



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

# **Relatório**

# **Atividades**

# **da**

# **Ouvidoria**

Base 1º sem. 2017



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

## **1 – Introdução.**

A Ouvidoria é o canal de atendimento em última instância para solução de conflitos, quando estes existirem, diante do posicionamento apresentado pelos canais convencionais de atendimento.

De acordo com os valores da Marca Yamaha, a Ouvidoria atua diretamente com o cliente dos produtos e serviços da Yamaha, sendo o representante deste dentro da Instituição.

Este relatório tem como objetivo apresentar os dados registrados na Ouvidoria da Yamaha Administradora de Consorcio Ltda. e do Banco Yamaha Motor do Brasil S/A, além de demonstrar a atuação e as atribuições deste componente como representante do Consumidor dentro da Instituição, em atendimento à Resolução 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil.

## **2 – Siglas.**

- BACEN – Banco Central do Brasil
- CAS – Canal de Atendimento ao Deficiente Auditivo ou de Fala
- CRC – Central de Relacionamento com o Cliente
- SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor
- YAC – Yamaha Administradora de Consórcio
- BYMD – Banco Yamaha Motor do Brasil

## **3 – Diretrizes Gerais.**

A Ouvidoria é a unidade que tem por propósito perceber o sentimento de satisfação do consumidor final do produto ou do serviço Yamaha, com objetivo de buscar



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

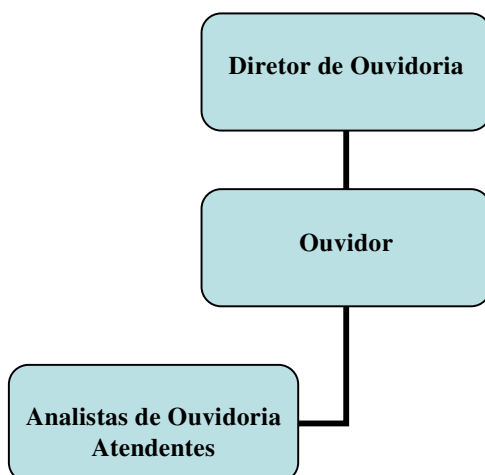
soluções para as questões por ele levantadas oferecendo informações gerenciais e sugestões à Alta Administração, visando sempre o aprimoramento dos processos.

Disponibilizamos o acesso telefônico gratuito, cujo número é divulgado em local visível ao público no recinto das dependências internas e nas dependências dos correspondentes do País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na Internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da Instituição.

#### **4 – Estrutura do Componente.**

A equipe de Ouvidoria da Yamaha é Certificada nos temas relacionados à Ética, aos Direitos e Defesa do Consumidor e à Mediação de Conflitos, conforme determina a Resolução 4433/2015 do Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil.

A Estrutura de Ouvidoria é composta da seguinte forma:





YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

## **5 – Canais de Acesso.**

A Ouvidoria disponibiliza os canais de acesso por meio de:

- Telefone: 0800-774-9000
- CAS: 0800-774-1415
- Email: [ouvidoria@yamaha-motor.com.br](mailto:ouvidoria@yamaha-motor.com.br)
- Carta e/ou Pessoalmente: Rodovia Presidente Dutra, KM 214 – Cumbica – Guarulhos – CEP: 07178-580.

## **6 – Como acessar a Ouvidoria.**

No canal 0800, através de um número específico de protocolo fornecido pela CRC - Central de Relacionamento com o Cliente – nas situações em que este canal convencional de atendimento fornece o posicionamento final e ainda exista insatisfação por parte do cliente.

A Ouvidoria também atende às demandas originadas pelo PROCON e BACEN.

## **7 – Atuação da Ouvidoria.**

A Ouvidoria atua como canal de última instância das Instituições, mediando os conflitos, quando existirem, e agindo prontamente para solução das demandas registradas em seu componente.

Com a diretriz de analisar a situação apresentada, busca a solução mais adequada ao processo e ao cliente, sempre embasada na Legislação vigente do produto, além das Normas e Procedimentos Internos da Instituição.



