

Abrare – Associação Brasileira dos Concessionários Renault
A. Indianópolis, 1967 – São Paulo – Planalto Paulista
Cep: 04063-000

Maio 20, 2022

N/Ref.: 005.2022

Ata Síntese 005.2022 Aditivo à Política Comercial – Qualidade 2.022

A Ata Síntese é o documento que chancela as deliberações da Renault do Brasil e a ABRARE, com caráter vinculativo e que representará os direitos e obrigações pactuados pelas partes.

Como forma de dar maior simplicidade à Política Comercial e facilitar o entendimento de todos, fica definido em Ata Síntese 005.2022 de 20 de maio de 2022, que o tema Aditivo à Política Comercial – Qualidade 2.022 (DESCONTO INCONDICIONAL CLIENTE (dic) PESQUISAS/VOC ESTRELAS) passa a vigor por meio deste instrumento.

Foi aprovada consensualmente entre as Diretorias da Abrare e Renault do Brasil em reunião realizada dia 06/05/2022 as regras mencionadas no Anexo 1 desta Ata Síntese, e passam a partir de 20/05/2022.

1. OBJETO

Esta Ata Síntese é Aditivo à Política Comercial de Qualidade assinada em 23/12/2021 através da Ata Síntese 015.2021, visando sua atualização e mudanças em suas regras de medição por estrelas da pesquisa VoC, elegibilidade do Salva Guardas VN e Inclusão na regra 'RM' do Renault Minuto conforme detalhado no Anexo 1.

2. PRAZO DE DURAÇÃO

O prazo de duração das regras desta Ata Síntese é até 31/12/2022, comprometendo-se a RENAULT e a ABRARE ajustar as questões comerciais após essa data.

3. ABRANGENCIA

Em razão de suas características específicas, os aditivos à Política Comercial de Qualidade e seus anexos aqui estabelecidos são subordinados: a) Protocolo Normativo de Reuniões entre Abrare e Renault b) às Leis nº 6.729 de 28 de novembro de 1979 e nº 8.132 de 28 de dezembro de 1990; c) à Primeira Convenção de Categorias Econômicas dos Produtores e dos Distribuidores de Veículos

Automotores de 16 de dezembro de 1983; d) ao Contrato de Concessão e aos termos desta Ata Síntese.

As condições aqui estipuladas revogam as condições anteriormente firmadas entre a Renault do Brasil e a ABRARE, sendo que, em caso de conflito prevalece o acordado nessa Ata Síntese.

São Paulo, 20 de maio de 2022.

DocuSigned by:
Ruy Mellone
566425A3E40E4EB...

Ruy Mellone
Presidente Executivo
Abrare

DocuSigned by:
Gustavo Ogawa
518C9E10F41A43D...

Gustavo Ogawa
Diretor de Vendas
Renault do Brasil

DocuSigned by:
Arnaud Mourebrun
D5DD345AAC72458...

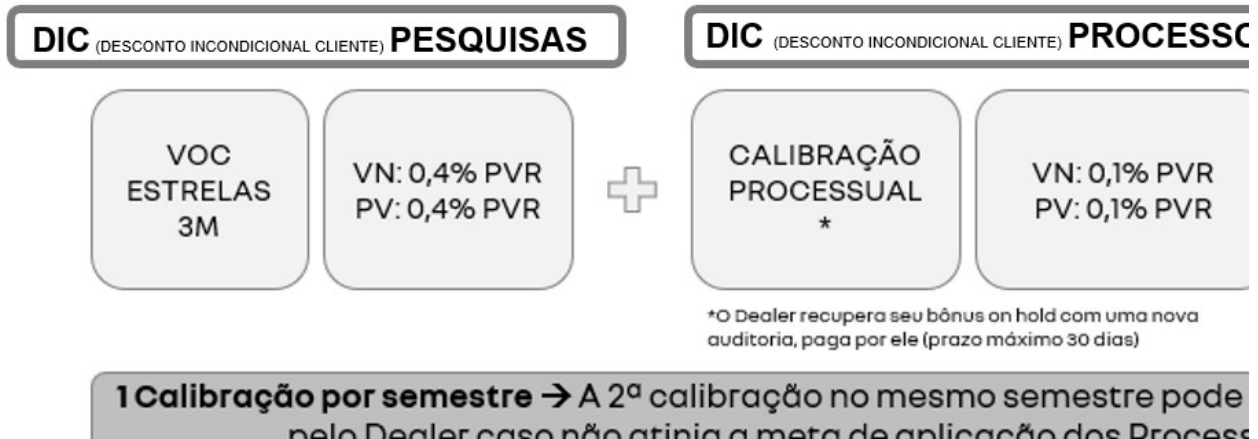
Arnaud Mourebrun
Diretor Pos Venda
Renault do Brasil

DS
AF

DS
RS

ANEXO 1

ADITIVOS À POLÍTICA COMERCIAL DE QUALIDADE 2.022.



PRINCIPAIS MUDANÇAS:

- NOVA VOC: medição por estrelas da pesquisa VoC
- Inclusão da regra de elegibilidade do Salva Guardas VN e reavaliação trimestral (exclusiva pesquisa VoC)
- Inclusão na regra 'RM' de concessionárias com OFICINA exclusiva (também sem PVR)

1. DIC PESQUISAS | VOC ESTRELAS

1.1 A metodologia a ser utilizada consiste no critério de média ponderada pela quantidade de estrelas (ver figura abaixo).



