

# VOCÊ E A ALLIANZ CADA VEZ MAIS PRÓXIMOS.

*Vem com a gente!*

## Você já conhece o P.R.O Allianz?

Em 6 de abril, demos início a Rede Única de Oficinas. Agora você faz parte do P.R.O Allianz (Programa de Relacionamento com as Oficinas), um programa pensado para atender melhor as suas necessidades e com muitos benefícios para esta parceria.

## Quais os benefícios do P.R.O Allianz?

- Prazo de pagamento reduzido;
- Atendimento Exclusivo de um representante para facilitar as tratativas do seu dia a dia;
- Remuneração variável. Em cada um dos grupos de classificação do P.R.O. Allianz (Excelência, Ouro e Prata) haverá 3 padrões de valores de m.o.

## Acompanhamento dos Indicadores de Performance

Você deverá acompanhar o seu indicador mensalmente para verificar qual ponto tem que ser melhorado para alcançar uma classificação superior no P.R.O Allianz. Os indicadores estão estruturados em 3 pilares: Qualidade, Eficiência e Reparabilidade Consciente.

Confira agora os grupos, indicadores e as metas!

### Grupo Classificação



### Indicadores de Performance



#### Qualidade

- Índice de Reclamações;
- Índice de Não Conformidades;
- VoC (Voice of Customer);



#### Eficiência

- Reabertura de Encargos;
- Avaliação de Infraestrutura;



#### Resultado

- Custo Eficiente;
- Grau Médio de Danos;
- Reparo Eficiente.



### Quer melhorar a sua classificação?

Confira as metas e os 10 pontos a serem alcançados!



### Indicadores de Resultado

	Pontos em 2021	Pontos em 2022	Meta R. Excelência	Meta Rede Ouro	Meta Rede Prata
<b>Custo Eficiente</b> (Custo médio oficina x Custo médio da região)	1	2	▼ 5% do custo médio da região	▼ 5% do custo médio da região	▼ 5% do custo médio da região
<b>Grau Médio de Danos GMD</b> (Valor aut. orçamento final x Fipe média)	1	2	▼ 13%	▼ 13,5%	▼ 14%
<b>Reparo Eficiente</b> (Valor de MO orçado x Valor total orçado (peças e MO))	1	2	▲ 37%	▲ 36%	▲ 35%



### Indicadores de Qualidade

#### Índice de Reclamações;

(Qtz reclamações recebidas X  
Qtz Sinistros autorizados)

Pontos  
em 2021  
1

Pontos  
em 2022  
0,5



Meta  
R. Excelência  
▼ 1,0%



Meta  
Rede Ouro  
▼ 1,5%



Meta  
Rede Prata  
▼ 2,0%

#### Índice de Não Conformidades;

(Qtz não conformidades (falhas oficinas) x  
Qtz Sinistros autorizados)

1

0,5

▼ 1,0%

▼ 1,5%

▼ 2,0%

#### VoC (Voice of Customer) Adesão;

(Quantidades de respostas recepcionadas x casos  
elegíveis)

1

1

▲ 14%

▲ 12%

▲ 10%

#### VoC (Voice of Customer) Nota

(Média das avaliações feitas pelo cliente)

1

1

▲ 4.8

▲ 4.7

▲ 4.6



### Indicadores de Eficiência

#### Reabertura de Encargo\*;

(Encargos Abertos x Total de Encargos)  
\*% da meta poderá ser ajustado

Ponto  
em 2021  
1,5

Ponto  
em 2022  
0,5



Meta  
R. Excelência  
▼ 37%



Meta  
Rede Ouro  
▼ 39%



Meta  
Rede Prata  
▼ 41%

#### Avaliação de Infraestrutura

(Nota da avaliação de infraestrutura com  
base no formulário técnico de avaliação)

1,5

0,5

▲ 8.0

▲ 7.5

▲ 7.0

**É necessário o mínimo de 8 pontos para melhora na classificação. Neste mesmo e-mail você recebeu o seu BSC, contendo os resultados dos indicadores de performance da sua oficina referente ao ano de 2021.**



Fique Atento e acompanhe seus resultados, em caso de dúvidas fale com o Representante de Relacionamento da sua região.