## **8 – Atribuições da Ouvidoria.**

Cabe à área de Ouvidoria:

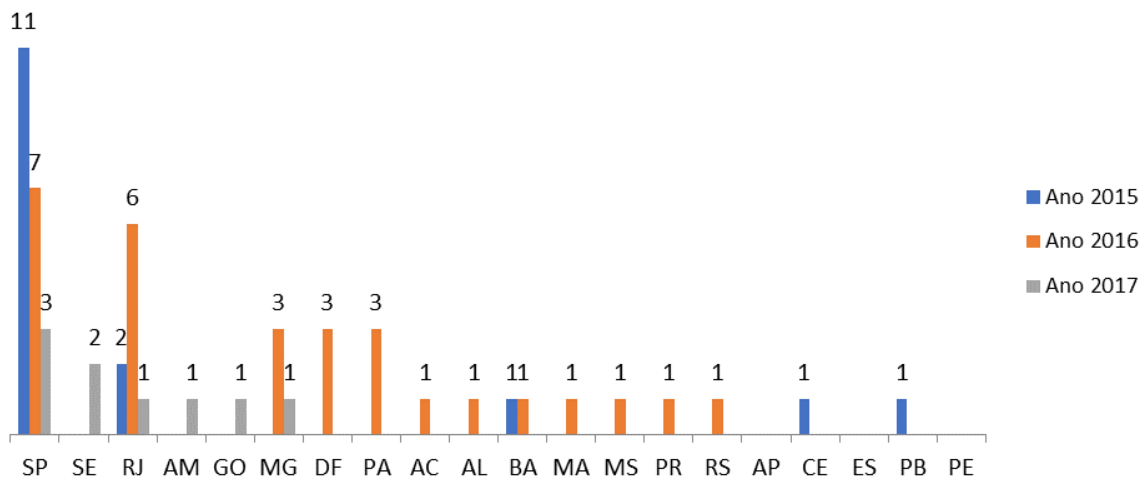
- Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações do cliente ou usuários dos produtos e serviços da instituição que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelos CRC da YAC e do BYMD;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Esclarecer ao consumidor quanto aos atos e normas internas e demais normas relativas a seus direitos e deveres, se for o caso;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado neste relatório;
- Propor à Diretoria da instituição, por seus Gestores, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Monitorar a solução e a qualidade das ocorrências;
- Direcionar os assuntos de 1º nível para a origem (CRC da referida instituição, quando o caso) e
- Responder às demandas no prazo de resposta de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações à 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo informar ao demandante sobre os motivos da prorrogação.



YAMAHA MOTOR DO BRASIL LTDA. Rod. Pres. Dutra, Km 214 - Guarulhos - SP - Brasil - CEP 07178-580 - Fone: (11) 2460-5300

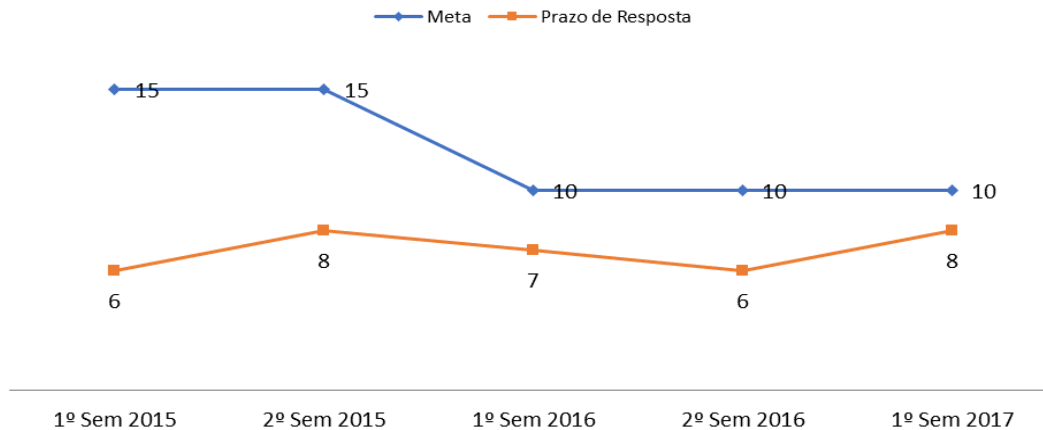
## 9 – Visão Estatística.

### 9.1 – Protocolo de Ouvidoria - Por UF.



### 9.2 – Resolutividade.

#### Resolutividade



**FIM!!**