

omni&co

**Relatório da
Ouvidoria**

2º Semestre

2024

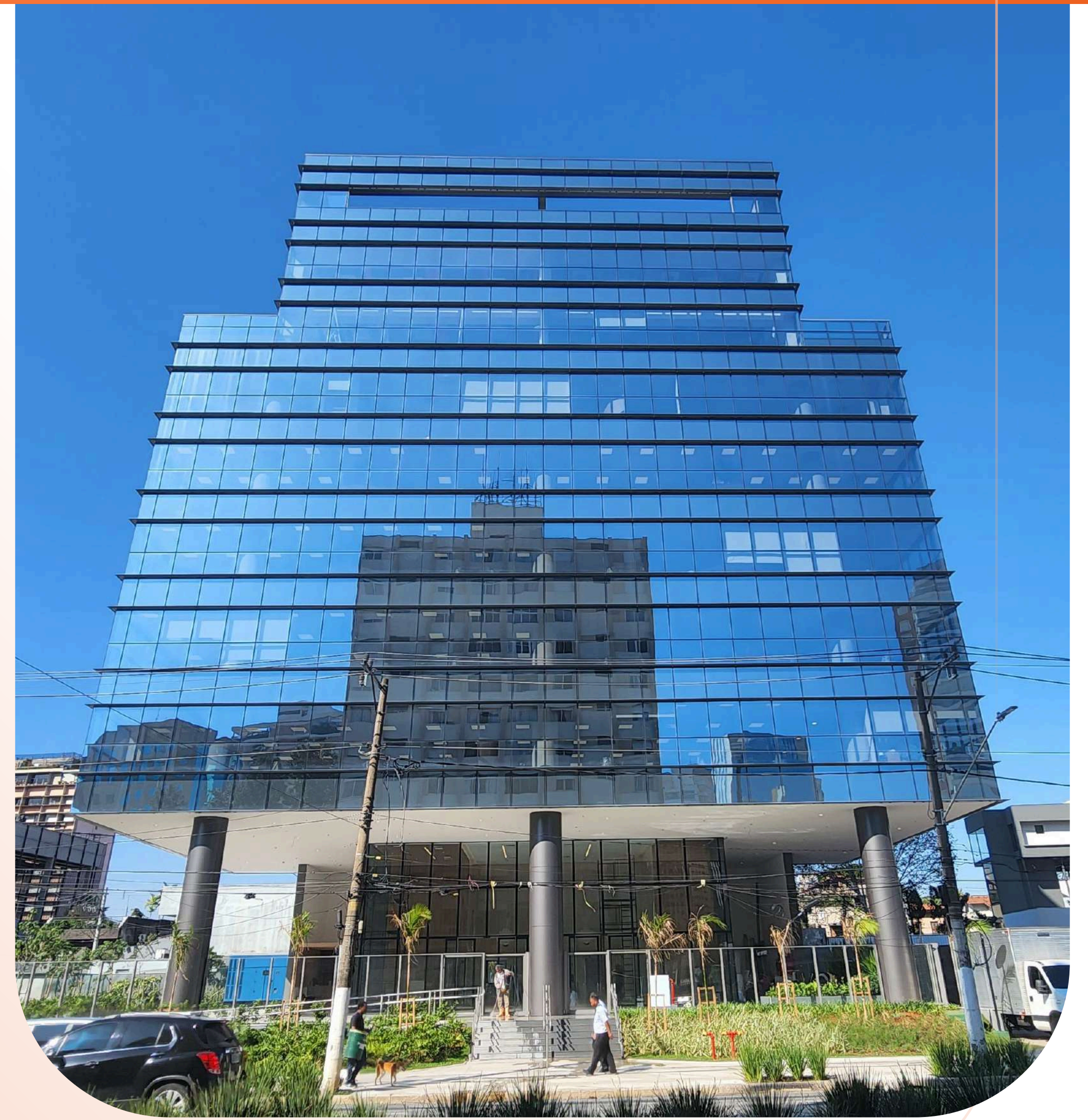
Institucional	04
Introdução	07
Ouvidoria em números	09
Canais críticos	10
Melhoria contínua	13
Canais de atendimento	15

Somos uma empresa em constante transformação

Melhorar a vida das pessoas. É isso que a Omni se propõe a fazer a cada vez que fechamos um contrato com nossos clientes. Porque, mais do que oferecer crédito às pessoas, proporcionamos a realização de seus sonhos e objetivos.

