



Soluções Financeiras

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2018



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
NOSSA EMPRESA	4
MENSAGEM DA OUVIDORIA	6
MISSÃO CLIENTE FELIZ	7
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	8
ANÁLISE DOS NOSSOS NÚMEROS OUVIDORIA 0800	9
DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR PRODUTO	10
RECLAMAÇÕES - ANÁLISE DE PROCEDÊNCIAS X IMPROCEDÊNCIA	11
ANÁLISES DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO BACEN	12
PROCON FONE	13
NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL	14
AÇÃO DE MELHORIA	15
CANAIS DE ATENDIMENTO	16

APRESENTAÇÃO

Este relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação do Conglomerado Omni com seus clientes e atender à Resolução nº 4433 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas a atividade da Ouvidoria.

O relatório contém as informações de atendimento ao cliente, as atribuições da Ouvidoria, a estrutura de atendimento desse canal, as melhorias implantadas a partir das manifestações registradas no segundo semestre de 2018.

NOSSA EMPRESA

A Omni Soluções Financeiras, presente há 24 anos no mercado, é uma instituição sólida e reconhecida por possuir um dos melhores serviços de crédito do Brasil para o público de baixa renda.

Presente em todo território nacional, a Omni se consolidou como um dos principais players no financiamento de veículos usados, expandindo a operação em diversos segmentos, tais como: crédito varejista, cartão de crédito, microcrédito e crédito pessoal, para atender consumidores com menor acesso ao crédito, que buscam a realização de seus planos pessoais e profissionais.

Inovadora, a empresa investe constantemente em tecnologia para transformar tendências em produtos e serviços, tendo hoje algumas operações 100% digital.





NOSSA MISSÃO:

Oferecer soluções financeiras, de forma inovadora e eficiente, por meio de pessoas engajadas.



NOSSA VISÃO:

Ser referência em Soluções Financeiras, por meio de uma Equipe de alta performance, promovendo transformações sociais e econômicas na Vida das Pessoas.



NOSSO PROPÓSITO:

Omnizamos a Vida!

***Omnizar** significa acreditar que a Vida pode ser aproveitada com plenitude por todos.*

***Omnizar** é impactar o presente para fazer valer o direito de criar o futuro, Agora!*

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Além de atuar como canal de última instância na mediação de conflitos permanecemos com interesse legítimo de promover a melhor experiência do Cliente, pautada em um diálogo aberto, no qual a voz do Cliente é a propulsora de mudanças e contribuímos com a construção de uma relação cada vez mais Simples, Pessoal e Justa.

A célula de Qualidade, criada no primeiro semestre de 2018, começa a ter papel significativo na atuação de identificação, implantação de melhorias e aprimoramento dos processos internos, com objetivo de trazer a melhor experiência ao cliente na Omni, evitando registro de novas manifestações.

Cada vez mais consolidamos o papel de interlocutores dos nossos clientes na Omni.

Equipe Ouvidoria

MISSÃO

CLIENTE FELIZ

A campanha Missão Cliente Feliz, lançada no início de 2018, colaborou fortemente com o engajamento da organização em promover a melhor experiência ao cliente, baseados nos pilares que chamamos de uma Nova ERA (**E**mpatia, **R**espeito e **A**gilidade).

Desta forma, aplicamos no dia a dia do atendimento os pilares da Nova ERA, conforme abaixo:

Empatia - Não só colocar-se no lugar do outro, mas tratar outra pessoa como gostaria de ser tratado.

Respeito - Toda manifestação, mesmo que simples é importante, tratar com interesse genuíno, ouvir com atenção o que o cliente tem a dizer.

Agilidade - Resolver com a rapidez, mas sempre atento aos padrões de excelência e qualidade da Omni.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Saber qual é o nível de satisfação do cliente contribui com a nossa evolução para atingir a excelência no atendimento ao cliente.

Em julho de 2018, implantamos a pesquisa de satisfação de clientes, em conformidade com a Resolução 4.629 e as circulares 3.880 e 3.881 do Bacen. Após envio da resposta conclusiva ao cliente, disponibilizamos a pesquisa para avaliação da solução apresentada e qualidade do atendimento.

