



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 contribuimos 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:

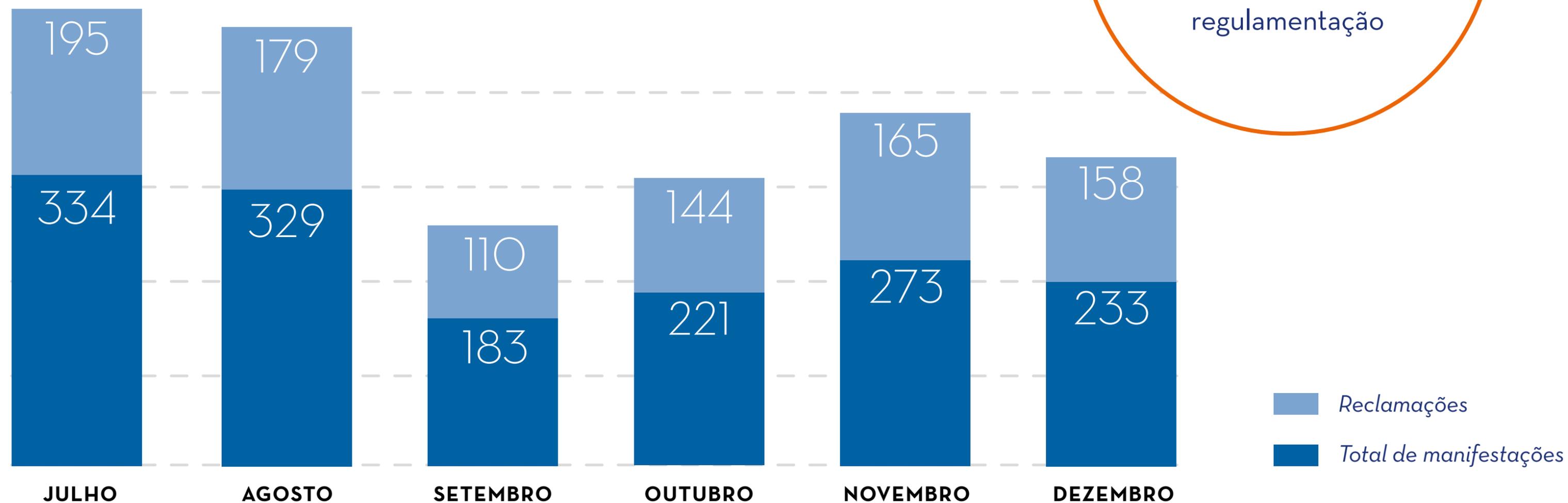
Solução apresentada pela Ouvidoria	Qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria
2,84	3,02