Iniciamos nossas atividades como uma financeira focada em financiamento de veículos e, hoje, desenvolvemos novos produtos, plataformas, meios de contato e formas de fazer negócios.

Além de estarmos atentos à transformação digital, não abrimos mão das relações humanas e as valorizamos muito, sejam elas com nossos clientes, colaboradores, correspondentes bancários, acionistas e parceiros.





Propósito

OMNIZAR!

Fazer o melhor hoje para o seu
amanhã ser ainda melhor!

Visão

Realizar sonhos e impulsionar o Brasil por
meio de crédito **acessível e sustentável**.

Valores

Respeitamos nossas Parcerias

Agimos de Modo Empreendedor

Temos Senso de Justiça

Garantimos Eficiência

Trabalhamos pra Valer



Time Ouvidoria

Nossa política de relacionamento com o cliente

Acreditamos que a melhor experiência para nossos clientes e usuários é resultado de um trabalho contínuo de aprimoramento. Por isso, investimos constantemente em nossos processos, produtos e serviços, buscando inovação, eficiência e usabilidade.

Nossos valores de ética, transparência, cordialidade e respeito guiam todos os nossos pontos de contato, buscando sempre o melhor atendimento e a construção de relações de confiança. Honramos nossos compromissos e trabalhamos para convergir interesses, buscando ser o melhor parceiro em soluções financeiras.

Nosso objetivo é ser reconhecido pela entrega da melhor experiência para o cliente do nosso segmento, em todos os pontos de contato de sua jornada com a Omni.

Mensagem da Ouvidoria

Na Ouvidoria da Omni, acreditamos no poder da conexão humana para transformar experiências. Acolhemos cada cliente com respeito e empatia, buscando entender suas jornadas e construir soluções eficazes em conjunto.

Nossa equipe, apaixonada por pessoas, trabalha em sinergia com as demais áreas para garantir um alto nível de atendimento e a resolução ágil das demandas.

Cada feedback é uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento, guiando-nos na construção de um futuro mais humano e satisfatório.

Fazemos o melhor hoje para um amanhã ainda melhor.

Sérgio Buarque

Ouvidor



Este relatório, elaborado em conformidade com a Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional e demais normas da Ouvidoria, apresenta como as manifestações dos clientes, registradas no segundo semestre de 2024, contribuíram para as melhorias implementadas na estrutura de atendimento da Omni, além de demonstrar o relacionamento da empresa com seus clientes e seu posicionamento perante órgãos reguladores e de defesa do consumidor.



Fluxo de Reclamações



Foram registradas **717 manifestações** em nossa Ouvidoria.

De acordo com a resolução nº 4.860/2020, o prazo máximo para resposta é de dez dias úteis. Buscamos solucionar cada caso o mais rápido possível e mantemos o acompanhamento constante das manifestações para garantir a efetividade do atendimento.

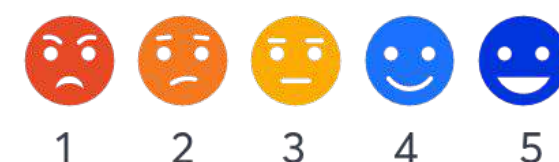
717 registros

4,34 prazo médio de
resposta (dias úteis)