Apresentamos abaixo o resultado da pesquisa de satisfação do 2º semestre de 2018:

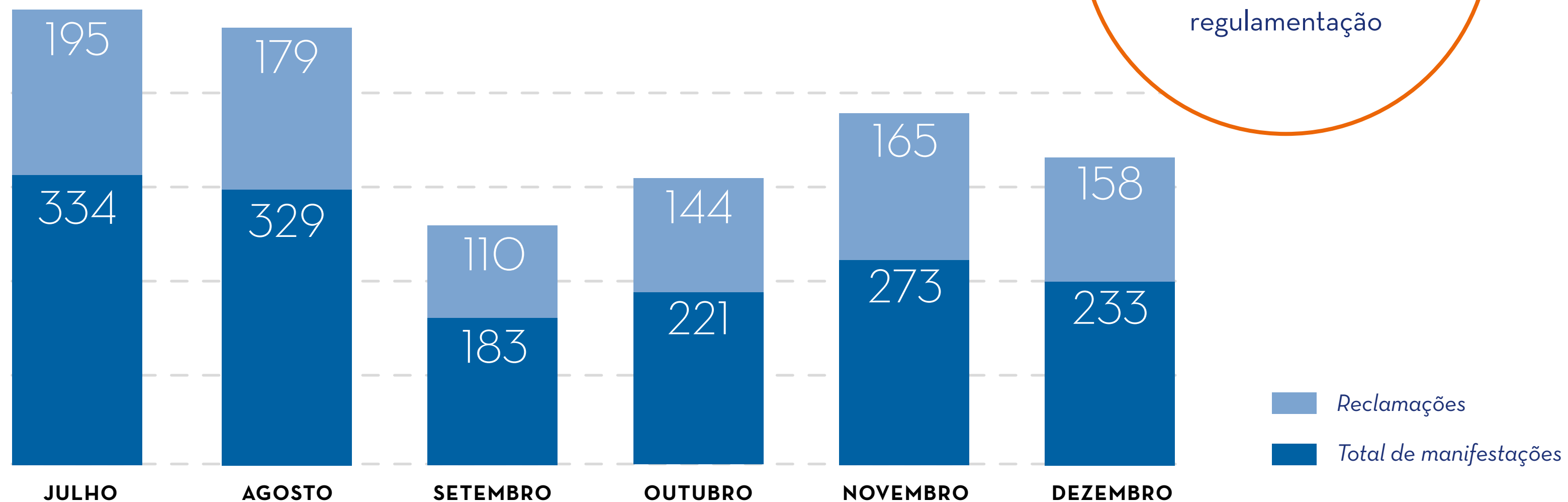
Solução apresentada pela Ouvidoria	Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria
2,84	3,02

