

Consórcio Renault

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º semestre de 2021

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?

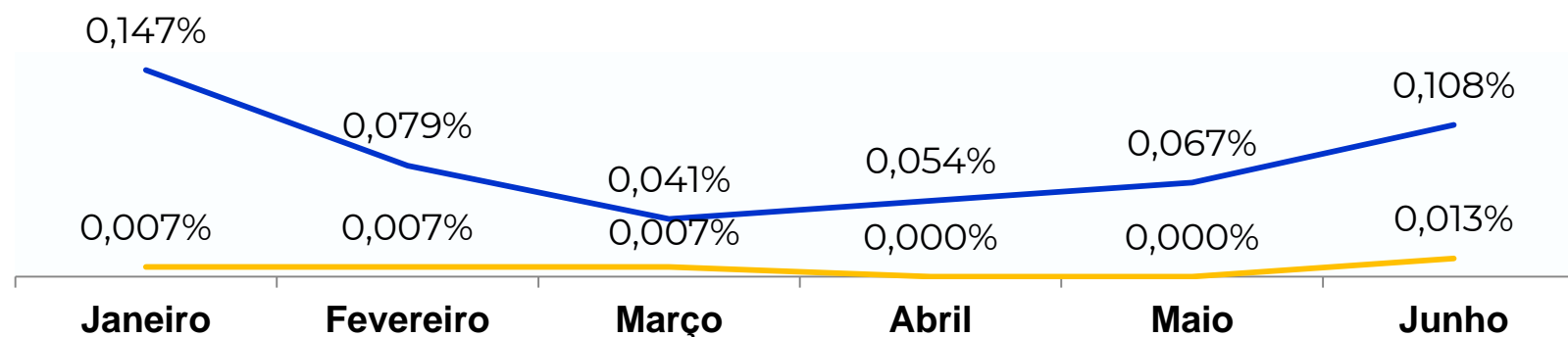
Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

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



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria	0,147%	0,079%	0,041%	0,054%	0,067%	0,108%
Percentual % de clientes ativos com reclamações procedentes	0,007%	0,007%	0,007%	0,000%	0,000%	0,013%

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 procedente.

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

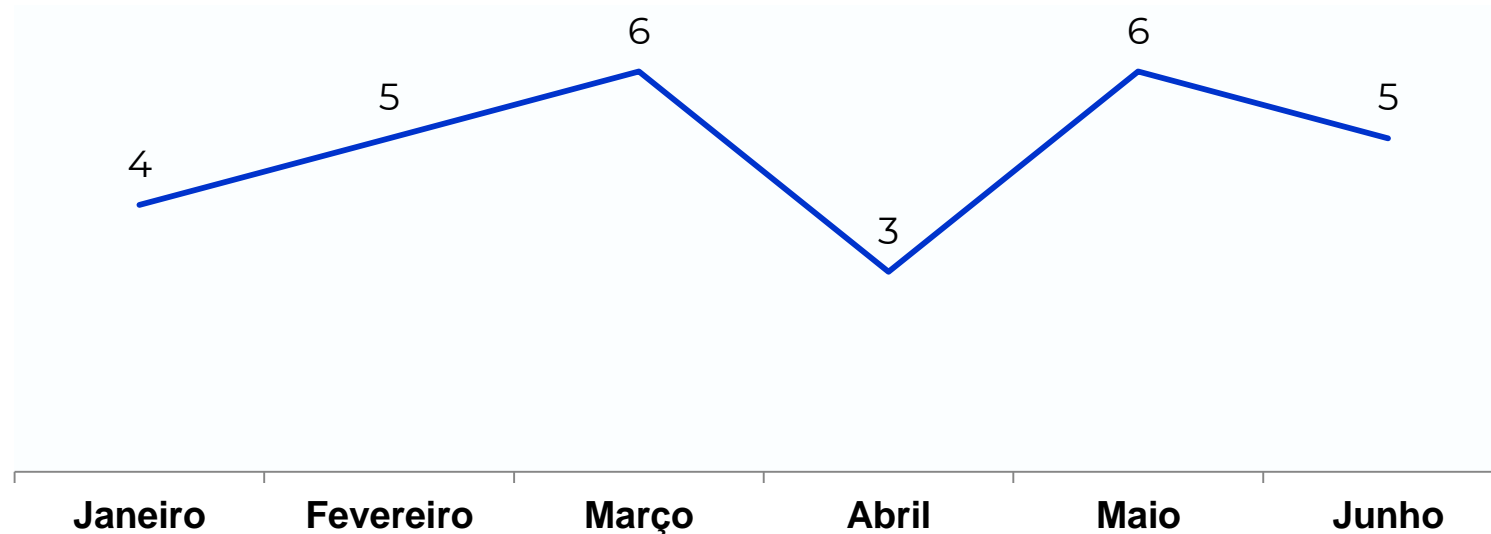
Ex. $64/128.000 = 0,05\%$

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

Forma de cálculo 2



TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO NA OUVIDORIA - GRÁFICO



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Tempo médio de solução para acionamentos (dias úteis)	5	6	7	8	7	5

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 as 19h



0800 722 7670



ouvidoria@consorcioRenault.com.br

Consórcio Renault

Consórcio Renault