95,7% dos clientes receberam resposta
definitiva em até dez dias após o registro

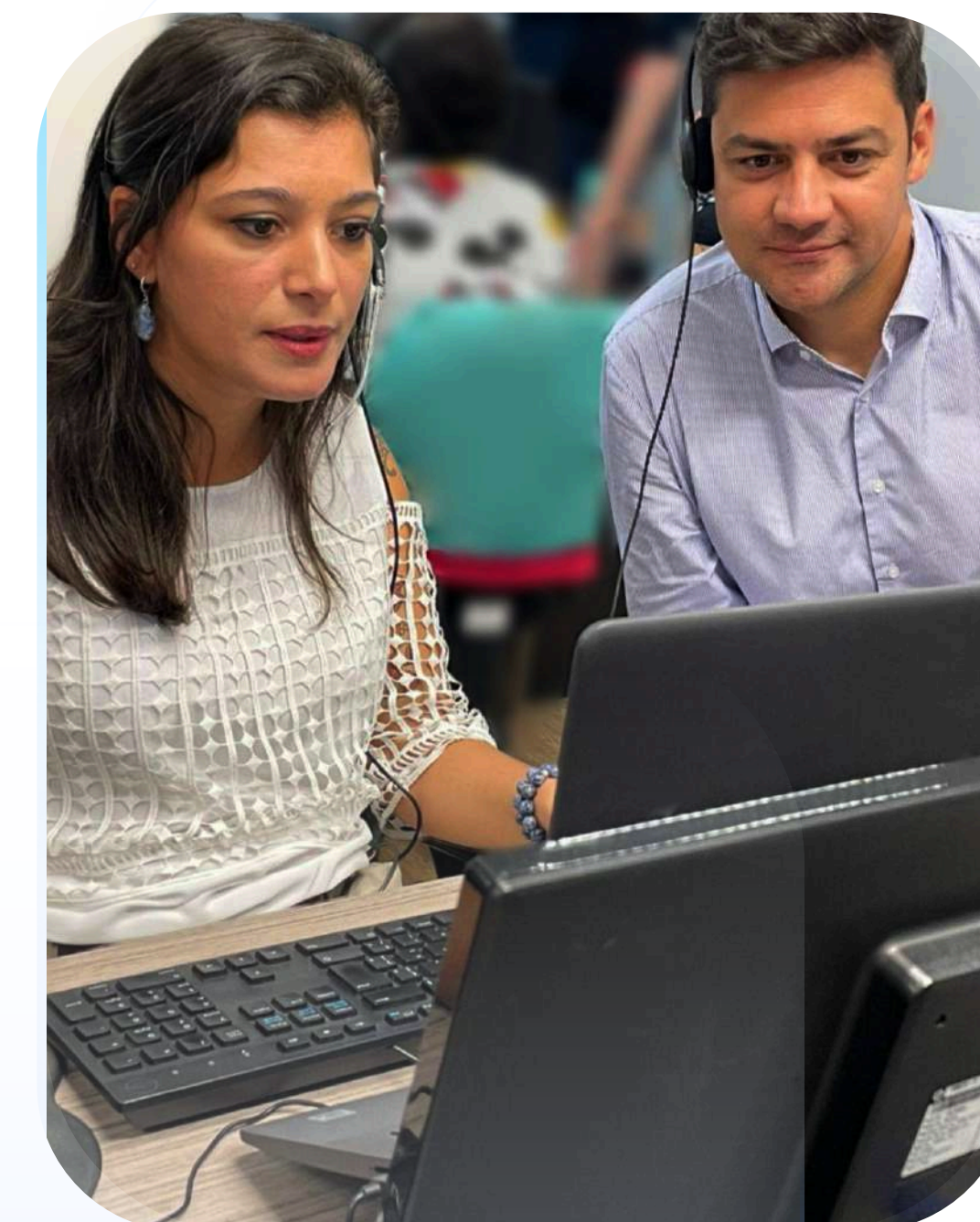
Qualidade e resolutividade alinhadas ao nosso Propósito

Utilizamos pesquisas de satisfação para coletar feedback de nossos clientes e monitoramos a resolutividade de cada registro para assegurar que suas necessidades sejam atendidas de forma eficaz. Esses dados nos auxiliam a aprimorar constantemente nossos processos e garantir a melhor experiência possível.