Sendo 1º nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto

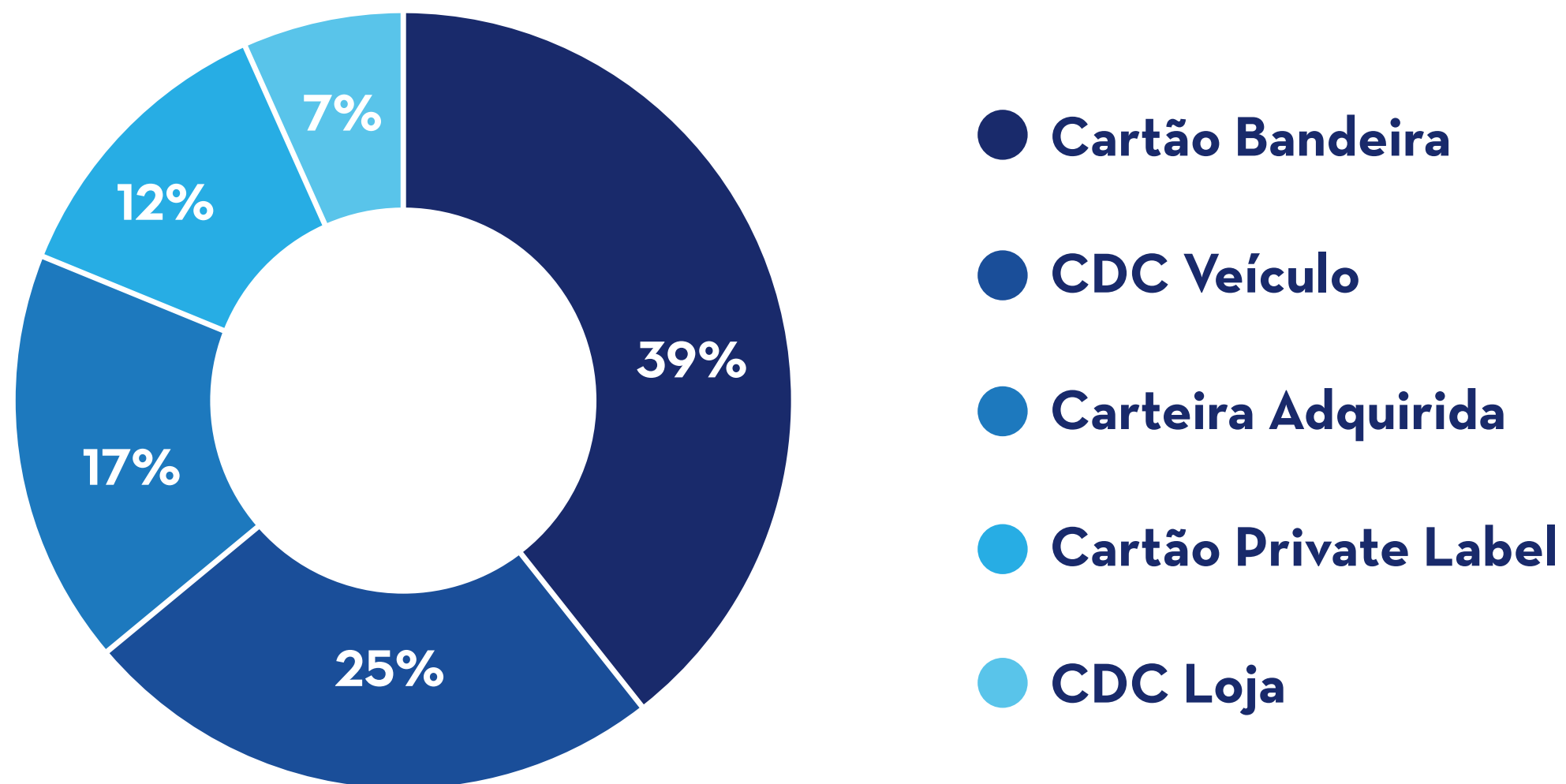
ANÁLISE DOS NOSSOS NÚMEROS

OUVIDORIA 0800

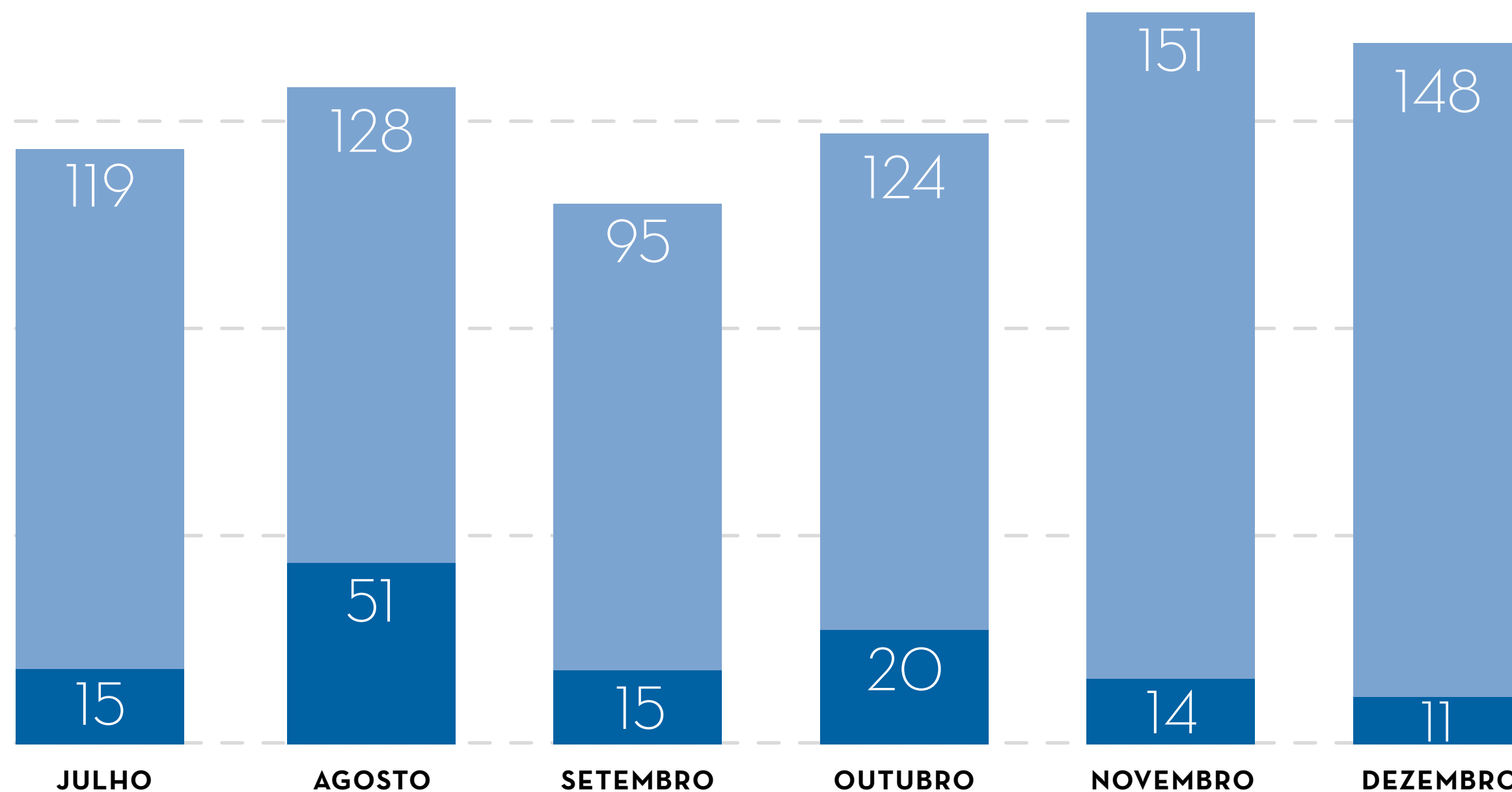
Recebemos um total de 6.919 ligações, 1573 manifestações no 2º semestre de 2018, sendo que reclamações representam 890 das manifestações. Conforme volumetria mensal demonstrada abaixo:



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR PRODUTO:



