

Especialistas	Gestão do SAC	Utilização do SAC	
		Marketing	Comunicação de Marketing
Dra. Maria José da Costa	<ul style="list-style-type: none"> - Deve ser estratégica, mas poucas empresas utilizam o SAC estrategicamente. - Pode ser alocado em comunicação ou não ser subordinado a nenhum departamento. - Deve interagir com outros setores da organização, o que muitos não fazem. - É fonte de informações estratégicas para a organização, mas muitas empresas não utilizam. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC possui informações que podem e devem contribuir com os '4 pés', mas não são utilizadas plenamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, o que não ocorre em muitos casos.
Claudia Atas e Alípio Ferreira do Amaral	<ul style="list-style-type: none"> - Deve ser estratégica, mas poucas empresas reconhecem a importância estratégica do SAC. - Preferencialmente deve ser alocado junto à alta direção, não sendo subordinado a nenhum departamento, ou alocado em Marketing. - Deve interagir com outros setores da organização, mas raramente ocorre esta interação. - É fonte de informações estratégicas para a organização, o que muitas empresas não aproveitam. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC possui informações que podem e devem contribuir com os '4 pés', o que ocorre mais na esfera de produto. 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, o que não ocorre em muitos casos.
Patrícia Rozembojm	<ul style="list-style-type: none"> - Deve ser estratégica, mas a maior parte das empresas não realiza uma gestão de forma estratégica. - Tem que estar alocado a uma área diretamente ligada à tomada de decisão. - Deve interagir com outros setores da organização e algumas empresas começam a promover esta interação. - É fonte de informações estratégicas para a organização e poucas empresas se utilizam deste potencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC pode e deve contribuir com os '4 pés', mas ainda, são poucas empresas que reconhecem este potencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, mas são poucas empresas que consultam o SAC antes de realizar uma ação de comunicação de marketing.
Maria Lúcia Pettinelli	<ul style="list-style-type: none"> - Deve ser estratégica, mas a maioria das empresas não utiliza o SAC estrategicamente. - Deve preferencialmente ser alocado em Marketing. - Deve interagir com outros setores da organização. Esta interação acontece em apenas alguns segmentos do mercado, os que lidam com situações de risco. - É fonte de informações estratégicas para a organização, mas a maioria não utiliza. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC possui informações que podem e devem contribuir com os '4 pés', o que ocorre mais na esfera de produto. 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, o que ocorre em certos casos.
Maria Inês Dolci	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC é estratégico, mas não realizam esta função dentro das empresas. - Tem que estar ligado diretamente a uma diretoria com poder de decisão. - Deve interagir com outros setores da organização, mas não há nenhum setor ligado ao SAC. - É fonte de informações estratégicas para a organização, mas pouquíssimas empresas conhecem este potencial e, também, isso não ocorre pela terceirização desse serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC possui informações que podem e devem contribuir com os '4 pés', o que ocorre apenas sob pressão. 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, mas esta utilização só ocorre de forma reativa.
Ana Alice Gasparini	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC deve ser estratégico, mas, ainda, não é visto pelas empresas como estratégico. - Não importa o departamento, deve estar em posição estratégica. - Deve interagir com outros setores da organização, o que é feito parcialmente. - É fonte de informações estratégicas para a organização, mas isso é prejudicado pela terceirização desse serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> - O SAC possui informações que podem e devem contribuir com os '4 pés', o que não tem ocorrido 	<ul style="list-style-type: none"> - As informações do SAC devem ser utilizadas na comunicação de marketing, mas parece que as empresas não utilizam, já que é uma das principais áreas de reclamação no Procon.