



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2024

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

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?

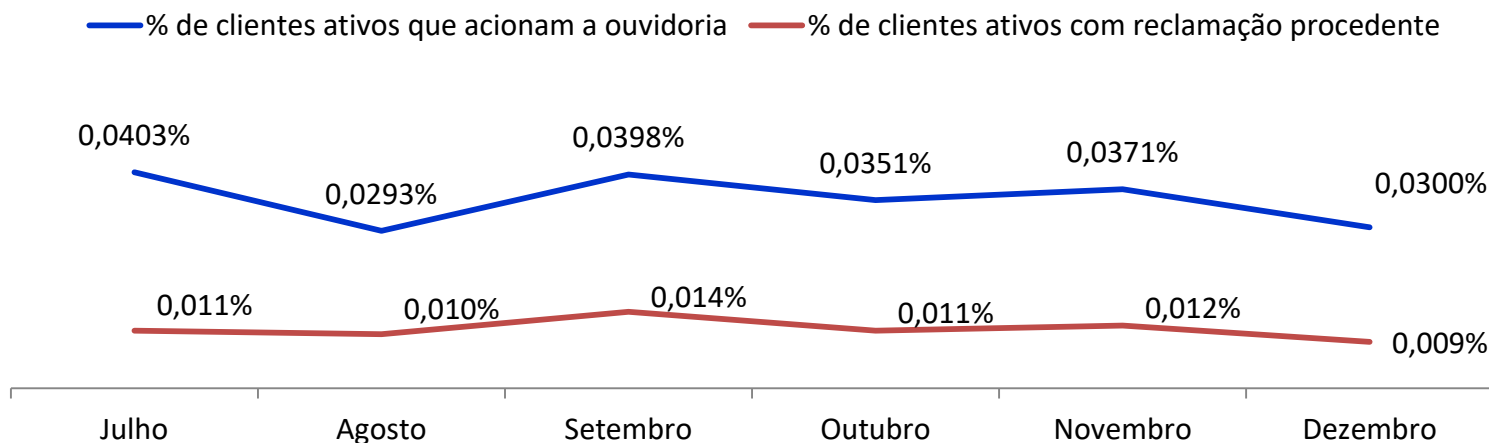
Após atendimento nos canais tradicionais, cuja resposta foi insatisfatória, a Ouvidoria pode ser acionada, sendo necessário o protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos nossos canais de atendimento, relacionado à situação que originou a reclamação.

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	0,0403%	0,0293%	0,0398%	0,0351%	0,0371%	0,0300%
% de clientes ativos com reclamação procedente	0,011%	0,010%	0,014%	0,011%	0,012%	0,009%

RACIONAL DO CÁLCULO NO GRÁFICO 1



O cálculo é realizado com as seguintes bases:

- Clientes ativos informados ao SAG
- Total de reclamações recebidas pela Ouvidoria

Percentual % de clientes ativos que acionaram a Ouvidoria.

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

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

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

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

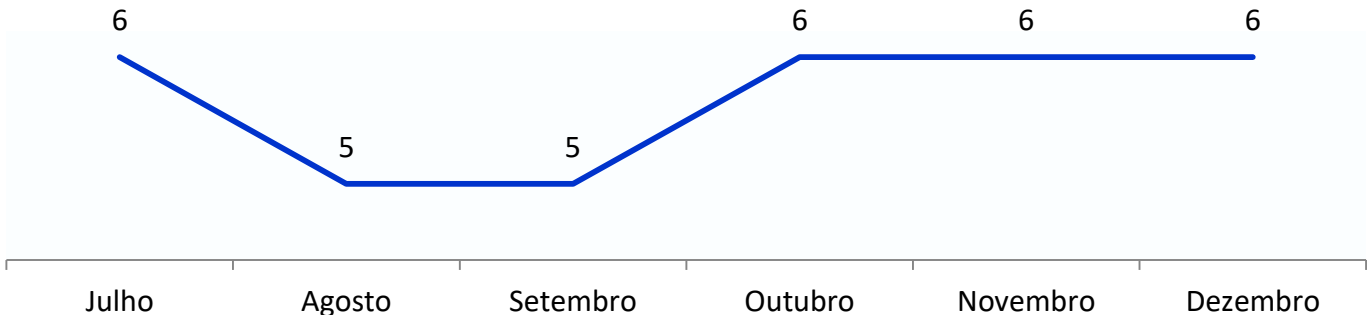
O cálculo demonstrará o percentual de clientes que registraram reclamação procedente na Ouvidoria.

Forma de cálculo 2

TEMPO MÉDIO DE SOLUÇÃO NA OUVIDORIA - GRÁFICO 2



— Tempo médio de solução para acionamentos(dias úteis)



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

RACIONAL DO CÁLCULO NO GRÁFICO 2



Cálculo médio dos atendimentos prestados pela Ouvidoria mensalmente:

Prazo Inicial

**Data de abertura do protocolo
de reclamação na Ouvidoria.**

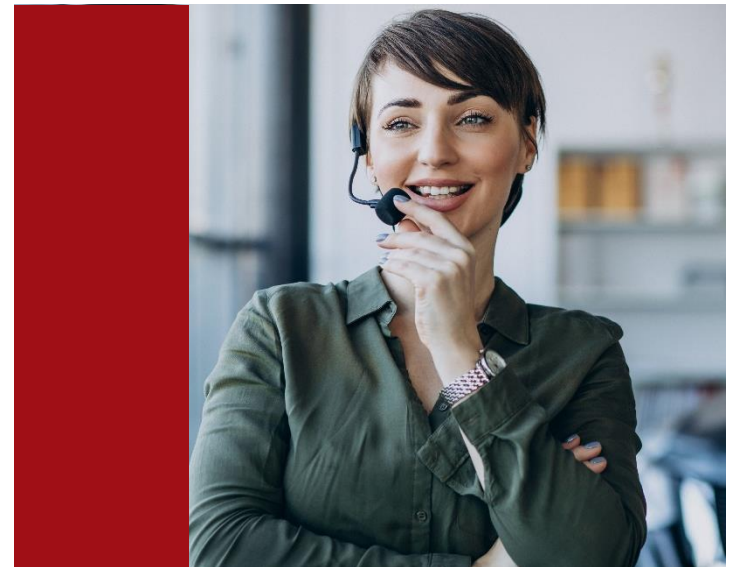
Prazo Final

**Prazo do retorno conclusivo
para o cliente.**

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

0800 888 4321 – 3003 7351
ouvidoria@embracon.com.br





www.embracon.com.br