RECLAMAÇÕES - ANÁLISE DE PROCEDÊNCIAS X IMPROCEDÊNCIAS

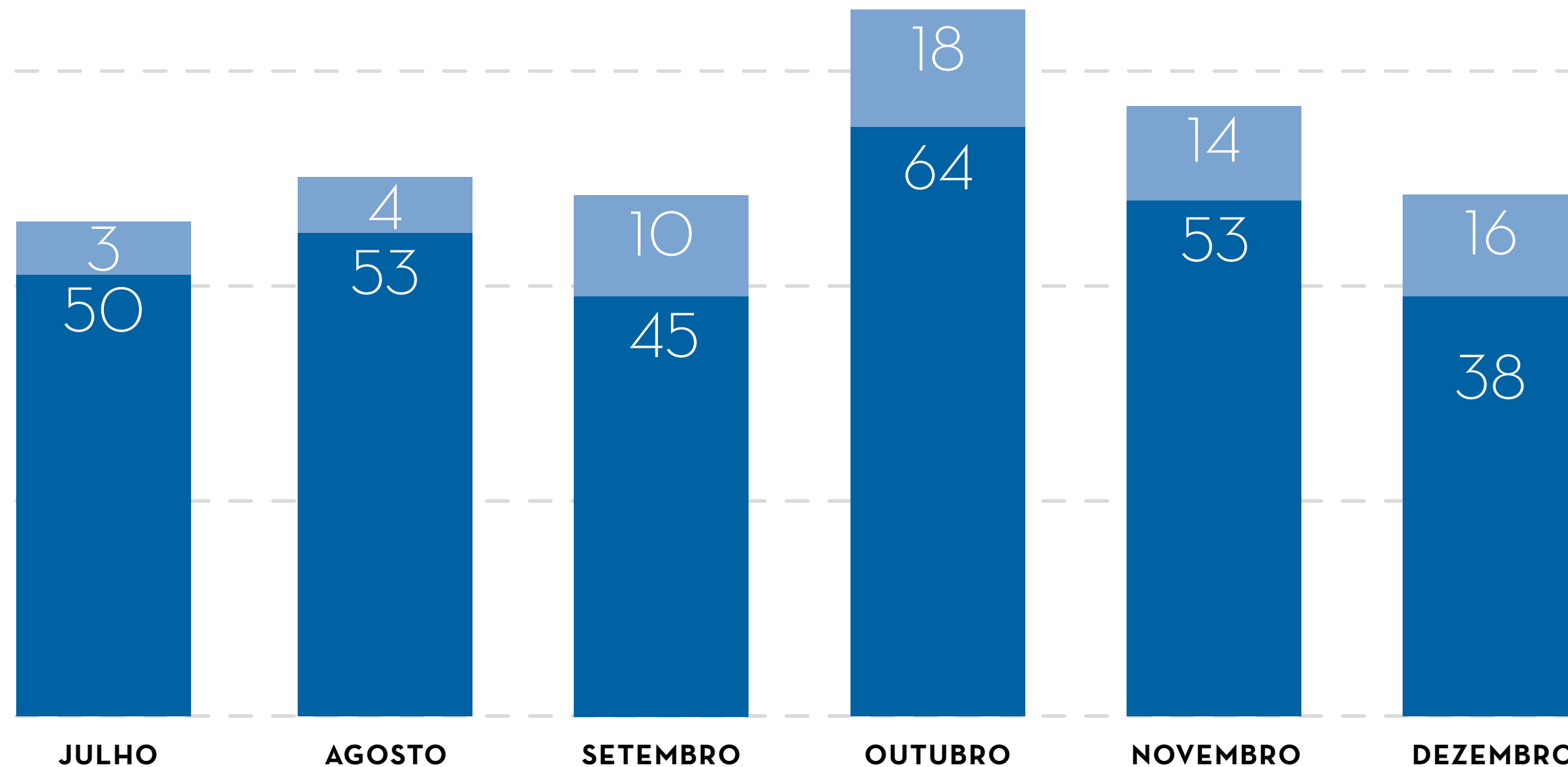


Nosso percentual de reclamações improcedentes no canal de Ouvidoria é de **86%**

Improcedentes
Procedentes Solucionadas

ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO BACEN

Recebemos um total de 303 manifestações no 2º semestre de 2018. Demonstrando abaixo o volume mensal x as manifestações reguladas procedentes:



