



## ABERTURA DE OCORRÊNCIAS DESKMANAGER

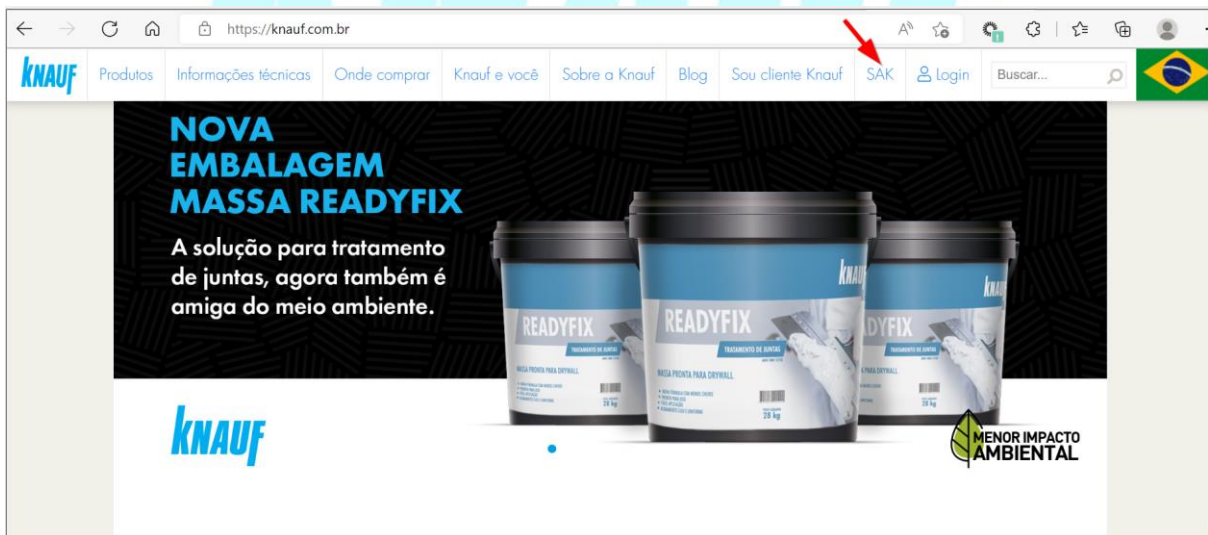
### 1. INFORMATIVO

Prezado cliente,

Buscando sempre estabelecer uma parceria e melhoria contínua em nossos serviços e produtos, a Knauf do Brasil possui uma plataforma exclusiva voltada para abertura de ocorrências: o SAK Knauf. Confira agora como você consegue realizá-la:

### 2. CADASTRO NA PLATAFORMA

1. Acesse nosso site (<https://knauf.com.br>) e ao lado direito, clique na aba “SAK”:



#### KNAUF DO BRASIL LTDA.

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



2. Ao abrir a página do SAK Knauf, preencha o campo “e-mail”, conforme mostrado na imagem abaixo:

**KNAUF** Produtos Informações técnicas Onde comprar Knauf e você Sobre a Knauf Blog Sou cliente Knauf SAK Login Buscar...

**BEM VINDO AO SAK KNAUF**  
A Knauf está sempre buscando melhor atendê-lo.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAK

Digite seu e-mail para realizar login em nosso serviço de atendimento.

E-mail

**Enviar**

3. Selecione o tipo de usuário e todos os campos solicitados no cadastro:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAK

Digite seu e-mail para realizar login em nosso serviço de atendimento.

E-mail

**Enviar**

Não encontramos esse e-mail cadastrado em nossa base de dados, por favor realize o cadastro abaixo:

Selecione o Tipo de Usuário:

**KNAUF DO BRASIL LTDA.**

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



Após preencher todos os campos, aperte no botão “enviar”:

Não encontramos esse e-mail cadastrado em nossa base de dados, por favor realize o cadastro abaixo:

Selecione o Tipo de Usuário:

Nome

Sobrenome

CPF

Email

Telefone  Empresa

Endereço

CEP  Numero

Estado  Cidade

Bairro

4. Pronto! Seu cadastro foi realizado e já consta em nosso sistema:

**SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAK**

Digite seu e-mail para realizar login em nosso serviço de atendimento.

Ou entre em contato pelo telefone

**0800 704 9922**

O horário de atendimento do SAK é: de 2ª a 6ª feira de 09h às 18h.