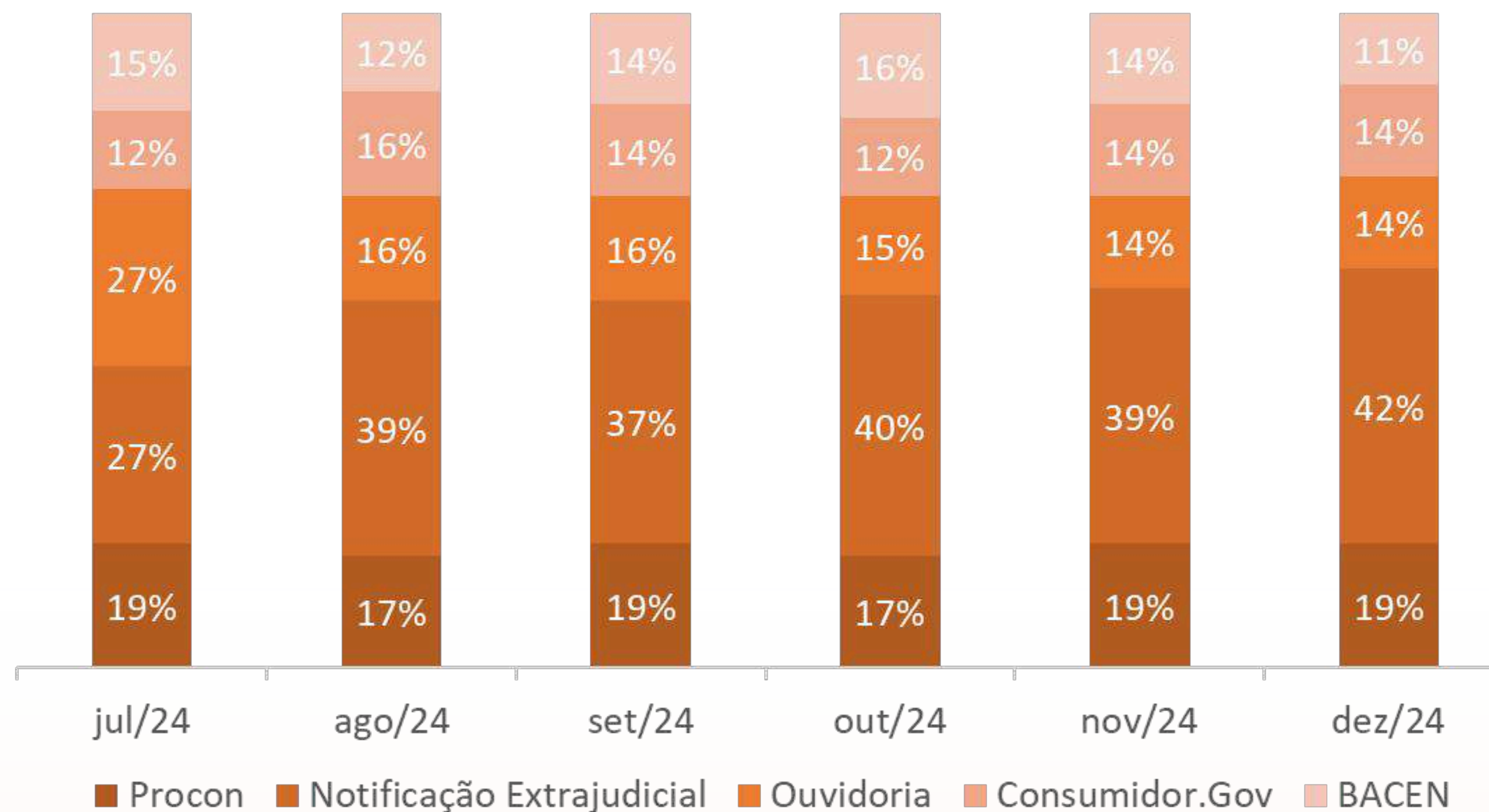
4,75 satisfação com a solução
apresentada pela Ouvidoria

4,9 qualidade do atendimento
prestado pela Ouvidoria



Canais Críticos

A Ouvidoria da Omni está sempre disponível, seja qual for a preferência de contato. Por isso, nossa atuação vai além dos canais tradicionais, como o 0800, WhatsApp e site. Estamos presentes e atuantes também no Banco Central do Brasil (Bacen), na plataforma Consumidor.gov.br e nos órgãos de defesa do consumidor (Procon), prontos para receber e solucionar as demandas que chegam por esses canais. Nosso compromisso é buscar a melhor solução para cada caso, de forma transparente e eficiente.