Nosso Prazo médio de resposta ficou

38%

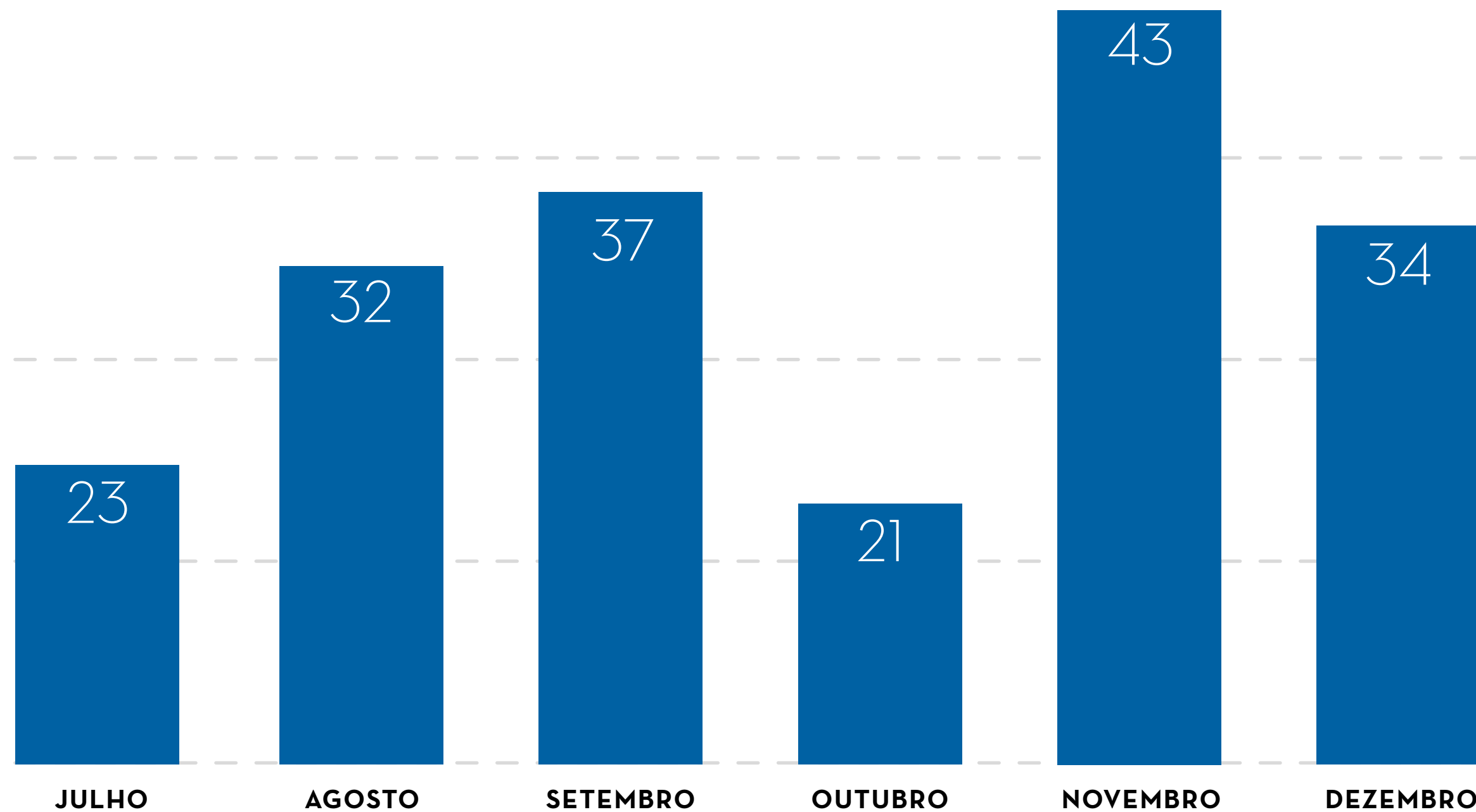
abaixo do prazo regulamentar.

