



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

2º semestre de 2020

## 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.

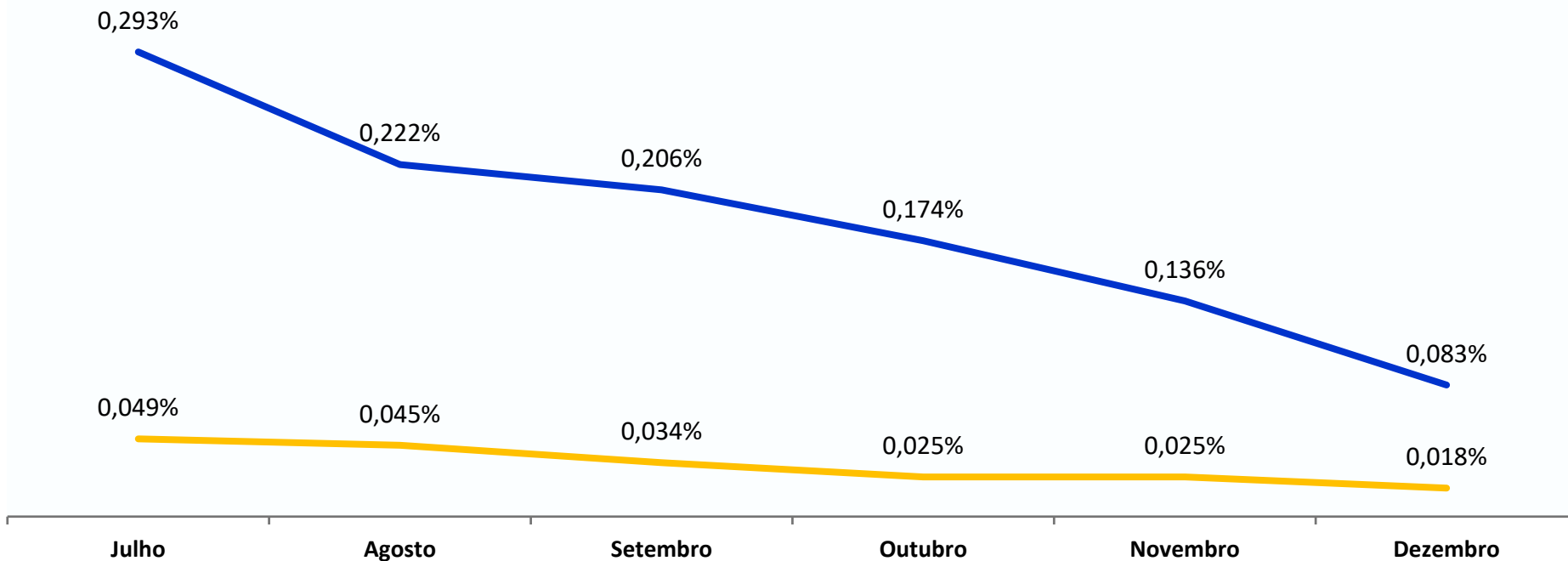
## CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

**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
Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria	0,293%	0,222%	0,206%	0,174%	0,136%	0,083%
Percentual % de clientes ativos com reclamações procedentes	0,049%	0,045%	0,034%	0,025%	0,025%	0,018%