### 3. LOGIN NA PLATAFORMA

5. Ao finalizar o cadastro, um e-mail será enviado com a senha aleatória gerada pela plataforma DeskManager. Essa será sua senha de acesso, mas não se preocupe! Você poderá alterá-la depois:

#### KNAUF DO BRASIL LTDA.

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



## Bem-vindo ao Portal de atendimento da Knauf do Brasil!

Prezado (a),

O seu cadastro de usuário foi realizado com sucesso em nosso sistema de SAK (Serviço de atendimento Knauf) para controle de atendimento e atividades à sua empresa.

Abaixo seguem os seus dados de acesso:

Login:  ← ←  
Senha:  ← ←

Caso não lembre da senha ou precise validar seu email, por favor acesse o link a seguir

<https://knauf.desk.ms/?ChangePasswordPortal/vez93pjNvy>

Link de acesso ao portal:

A Knauf busca o melhor atendimento para os nossos clientes, por isso, ficamos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou dúvidas necessárias

6. Para acessar nossa plataforma e registrar sua ocorrência, entre novamente no site [knauf.com.br](http://knauf.com.br), clique na aba 'SAK' e faça o login utilizando seu e-mail e a senha enviada, conforme mostramos no passo 5:

### KNAUF DO BRASIL LTDA.

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



7. Ao logar em nosso site, abrirá uma janela onde você pode alterar seus dados pessoais, caso tenha preenchido errado, e até mesmo a senha:

Marque todas as opções para receber via e-mail qualquer movimentação no seu futuro chamado.

Editar meus Dados Pessoais

Nome	<input type="text" value="Nome cadastrado"/>	Sobrenome	<input type="text" value="Sobrenome cadastrado"/>
Telefone	<input type="text" value="Inserir telefone de contato"/>	Ramal	<input type="text"/>
Senha	<input type="text" value="Inserir a senha recebida no e-mail"/>	Confirmar Senha	<input type="text" value="Inserir a senha recebida no e-mail"/>
Email	<input type="text" value="E-mail cadastrado"/>	Idioma	Português (Brasil) ▾

Alerta

- Receber Emails dos meus Chamados
- Receber Pesquisa de Satisfação
- Receber Email de Notificações
- Receber Apenas e-mails de Abertura e Finalização