Atendemos **585 demandas** na plataforma RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central, buscando sempre respeitar os prazos estabelecidos pelo órgão regulador.

6,99

prazo médio de respostas
das reclamações
(dias úteis)

98,3%

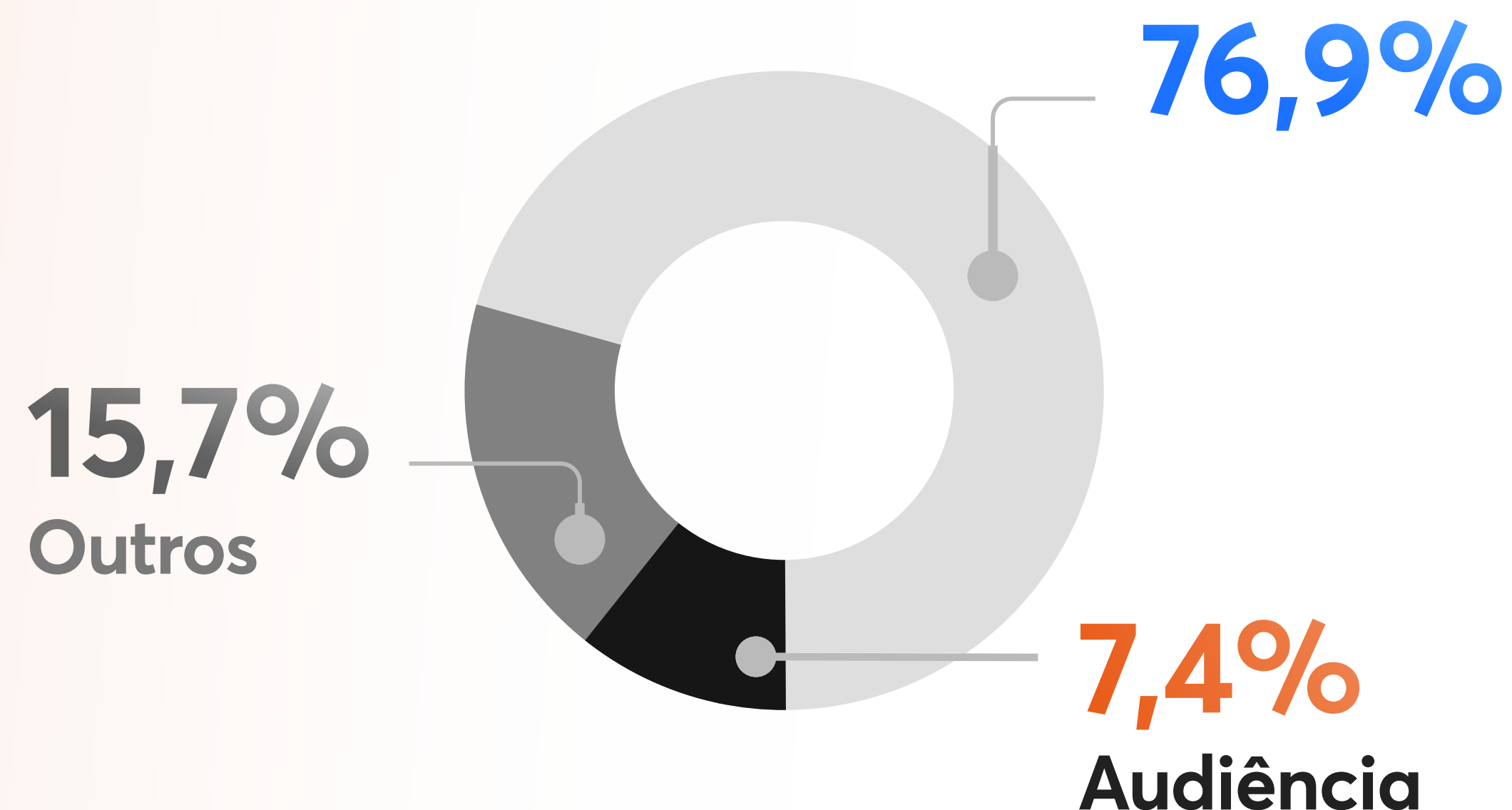
atendidos dentro do
prazo da regulamentação

16,8%

reclamações
procedentes



Mantemos uma estreita parceria com o Procon, oferecendo diversos canais de comunicação para atender às suas demandas, incluindo ligações, correspondências e plataformas digitais com o ProConsumidor, Procon-SP, Sindec e demais plataformas disponibilizadas pelos órgãos. Essa parceria em **757 atendimentos**, distribuídos entre Cartas de Informação Preliminar, audiências (presenciais e online) e outros meios de contato, como ProconFone e um e-mail exclusivo.