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

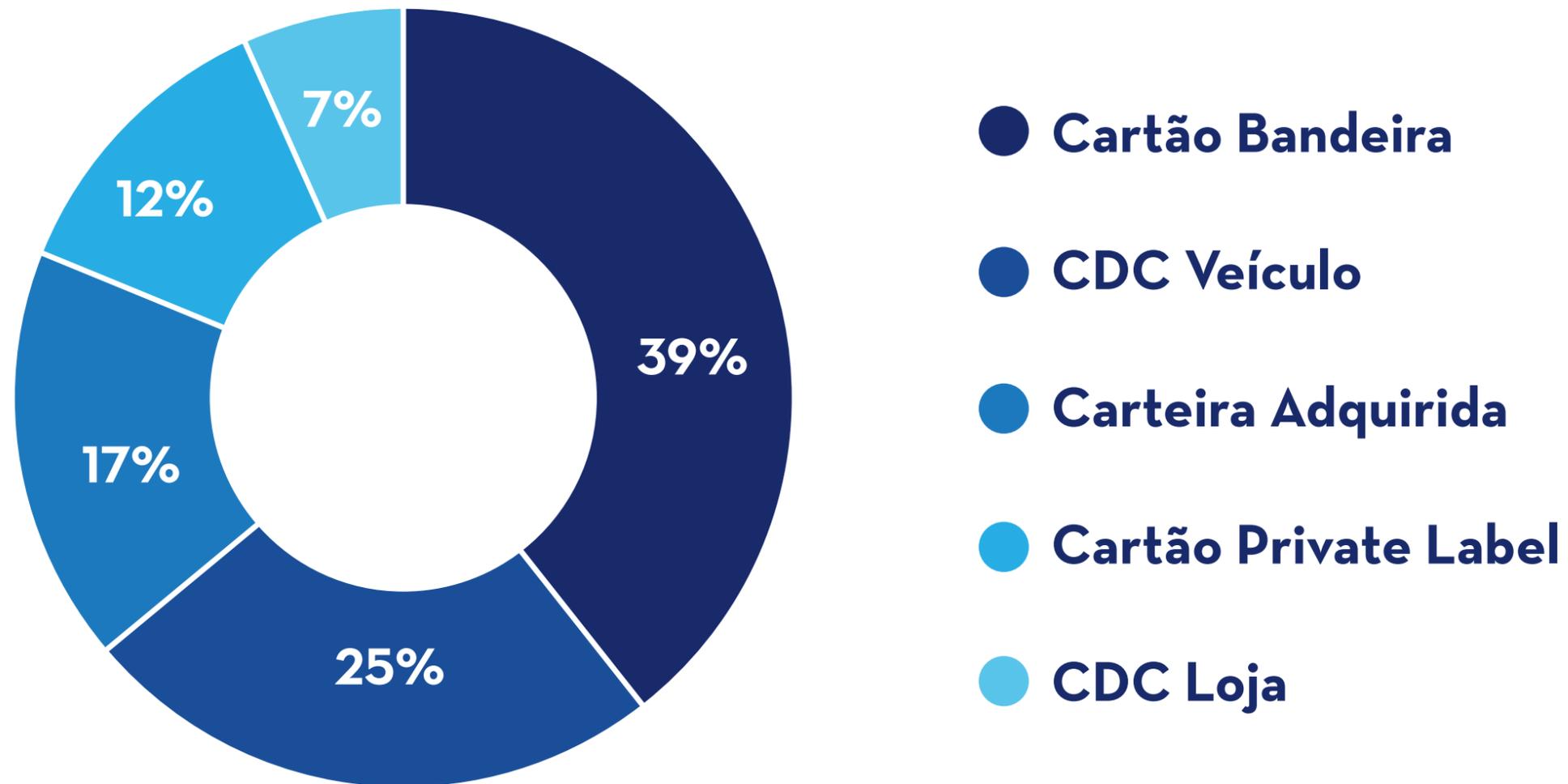
# ANÁLISE DOS NOSSOS NÚMEROS

## OUVIDORIA 0800

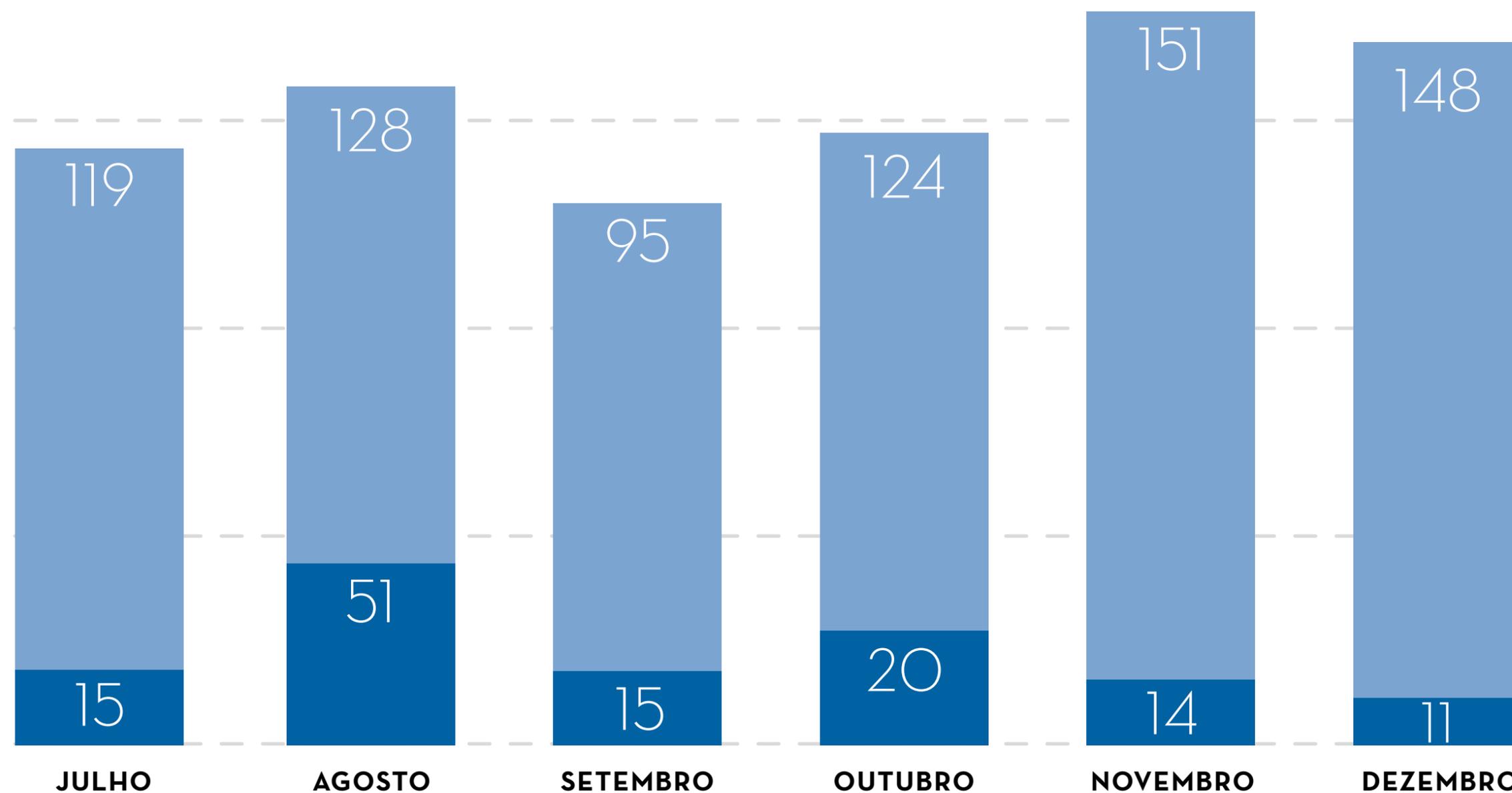
Recebemos um total de 6.919 ligações, 1573 manifestações no 2º semestre de 2018, sendo que reclamações representam 890 das manifestações. Conforme volumetria mensal demonstrada abaixo:



## DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR PRODUTO:



# RECLAMAÇÕES - ANÁLISE DE PROCEDÊNCIAS X IMPROCEDÊNCIAS

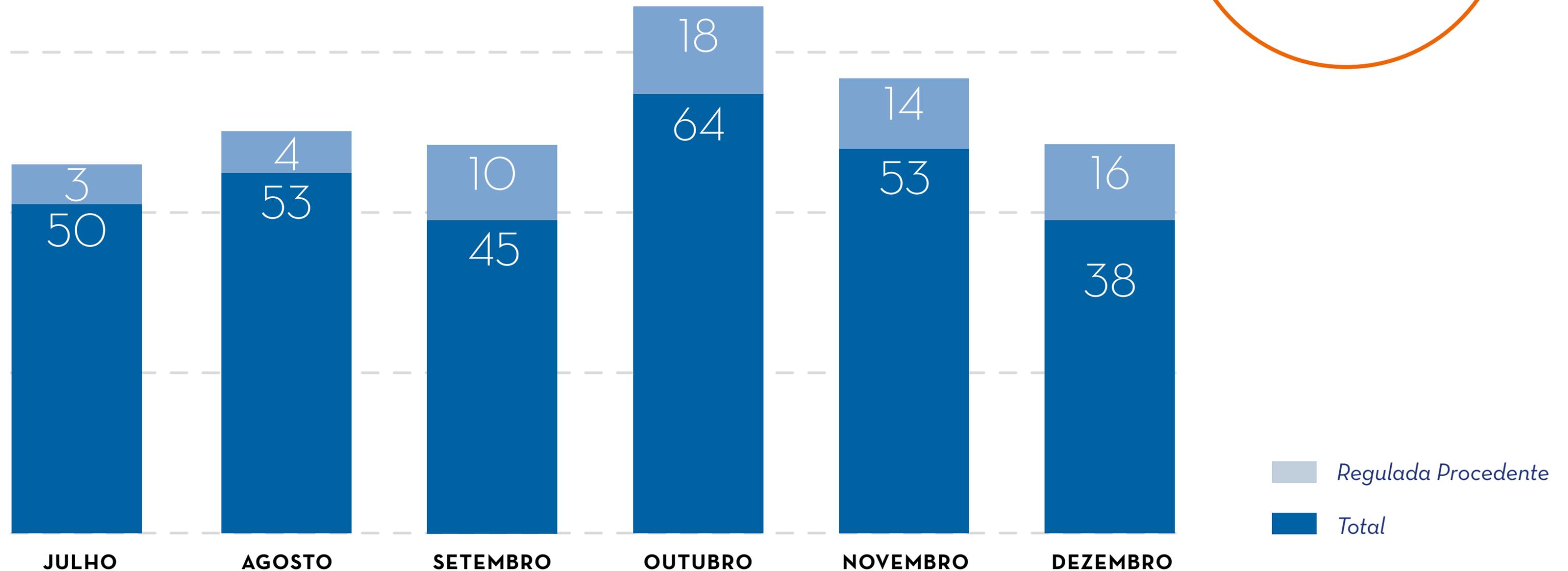


Nosso percentual de reclamações improcedentes no canal de Ouvidoria é de **86%**

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:



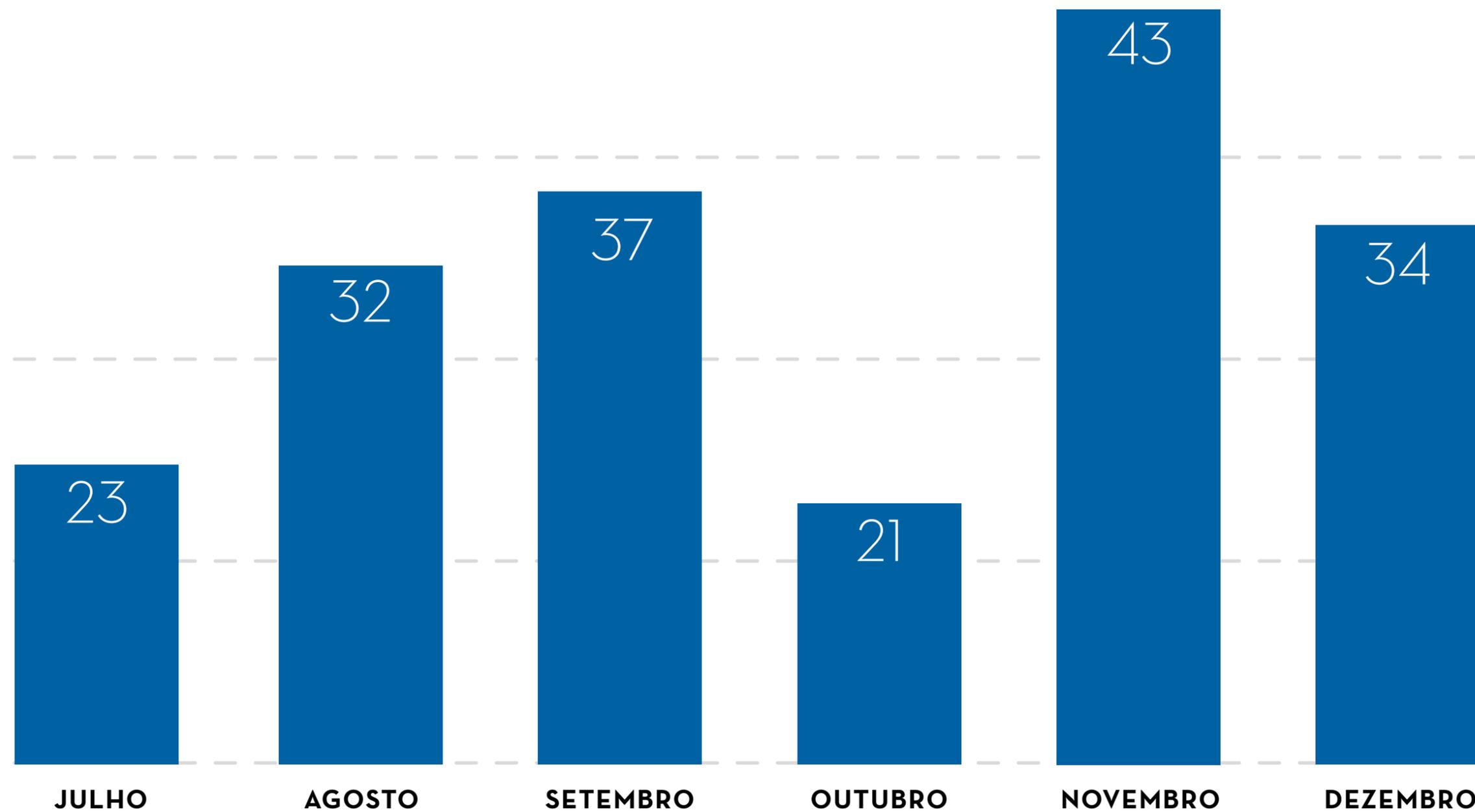
Nosso Prazo médio de resposta ficou

**38%**

abaixo do prazo regulamentar.