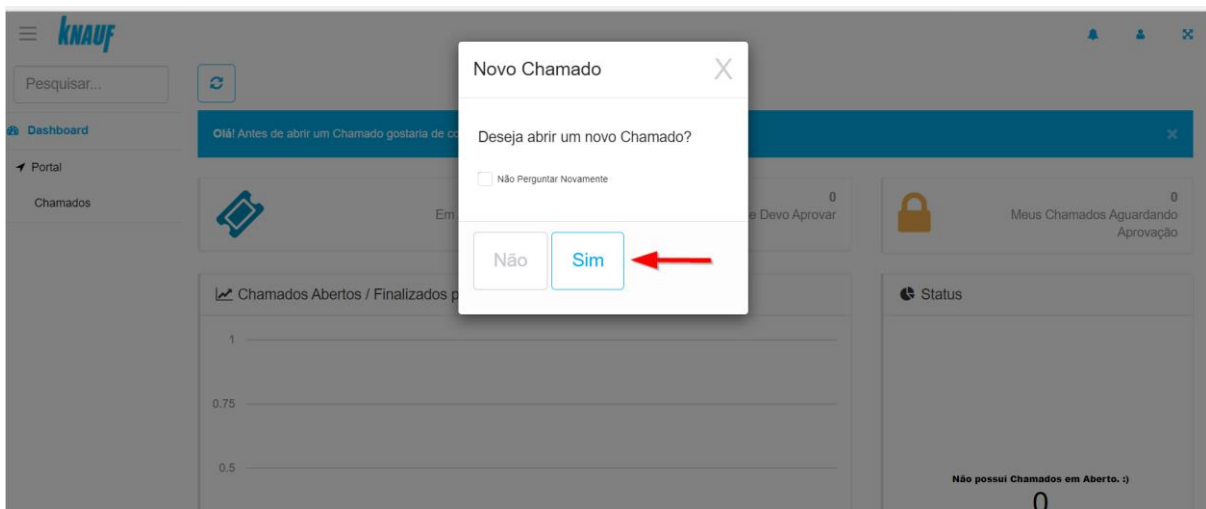
Marcar as opções de alerta

#### 4. ABERTURA DE CHAMADO

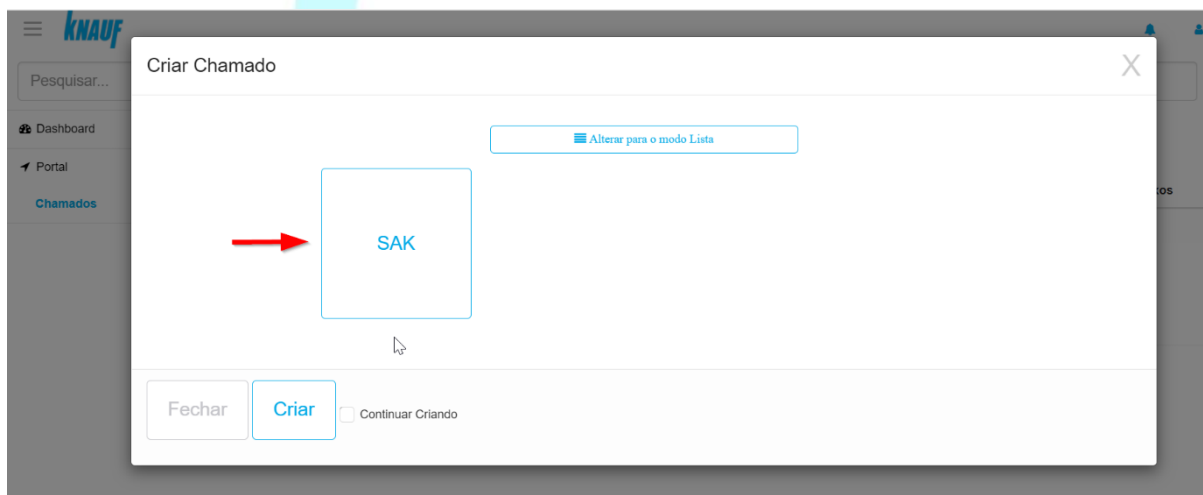
8. Ao finalizar o login, você será redirecionado automaticamente para nossa plataforma DeskManager. Clique em 'sim' para iniciar o processo de abertura do chamado:

#### KNAUF DO BRASIL LTDA.

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



9. Cliquei na opção 'SAK':



**KNAUF DO BRASIL LTDA.**

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



10. Escolha o setor responsável:

Criar Chamado X

[Alterar para o modo Lista](#)

Assunto » SAK »

Comercial

Financeiro

Logística

Outras

Produção

Fechar Criar  Continuar Criando

11. Caso a abertura do chamado seja para solução de algum problema (EX: chapas avariadas), selecione a opção “Reclamação”:

Criar Chamado X

[Alterar para o modo Lista](#)

Assunto » SAK » Comercial »

Dúvida

Elogio

Orçamento

Reclamação

Sugestão

Fechar Criar  Continuar Criando

**KNAUF DO BRASIL LTDA.**

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191



12. Descreva seu problema com o máximo de detalhes possíveis (*não se esqueça de informar o número da nota fiscal, quantidade avariada...*), anexe a NF e fotos para ajudar na avaliação:

Criar Chamado X

[Alterar para o modo Lista](#)

Assunto » [SAK](#) » [Comercial](#) » [Reclamação](#)

Descrição

[Anexar Arquivos](#)

Continuar Criando

13. No canto esquerdo da tela, será informado o protocolo do seu chamado:

Código	Criação	SL	Assunto	Solicitante	Operador	Aç	Anexos
0123-000133	05-01-2023 19:32		SAK - Comercial - Reclamação teste teste teste	Larissa Souza Cliente Externo	SAK	0	

Prontol - 0123-000133



**KNAUF DO BRASIL LTDA.**

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191





**E prontinho! Seu chamado já foi aberto e o mais breve possível,  
a responsável pelo SAK irá retornar**

**Para acompanhar seu chamado, basta acessar a plataforma, conforme  
mostramos anteriormente.**

**Toda interação realizada, inclusive o retorno, será informado via e-mail  
também!**



**KNAUF DO BRASIL LTDA.**

Matriz: Rod. Pres. Dutra Km 198,5 – Jardim Marajoara – Queimados – RJ – 26373-320  
Escritório Adm/ Comercial: Av. Pastor Martin Luther King Jr, 126 Bloco B Sala 604 – Inhaúma – RJ – 20765-000  
Fábrica Camaçari: Rua Nafta, 1281 – Pólo Petroquímico – BA - CEP: 42810-210  
Tel.: +55 21 2195-1161 – Fax: +55 21 2195-1191