5,45

prazo médio de respostas
das CIP's (dias úteis)

97%

dos clientes tiveram suas
manifestações concluídas
dentro do prazo
estabelecido pelo órgão

Melhoria contínua

A Omni tem o compromisso de oferecer a melhor experiência para seus clientes. Para isso, investimos continuamente em melhorias com base no feedback recebido por diversos canais, como Ouvidoria, Bacen, Procon e Consumidor.gov.br.

Soluções Implementadas para Aprimorar a Experiência:

-  Análise de Interações em Tempo Real (Speech Analytics): Implementada em janeiro de 2024, essa ferramenta captura informações valiosas das interações com os clientes, permitindo identificar oportunidades de melhoria no atendimento.
-  Atendimento Personalizado na Ouvidoria: Em parceria com o time de Customer Experience, aprimoramos as respostas e desenvolvemos templates para garantir clareza, consistência e eficiência no atendimento.
-  Pré-Bacen via WhatsApp: Implementamos esse canal para oferecer um atendimento mais ágil e reduzir o tempo de resposta às demandas, além de diminuir o número de acionamentos no BACEN.
-  Transparência nas Informações do SCR: Atualizamos a carta de quitação e as informações disponíveis em nosso site, atendendo a uma das principais demandas registradas no BACEN, garantindo maior clareza e acesso às informações.

A Ouvidoria atua como porta -voz do cliente em comitês internos, influenciando diretamente o desenvolvimento de produtos e serviços. Nosso compromisso com a melhoria contínua nos impulsiona a investir em novas ferramentas e processos para transformar o feedback dos clientes em ações que geram valor para toda a comunidade.

Premiações

Participamos ativamente de premiações renomadas como CONAREC, TheCustomer Summit e ABEMD, destacando nossa excelência em estratégias centradas no cliente. Nosso compromisso com inovação, personalização e experiência do consumidor tem sido reconhecido em diversas categorias, reforçando nossa posição no mercado. Seguimos aprimorando nossas soluções para oferecer jornadas ainda mais impactantes e eficazes.



Ganhamos **Prata**
Categoria **Call Center -
Contact Center**



VENCEDORES
Categoria **Serviços Financeiros
como empresas contratantes**



The Customer Summit



VENCEDORES
Categoria **Cultura Focada no Cliente -
Melhor Estratégia de Inovação**

Canais de atendimento

A Omni disponibiliza múltiplos canais de atendimento ao cliente, visando atender às necessidades de seu público diversificado.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

Consultas, informações, transações e cancelamentos.

Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

4004 3500 (Capitais e Regiões Metropolitanas) 

0800 701 3500
(Demais Regiões)

CENTRAL DE COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO:

Atendimento de segunda a sábado das 8h às 20h.

Acesse www.omni.com.br/produtos/negocie para negociar sua dívida com a Omni ou ligue 3003-2119 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 701 0471 (Demais Regiões)

SAC:

Canal EXCLUSIVO para informações, sugestões, reclamações e cancelamentos.

Atendimento para todos os produtos.

Todos os dias, 24h por dia.

0800 727 0885

OUIDORIA:

Se a solução apresentada não for satisfatória, contate-nos.

Atendimento em dias úteis das 9h às 18h.

0800 701 0412

SITE OMNI CHAT ONLINE:

Atendimento dos produtos financiamento de veículos, crediário loja e cartão de crédito.

Atendimento de segunda-feira a sábado das 8h às 20h.

ATENDIMENTO ESPECIAL:

Acesse o site da Omni para atendimento para pessoa com deficiência auditiva e de fala.

REDES SOCIAIS:



omni&co