1.2 A Mensuração dos resultados será através do Portal Reputation (módulo Relatórios → Pesquisas 3.0 → Métricas de desempenho → coluna Classificação)

DS
AF

DS
RS

Personalizar Pesquisas 3.0 > Métricas De Desempenho

Filtros (1)

Métricas de desempenho

Pesquisa	Solicitações enviadas	Aberto	Iniciado	Concluído	Classificação	Taxa de n
After Sales / Service	18,9mil	13,4mil	6.055	3.794	4,76	20
Aftersales - CL	0	0	0	0	N/A	
Sales - CL	0	0	0	0	N/A	

Fechar Pré-visualizar

1.3 A apuração será feita por BIR individualmente para Vendas e Pós venda

1.4 O período de pesquisas a ser considerado será 3M

1.4.1 Exemplo: DIC Jul → pagamento em Agosto considera resultados de VoC Junho 3M (Abril, Maio e Junho acumulados)

1.4.2 O periodo de medição de pesquisas para um mês inicia-se no 1º dia e vai até o último dia do mês

1.5 Os objetivos estrela serão definidos conforme Ramp-up abaixo:

DIC PESQUISAS VOC ESTRELAS VENDAS			
JAN - FEV – MAR* (T1)	ABR - MAI - JUN (T2)	JUL - AGO – SET (T3)	OUT
NPS*1	Critério de Média Estrelas (OBJ 4,70)	Critério de Média Estrelas (OBJ 4,75)	Critério

DIC PESQUISAS VOC ESTRELAS PÓS-VENTA			
JAN - FEV – MAR* (T1)	ABR - MAI - JUN (T2)	JUL - AGO – SET (T3)	OUT

1.6 Repescagem no fechamento do 1º semestre → Para o concessionário que não conquistou o DIC (pagamento) de março/22 e (pagamento) de abril/22. Ao final do mês de junho (pagamento em julho), caso tenha nota 3M de Junho/22 (referente aos resultados de abril, maio e junho) enquadrada na meta estrela a ser estabelecida, terá o direito à repescagem dos DICs não recebidos em março e abril/22.

1.7 Repescagem no fechamento do 2º semestre → Para o concessionário que não conquistou o DIC (pagamento) de agosto/22* e (pagamento) de setembro/22**. Ao final do mês de dezembro (pagamento em janeiro), caso tenha nota 3M de Dezembro/22 (referente aos resultados de outubro, novembro e dezembro) enquadrada na meta estrela a ser estabelecida, terá o direito à repescagem dos DICs não recebidos em agosto e setembro/22.

* Pagamento Agosto → DIC Julho (Notas de Abril, Maio e Junho)

** Pagamento Setembro → DIC Agosto (Notas de Maio, Junho e Julho)

2. DIC PESQUISAS | CRITÉRIO DE ELEGIBILIDADE

PERÍODO DE TRANSIÇÃO

Crerios de elegibilidade devero ser estabelecidos a partir do primeiro semestre de 2023 em comum acordo Abrare e Renault.

3. DIC PESQUISAS | SALVAGUARDAS

- a) Dealers identificados ≤ 30 entrevistas em 3M tero 'salvaguadas', podendo descartar as 2 menores notas (estrelas) recebidas pelas concessionarias;
- b) Elegibilidade para o Salva Guarda: Realizar o tratamento dos Hot Alerts para manutençao dos clientes insatisfeitos. Sem o Tratamento do Hot Alert em 100% dos casos abertos, a salvaguarda nao sera considerado;
- c) A Relaçao de Dealers com direito a Salva Guarda sera movel e atualizada TRIMESTRALMENTE;
- d) A Regra da salvaguarda valida apenas para pesquisa VoC VENDAS.

4. DIC PROCESSOS | CALIBRAÇÕES

- a) Auto avaliaçao: 6 x ano – Cada auto avaliaçao realizada +1 p.p. nota final da Calibraçao VN e Calibraçao PV;
- b) Calibraçao VN / PV: Objetivo: 70% dos processos aplicados;
- c) Naapuraçao do 1º Semestre 2022 valerá a última nota de Calibraçao válida de 2021 para pagamento do DIC Processos até que o Concessionario tenha sua primeira nota de Calibraçao em 2022;
- d) O Concessionario pode recuperar seu DIC com uma nova calibraçao paga por ele (prazo máximo 30 dias);
- e) Por liberalidade da Renault do Brasil, podem ser concedidos pontos adicionais aos concessionarios de alta performance na auditoria realizada pelo Corporate Renault.

^{DS}
AF

^{DS}
RS

5. PREMISSAS E OBSERVAÇÕES

- a) Resultados dos CONCESSIONÁRIOS RENAULT MINUTO (RM) e CONCESSIONÁRIOS EXCLUSIVOS OFICINA:
- I. Concessionárias que tem somente oficinas (SEM SHOWROOM agregado) para a apuração do DIC VOC: terão como notas de referência a NOTAS 3M e critérios de elegibilidade* incorporados às pesquisas / notas de seu Show Room agregado.
 - II. Concessionárias RENAULT MINUTO para a apuração do DIC VOC: as concessionárias Renault Minuto sem Show Room agregado terão como notas de referência NOTAS 3M e critérios de elegibilidade* incorporados às pesquisas / notas da Matriz.
 - III. Concessionárias Renault Minuto com Show Room agregado: terão como notas de referência NOTAS 3M e critérios de elegibilidade* apuradas pela sua própria BIR.
- b) Re-pesquisa (sistema 'HOT ALERT') válida para Vendas e Pós-Venda;
- c) Apuração por BIR;
- d) Base de cálculo para pagamento DIC é o PVR dos veículos VP emplacados no showroom.

*** Critérios de elegibilidade deverão ser estabelecidos a partir do primeiro semestre de 2023.**

DS
AF

DS
RS