# 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.

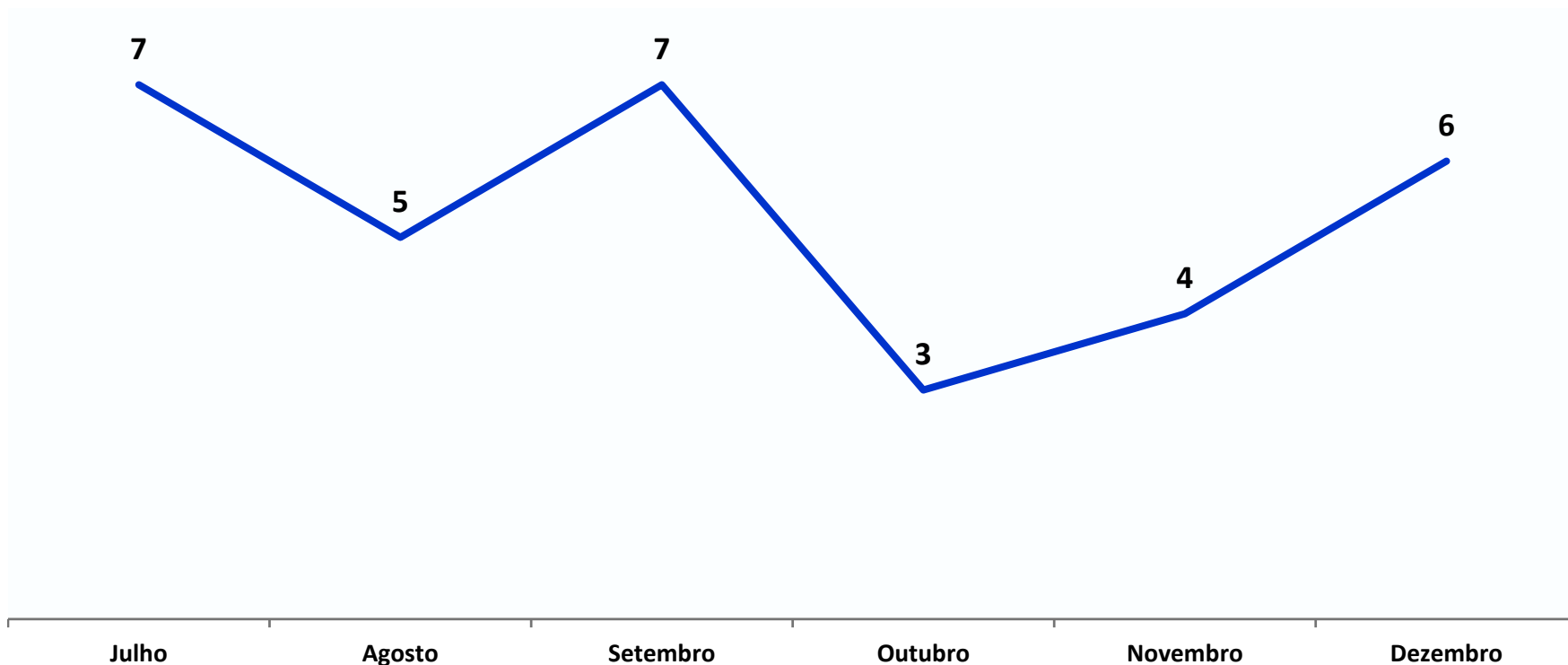
Quantidade de reclamações julgadas procedentes / Quantidade de clientes ativos informada ao SAG

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

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



	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Tempo médio de solução para acionamentos (dias úteis)	7	5	7	3	4	6



Cálculo médio dos atendimentos prestados pela Ouvidoria mensalmente:

## **Prazo Inicial**

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

## **Prazo Final**

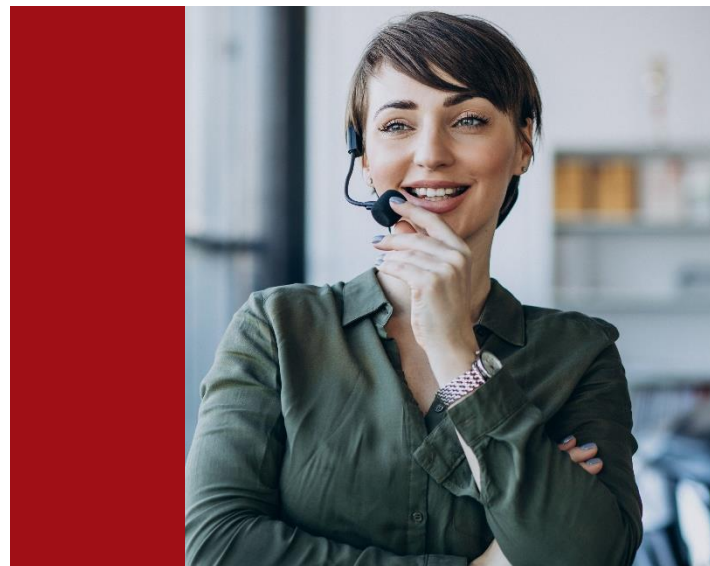
**Prazo do retorno conclusivo  
para o cliente.**



## CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

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

0800 888 43 21  
[ouvidoria@embracon.com.br](mailto:ouvidoria@embracon.com.br)





[www.embracon.com.br](http://www.embracon.com.br)