



Relatório de Ouvidoria

Consórcio
FANCAR
1º Semestre 2024

O que é a ouvidoria?

A Ouvidoria representa o compromisso da Fancar com o atendimento ao cliente. Ao oferecer um canal de comunicação eficaz, transparente e imparcial, a Ouvidoria demonstra o respeito da empresa pelos seus clientes e parceiros de negócios, reconhecendo sua importância para o sucesso da organização.

A Ouvidoria é mais do que um canal de atendimento. É um canal de voz, de empoderamento, de transformação e de construção de um relacionamento sólido e duradouro entre empresas e seus clientes.

Consórcio
FANCAR

Especialistas em realizar sonhos

Quando entrar em contato?

Para acionar a Ouvidoria, você precisa ter um protocolo de atendimento vencido ou encerrado nos canais tradicionais. Isso nos permite identificar o histórico da sua solicitação e compreender melhor o contexto da sua insatisfação.

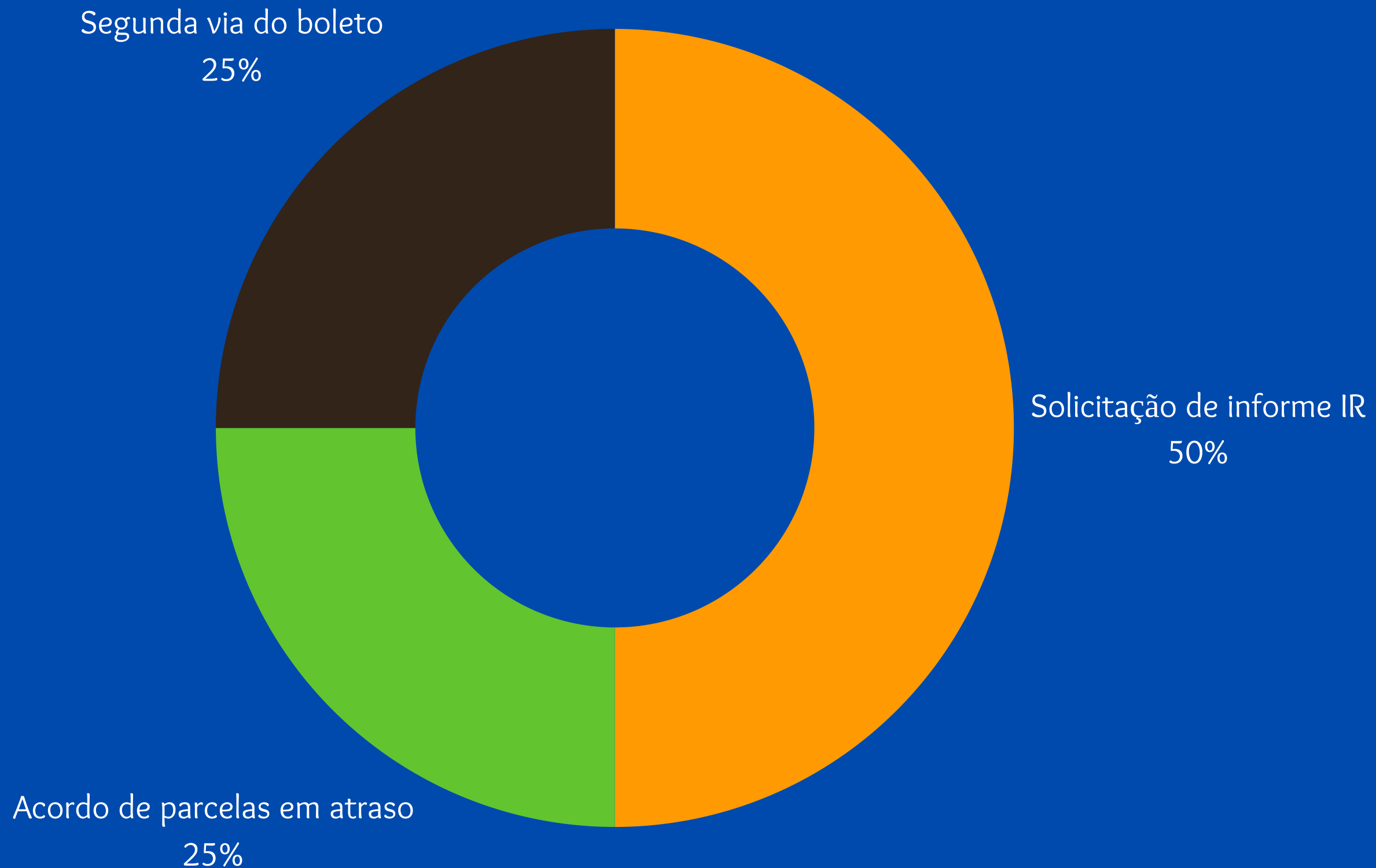
Entendemos a frustração de não ter sua demanda solucionada nos canais tradicionais de atendimento. Para te auxiliar nesse momento, a Ouvidoria se coloca à disposição como um canal de apoio imparcial e dedicado à busca de soluções justas e eficazes.

Relatório de Reclamação

Reclamações Registradas na Ouvidoria no Período



- Solicitação de informe IR
- Acordo de parcelas em atraso
- Segunda via do boleto



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

IMPROCEDENTE – reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

PROCEDENTE SOLUCIONADA – reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 10 dias.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA – qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo legal por problemas operacionais.

PENDENTE – qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

Relatório de Reclamação

Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria.

IMPROCEDENTE
100%



Relatório de Reclamação

Todas as situações apontadas ocorreram em virtude de os clientes julgarem mais fácil a utilização do 0800 como canal de atendimento.

Todas as solicitações foram prontamente encaminhadas ao setor responsável da área administrativa e foram atendidas e solucionadas, com sucesso.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro semestre de 2024, ocorreram algumas ligações de clientes conforme evidenciamos neste relatório, porém, não se tratava de reclamação pertinente à ouvidora, e sim, solicitações de atendimento de serviços administrativos, foram prontamente encaminhadas ao setor responsável e atendidas e solucionadas no mesmo dia.

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

Nosso atendimento é de
segunda a sexta,
das 08h às 12h
e 13.30h às 18h

TEL: 0800 606 1900

Email: ouvidoria@consorciofancar.com.br



Consórcio
FANCAR

Especialistas em realizar sonhos.