

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026



ÉTICA



IMPARCIALIDADE



INDEPENDÊNCIA



TRANSPARÊNCIA



O que é a Ouvidoria e qual sua finalidade?

Canal de atendimento secundário

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 atendimento tradicionais como: **(SAC, telefone, e-mail, autoatendimento e físico)**.

É um canal **imparcial e independente**, que tem como missão mediar conflitos e atuar na defesa dos interesses de clientes e parceiros de negócios.



Mediação de conflitos

Atuação imparcial na busca por soluções justas.



Última instância

Analisa demandas não resolvidas nos canais tradicionais.



Defesa de interesses

Protege clientes e parceiros de negócios.



Quando a Ouvidoria pode ser acionada?

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

1

Atendimento tradicional

Cliente aciona qualquer um de nossos canais de atendimento

2

Resposta insatisfatória

A solução apresentada não foi satisfatória

3

Acionamento da Ouvidoria

Com protocolo encerrado, o cliente registra sua demanda na Ouvidoria.



Como as reclamações são classificadas

Toda reclamação recebida passa por análise técnica e imparcial da Ouvidoria, sendo então classificada em uma das duas categorias abaixo:



PROCEDENTE

Reclamação que, após a análise da Ouvidoria, permitiu identificar que ocorreu algum tipo de desvio.

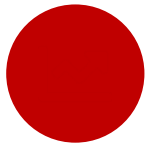
Resultado: desvio identificado — ação corretiva aplicada.



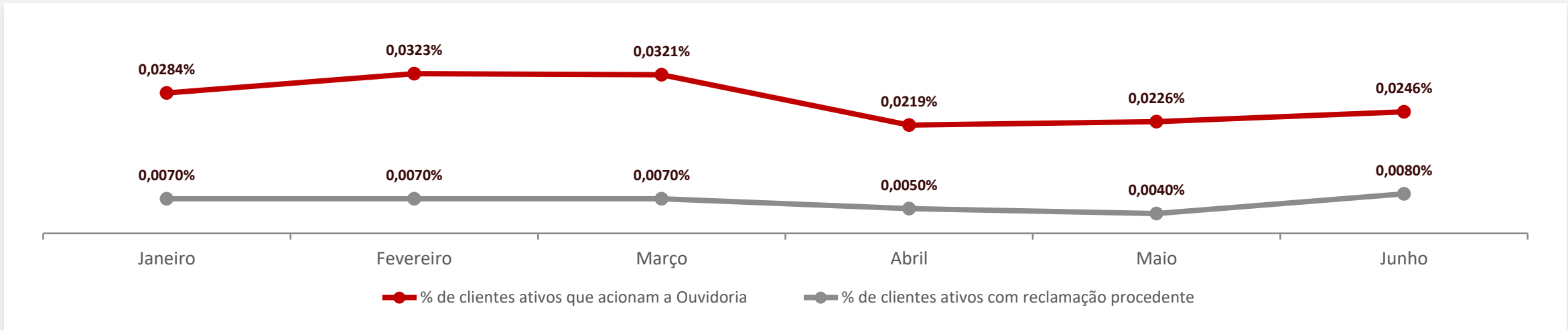
IMPROCEDENTE

Reclamação que, após a análise da Ouvidoria, não permitiu identificar qualquer tipo de desvio, considerando os fatos narrados e as evidências apresentadas.

Resultado: nenhum desvio identificado

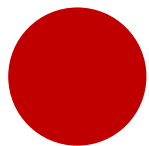


Percentual de clientes ativos que acionaram a Ouvidoria



DADOS MENSAIS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
% de clientes ativos que acionam a ouvidoria	0,0284%	0,0323%	0,0321%	0,0219%	0,0226%	0,0246%
% de clientes ativos com reclamação procedente	0,007%	0,007%	0,007%	0,005%	0,004%	0,008%

* Percentuais calculados sobre o total de clientes ativos informados ao SAG.



Bases utilizadas: clientes ativos informados ao SAG • total de reclamações recebidas pela Ouvidoria.



FORMA DE CÁLCULO 1

% de clientes ativos que acionaram a Ouvidoria

Reclamações recebidas pela Ouvidoria ÷ Clientes ativos informados ao SAG

Ex.: 128 / 128.000 = 0,10%

Demonstra o percentual de clientes que registraram reclamação na Ouvidoria.



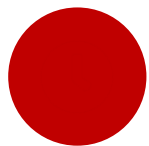
FORMA DE CÁLCULO 2

% de clientes ativos com reclamação procedente

Reclamações julgadas procedentes ÷ Clientes ativos informados ao SAG

Ex.: 64 / 128.000 = 0,05%

Demonstra o percentual de clientes com reclamação procedente na Ouvidoria.