Regulada Procedente

Total

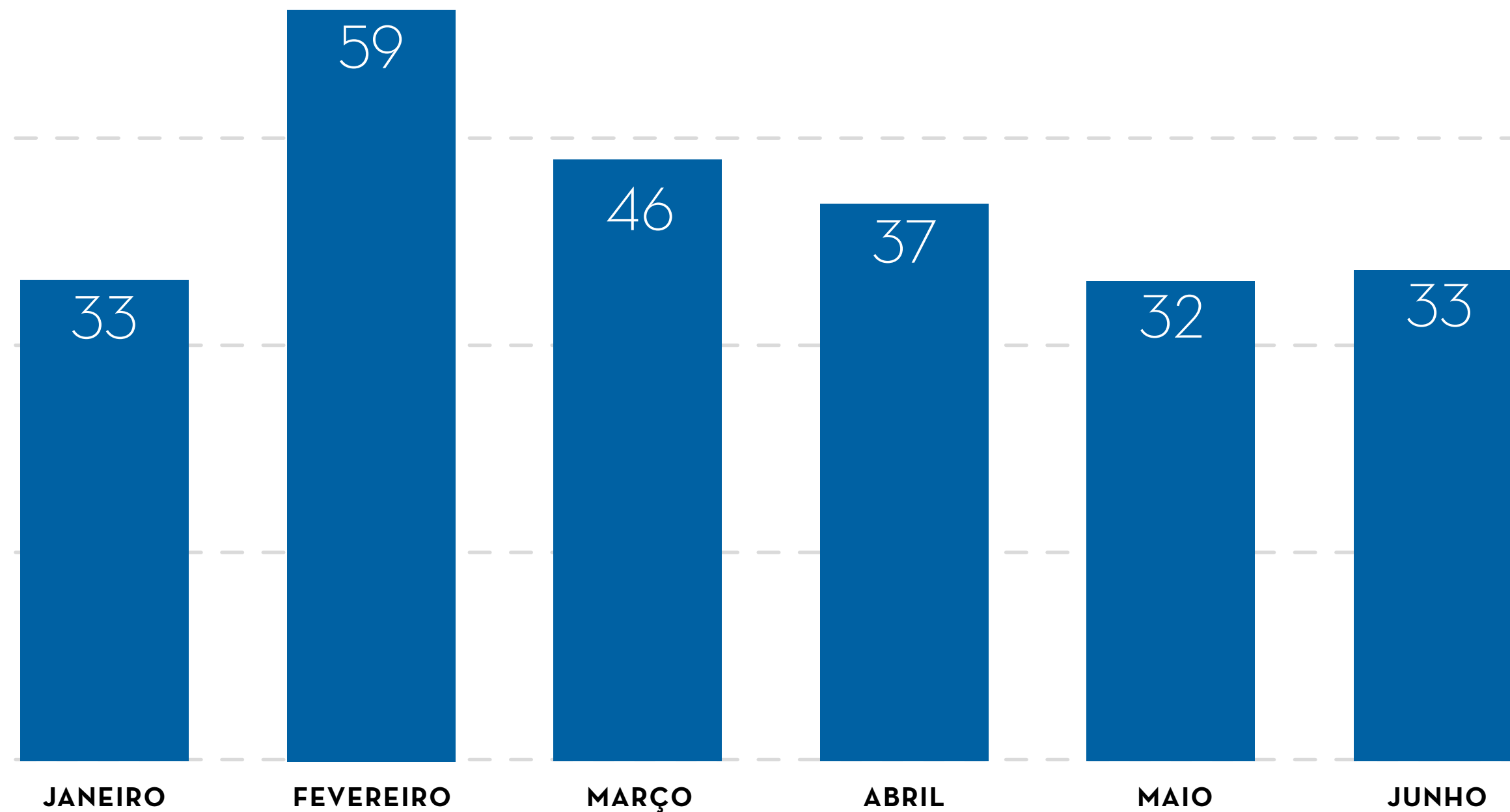
PROCON FONE

Recebemos um total de 57 manifestações no 1º semestre de 2018. Conforme volumetria mensal demonstrando abaixo:



NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL

Recebemos um total de 240 manifestações no 2º semestre de 2018. Conforme volumetria mensal demonstrando abaixo:



AÇÃO DE MELHORIA

- **E-mail automático de sinalização de pendência e cobrança interna de subsídio**

Um dos maiores desafios das áreas de atendimento ao cliente é obter as informações necessárias das áreas internas no menor prazo possível. Destacamos algumas das ações da Célula de Qualidade para melhorar esse quesito:

(i) e-mail automático de sinalização de pendência para avisar o compromisso de resposta da a área;

(ii) escalonamento de cobrança, caso ocorra atraso da resposta, a Célula de Qualidade acionará o gestor responsável pela área, podendo chegar até no Diretor responsável.

- **Pesquisa de Satisfação**

Implantação de ferramenta de coleta de pesquisa de satisfação na finalização da manifestação, para melhor acompanhamento dos serviços prestado ao cliente, auxiliando nas identificações de melhorias.



CANAIS DE ATENDIMENTO

CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

4004 3500 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 701 3500 (Demais Regiões)
Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

CENTRAL DE COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO:

3003-2119 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
0800 701 0471 (Demais Regiões)
Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

SAC:

0800 727 0885
Atendimento para todos os produtos, 24 horas,
7 dias por semana.
Canal exclusivo para reclamações, cancelamentos,
dúvidas e informações.

ATENDIMENTO A DEFICIENTES AUDITIVOS OU DE FALA:

0800 888 3588
Atendimento para todos os produtos, 24 horas,
7 dias por semana.

OUVIDORIA:

0800 701 0412
Atendimento em dias úteis das 9h às 17h.



Soluções Financeiras