

# Consórcio Renault

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2023

## 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?

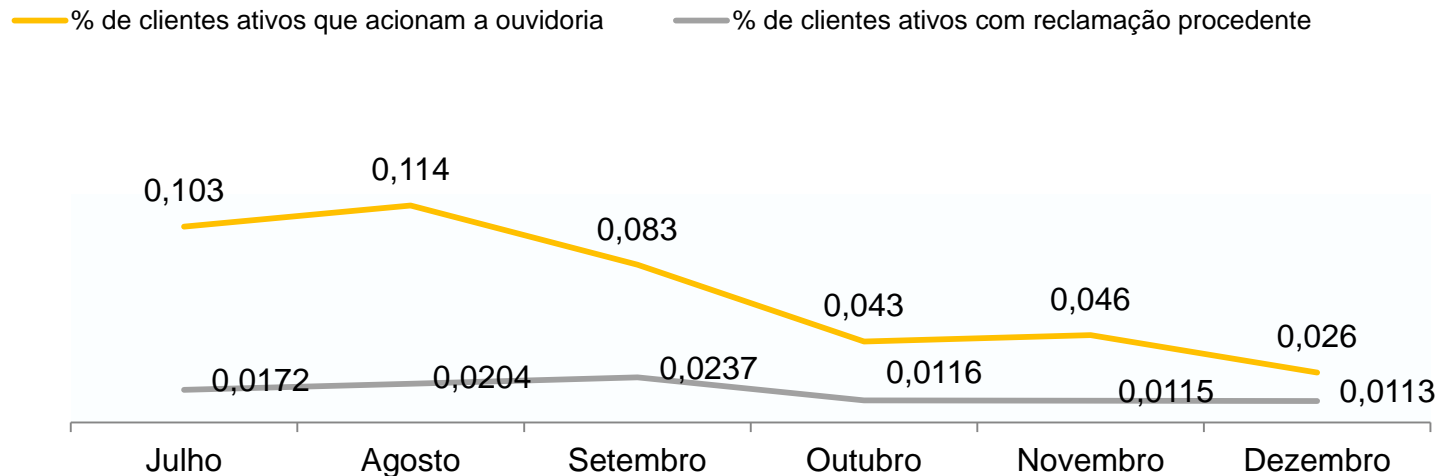
Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

## 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	Mai	Junho
% de clientes ativos que acionam a ouvidoria	0,103	0,114	0,083	0,043	0,046	0,026
% de clientes ativos com reclamação procedente	0,0172	0,0204	0,0237	0,0116	0,0115	0,0113

# 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

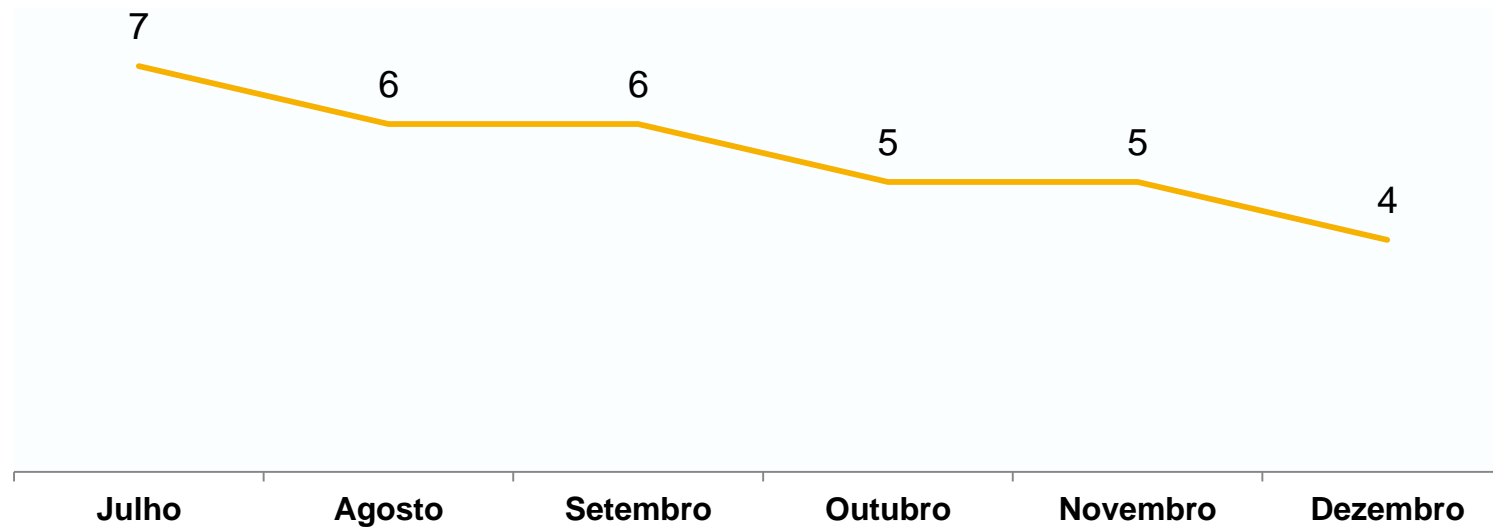
Ex.  $64/128.000 = 0,05\%$

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

Forma de cálculo 2

# TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO NA OUVIDORIA - GRÁFICO

— Tempo médio de solução para acionamentos(dias úteis)



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho
Tempo médio de solução para acionamentos(dias úteis)	7	6	6	5	5	4

## 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 7670 / 30037379



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

**Consórcio  
Renault**

# Consórcio Renault