Tempo médio de solução na Ouvidoria (dias úteis)

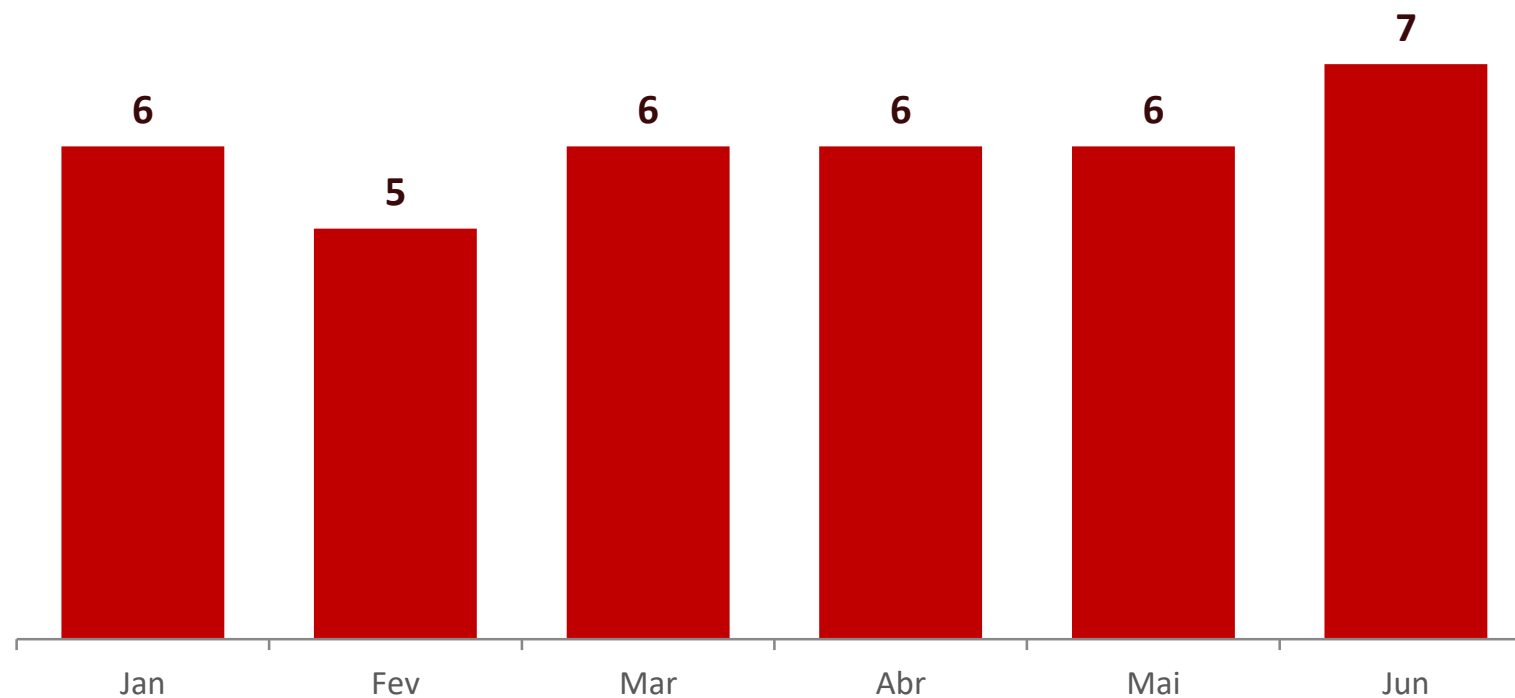


6

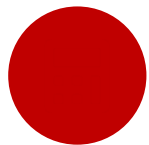
dias úteis

Tempo médio de solução no semestre

EVOLUÇÃO MENSAL



Cálculo considerando dias úteis entre a data de abertura e a data de fechamento, desconsiderando sábados, domingos e feriados nacionais.



Racional do cálculo — Gráfico 2

O indicador representa o cálculo médio dos atendimentos prestados pela Ouvidoria mensalmente, medindo a agilidade na resolução das demandas.



Tempo médio = média dos dias úteis entre o Prazo Inicial e o Prazo Final de todas as demandas do mês.



FALE CONOSCO

Canais de acesso à Ouvidoria



TELEFONE

0800 888 4321
3003 7351



E-MAIL

ouvidoria@embracon.com.br



HORÁRIO

Segunda a sexta
das 08h às 19h

Acesse também: **www.embracon.com.br**



www.embracon.com.br • ouvidoria@embracon.com.br