprovador	Diretoria da Tectril
Periodicidade de revisão	Anual ou quando necessário
Classificação	Documento Público

Histórico de Revisões

Rev.	Data	Síntese
0	19/07/2026	Emissão inicial do documento

Sumário

Controle do Documento.....	2
Histórico de Revisões	2
1. Apresentação	4
2. Nosso Compromisso.....	4
3. Princípios de Atendimento.....	4
4. Nossos Canais de Atendimento	5
4.1 E-mails Institucionais	5
4.2 Outros Canais de Atendimento.....	6
4.3 Outros Canais Corporativos	6
5. Privacidade e Proteção de Dados.....	6
6. Reclamações, Sugestões e Elogios	7
7. Melhoria Contínua.....	7
8. Disposições Finais	7

1. Apresentação

Na Tectril, acreditamos que um atendimento de excelência é parte essencial da confiança construída com nossos clientes, parceiros e demais partes interessadas.

Nosso compromisso é prestar um atendimento transparente, respeitoso, ágil e responsável, sempre pautado pela ética, pela conformidade legal e pela busca contínua da satisfação do cliente.

Este documento apresenta os princípios que orientam o relacionamento da Tectril com seus clientes e complementa o Código de Ética e Conduta Comercial, a Política de Compliance, a Política de Privacidade e demais documentos institucionais aplicáveis.

2. Nosso Compromisso

A Tectril compromete-se a:

- atender todos os clientes com respeito, cordialidade e profissionalismo;
- compreender as necessidades apresentadas antes de propor soluções;
- fornecer informações claras, corretas e transparentes;
- agir com honestidade e integridade em todas as interações;
- respeitar a legislação aplicável e os direitos dos clientes;
- proteger informações confidenciais e dados pessoais;
- buscar soluções adequadas para cada situação apresentada;
- manter comunicação contínua durante o atendimento;
- tratar reclamações, sugestões e elogios de forma imparcial;
- promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

3. Princípios de Atendimento

O atendimento da Tectril é baseado nos seguintes princípios:

Ética

Todas as relações são conduzidas de acordo com elevados padrões éticos e de integridade.

Transparência

As informações fornecidas aos clientes devem ser claras, objetivas e verdadeiras.

Respeito

Cada cliente é tratado com educação, imparcialidade e consideração.

Responsabilidade

Assumimos a responsabilidade pelas orientações prestadas e buscamos acompanhar cada solicitação até sua conclusão.

Confidencialidade

As informações recebidas são protegidas conforme a legislação aplicável e as políticas internas da organização.

Melhoria Contínua

As manifestações dos clientes contribuem para o aperfeiçoamento constante de nossos processos e serviços.

4. Nossos Canais de Atendimento

A Tectril disponibiliza canais oficiais para:

- esclarecimento de dúvidas;
- solicitação de informações;
- acompanhamento de serviços;
- envio de sugestões;
- registro de reclamações;
- comunicação de elogios;
- solicitação de suporte.

4.1 E-mails Institucionais

Atendimento Geral

 contato@tectril.com.br

Informações gerais, solicitações comerciais, esclarecimento de dúvidas e atendimento institucional.

Trocas e Devoluções

 devolucao@tectril.com.br

Solicitações relacionadas a devoluções, substituições, garantia e assistência pós-venda.

Entregas e Fretes

 entrega@tectril.com.br

Acompanhamento de entregas, rastreamento, transporte, logística e ocorrências relacionadas ao envio.

Cancelamentos e Reembolsos

✉ cancelamento@tectril.com.br

Solicitações de cancelamento de pedidos, reembolso e demais assuntos relacionados às políticas comerciais aplicáveis.

Propriedade Intelectual

✉ propriedade@tectril.com.br

Comunicações relacionadas a direitos autorais, marcas, propriedade intelectual e uso indevido de conteúdos da Tectril.

4.2 Outros Canais de Atendimento

Além dos e-mails institucionais, a Tectril poderá disponibilizar atendimento por meio de:

- Formulário de contato disponível no website institucional;
- WhatsApp Business;
- Outros canais oficiais divulgados pela empresa.

4.3 Outros Canais Corporativos

Para assuntos específicos relacionados à governança corporativa, privacidade e integridade, a Tectril disponibiliza os seguintes canais:

Assunto	E-mail
Privacidade e Proteção de Dados (LGPD)	privacidade@tectril.com.br
Compliance	compliance@tectril.com.br
Canal de Integridade	integridade@tectril.com.br

Os contatos acima destinam-se exclusivamente aos respectivos assuntos e complementam os canais de atendimento ao cliente disponibilizados pela empresa.

Os canais acima não substituem os canais de atendimento ao cliente e destinam-se exclusivamente aos assuntos específicos indicados.

5. Privacidade e Proteção de Dados

O tratamento de dados pessoais durante o atendimento observa a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os dados coletados serão utilizados apenas para as finalidades relacionadas ao atendimento solicitado, respeitando os princípios de finalidade, necessidade, segurança e confidencialidade.

Mais informações podem ser consultadas na Política de Privacidade da Tectril.

6. Reclamações, Sugestões e Elogios

A Tectril incentiva seus clientes a registrar manifestações sempre que desejarem:

- comunicar oportunidades de melhoria;
- relatar problemas ocorridos durante o atendimento;
- apresentar sugestões;
- reconhecer boas práticas.

Todas as manifestações são analisadas com imparcialidade e utilizadas para fortalecer nossos processos internos e elevar continuamente a qualidade dos serviços prestados.

7. Melhoria Contínua

A Tectril revisa periodicamente seus processos de atendimento para promover:

- maior eficiência operacional;
- melhoria da experiência do cliente;
- atualização das práticas de atendimento;
- aperfeiçoamento dos canais de comunicação;
- fortalecimento da cultura de qualidade.

8. Disposições Finais

Este compromisso representa a forma como a Tectril conduz o relacionamento com seus clientes e demonstra os princípios que orientam sua atuação.

O documento possui natureza institucional e poderá ser atualizado sempre que houver evolução dos processos, da legislação ou das boas práticas de mercado.

A confiança de nossos clientes é um dos principais ativos da Tectril. Por isso, buscamos construir relacionamentos duradouros baseados na ética, transparência, respeito e excelência na prestação de nossos serviços.

