

CONSÓRCIO NISSAN

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2024

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?

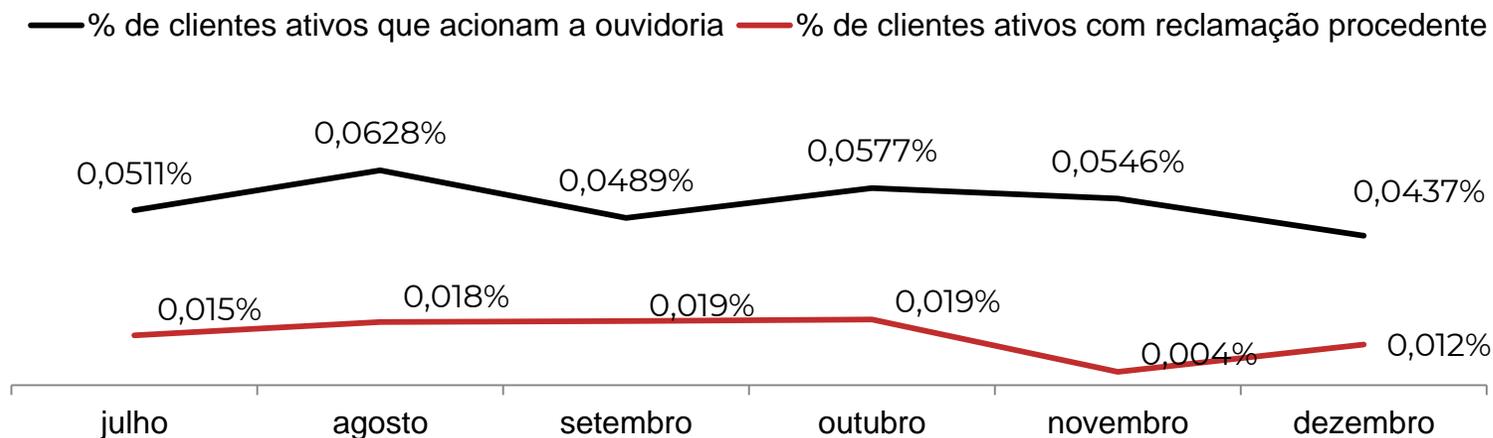
Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

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
qtd de clientes ativos que acionam a ouvidoria	14	17	13	15	14	11
qtd de clientes ativos com reclamação procedente	4	5	5	5	1	3

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

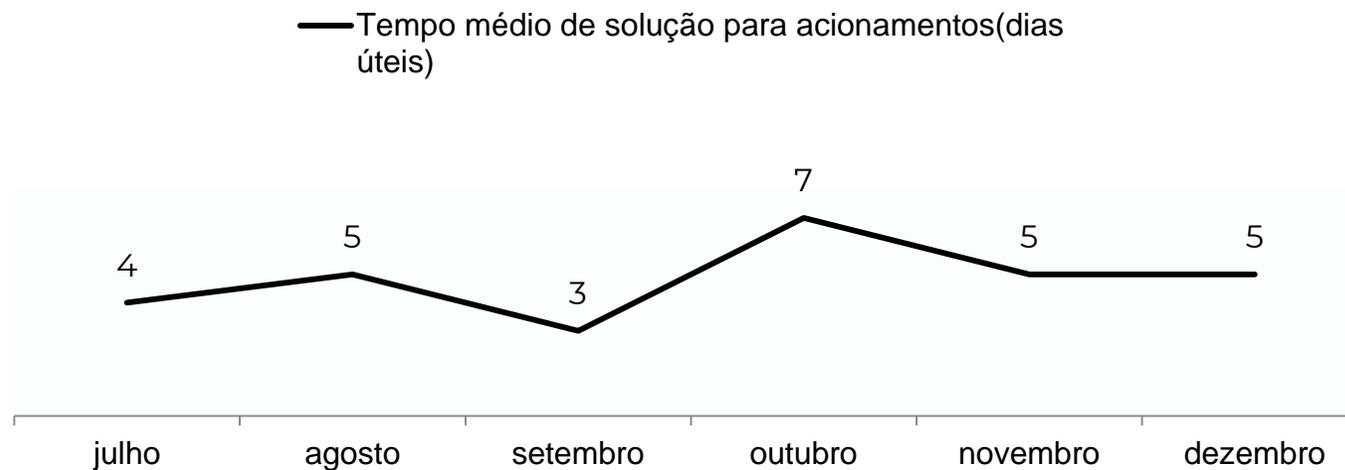
Ex. 64/128.000 = 0,05%

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)	4	5	3	7	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.