

# CONSÓRCIO NISSAN

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2022

Administração

Consórcio

**Embracon**



## O QUE É A OUVIDORIA E QUAL SUA FINALIDADE?

A Ouvidoria é um canal de atendimento secundário, cuja finalidade é atender, em última instância, as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimentos tradicionais (SAC, telefone, e-mail, autoatendimento e físico).

É um canal de atendimento imparcial e independente, que tem como missão e objetivo mediar conflitos e atuar na defesa dos interesses de clientes e parceiros de negócios.

## QUANDO PODE ACIONAR?

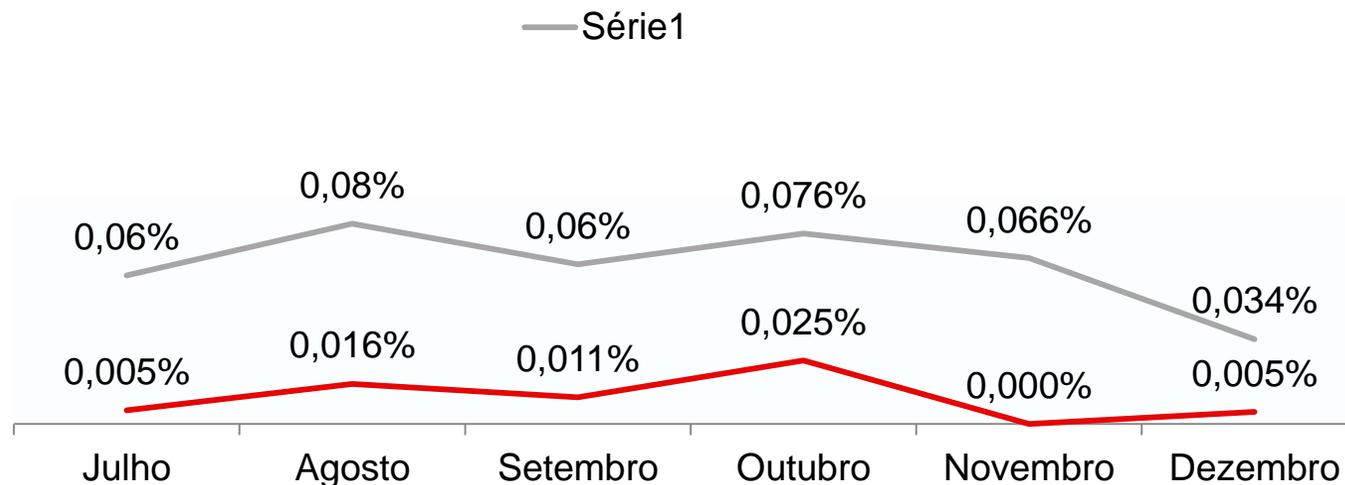
Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

# CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

**Improcedente:** reclamação que, após a análise da Ouvidoria, não foi possível identificar qualquer tipo de desvio, levando em consideração os fatos narrados e as evidências apresentadas.

**Procedente:** reclamação que, após a análise da Ouvidoria, foi possível identificar que ocorreu algum tipo de desvio.

# RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO – GRÁFICO 1



	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
% de clientes ativos que acionam a ouvidoria	0,06%	0,08%	0,06%	0,076%	0,066%	0,034%
% de clientes ativos com reclamação procedente	0,005%	0,016%	0,011%	0,025%	0,000%	0,005%

## RACIONAL DO CÁLCULO NO GRÁFICO 1

Percentual % de clientes ativos que acionaram a Ouvidoria.

Quantidade de reclamações recebidas pela Ouvidoria /  
Quantidade de clientes ativos informada ao SAG

Ex.  $128/128.000 = 0,10\%$

O cálculo demonstrará o percentual de clientes que registraram reclamação na Ouvidoria.

Forma de cálculo 1

Percentual % de clientes ativos com reclamação precedente.

Quantidade de reclamações julgadas procedentes / Quantidade de clientes ativos informada ao SAG

Ex.  $64/128.000 = 0,05\%$

O cálculo demonstrará o percentual de clientes que registraram reclamação precedente na Ouvidoria.

Forma de cálculo 2



## TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO NA OUVIDORIA - GRÁFICO



	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Tempo médio de solução para acionamentos(dias úteis)	5	6	6	7	7	6

## RACIONAL DO CÁLCULO NO GRÁFICO

### Prazo Inicial

Data de abertura do  
protocolo de reclamação  
na Ouvidoria.

### Prazo Final

Prazo do retorno  
conclusivo para o cliente.



## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Nosso atendimento é de segunda a sexta, das 08h às 19h



0800 722 7922 / 3003 7362



[ouvidoria@consorcionissan.com.br](mailto:ouvidoria@consorcionissan.com.br)



**Obrigado**  
CONSÓRCIO NISSAN