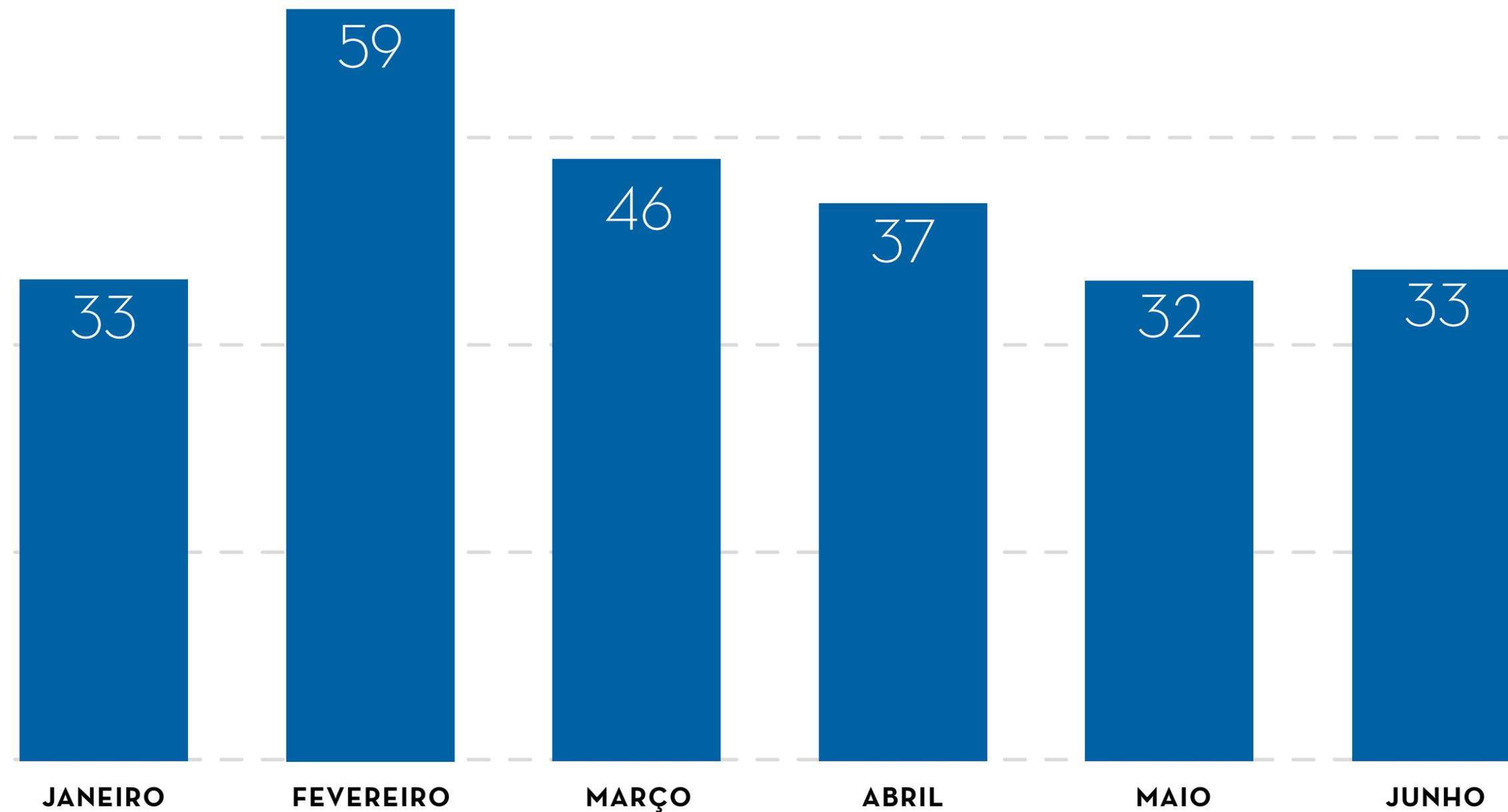
## PROCON FONE

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