

CONSÓRCIO NISSAN

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º 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.

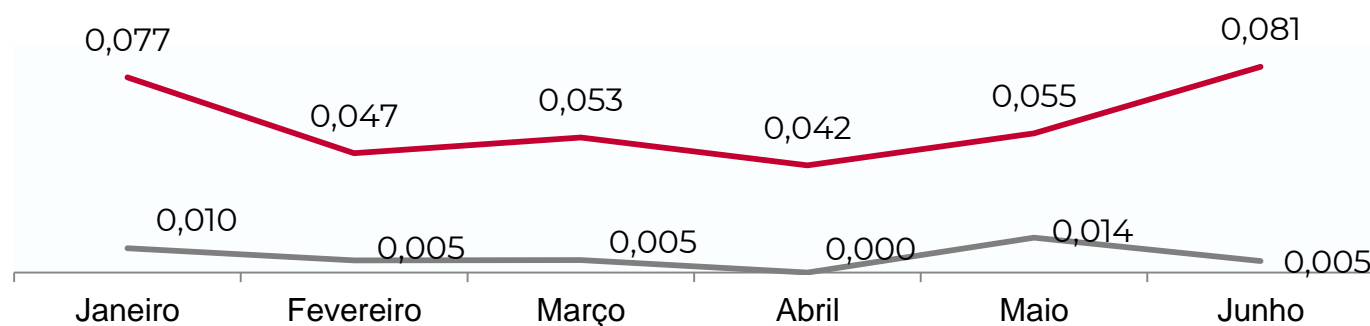
CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

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

— % de clientes ativos que acionam a ouvidoria — % de clientes ativos com reclamação procedente



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria	0,077	0,047	0,053	0,042	0,055	0,081
Percentual % de clientes ativos com reclamações procedentes	0,010	0,005	0,005	0,000	0,014	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%

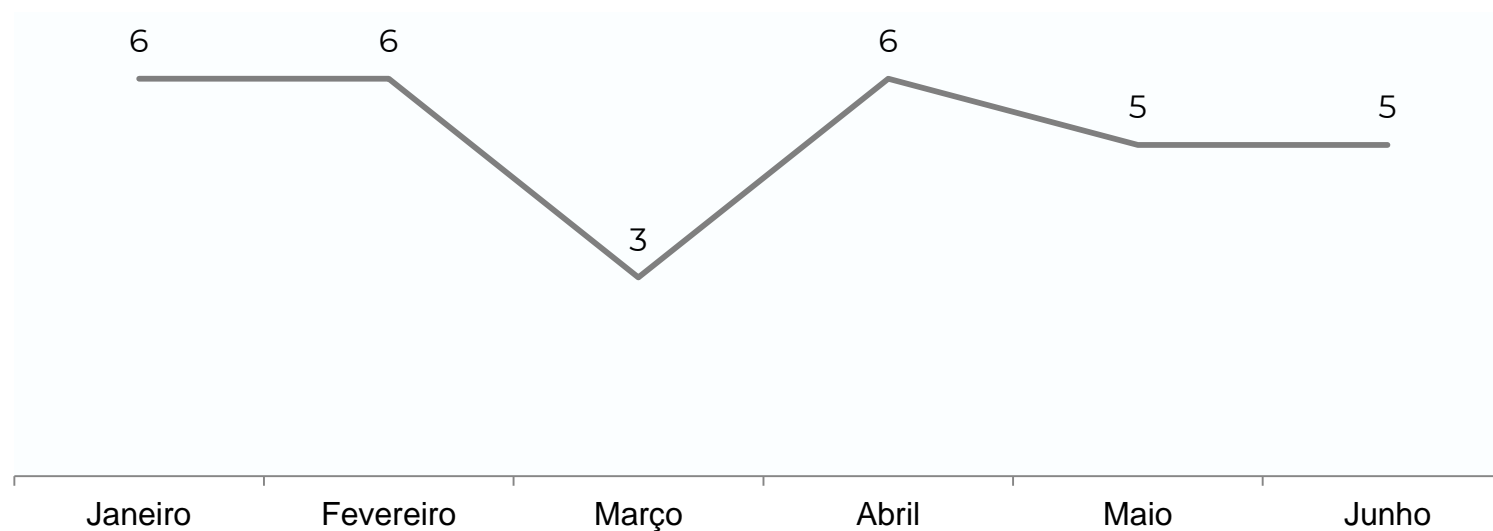
O cálculo demonstrará o percentual de clientes que registraram reclamação precedente na Ouvidoria.

Forma de cálculo 2



TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO NA OUVIDORIA - GRÁFICO

— Tempo médio de solução para acionamentos(dias úteis)



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Tempo médio de solução para acionamentos (dias úteis)	6	6	3	6	5	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 às 19h



0800 722 7922 / 30037362



ouvidoria@consorcionissan.com.br



Obrigado

CONSÓRCIO NISSAN

This message is marked **Confidencial**. Do not distribute to third parties without manager approval.