

omni&co



Finsol ✨

omni1

instituto
omni

RELATÓRIO DE OUVIDORIA | 1º SEM | 2024

SUMÁRIO

01

Institucional 3

02

Introdução 7

03

Ouvidoria em números 9

04

Canais críticos 10

05

Melhoria contínua 15

06

Canais de atendimento 16

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

Ser o seu melhor parceiro em soluções financeiras.

VALORES

Agir de modo **empreendedor**

Garantir **eficiência**

Respeitar nossas parcerias

Ter senso de **justiça**

Trabalhar pra **valer**

Nossa política de relacionamento com o cliente

Todos os pontos de contato do relacionamento com os clientes e usuários de produtos e serviços da Omni são conduzidos em harmonia com nossos valores. Buscamos fazer sempre o que é certo e ético. Tratamos as pessoas com cordialidade, proximidade e transparência, respeitando nossas parcerias, e mantendo sempre nosso compromisso com o combinado. Buscamos a convergência de interesses, para sermos sempre seu melhor parceiro em soluções financeiras e trabalhamos para valer rumo a esse objetivo. Mantemos o constante aprimoramento de nossos processos, produtos e serviços para garantir a eficiência, usabilidade, e conforto de nossa comunidade de clientes.



Mensagem da Ouvidoria

SOMOS A OUVIDORIA DA OMNI: MAIS DO QUE OUVIR, FAZEMOS A DIFERENÇA!

Na Ouvidoria da Omni, acreditamos que cada cliente é único e especial. Mais do que registrar reclamações, buscamos entender a fundo a jornada de cada um, acolhendo-o com respeito e atenção. Somos parceiros na construção de um futuro melhor, e cada feedback nos impulsiona a sermos cada dia melhores.

Nossa equipe, formada por pessoas apaixonadas por gente, está sempre pronta para atender com um sorriso no rosto. Acreditamos que a empatia e a conexão humana são essenciais para construir soluções eficazes.

Eficiência e sinergia definem nosso trabalho. Atuamos em conjunto com as demais áreas da Omni, garantindo agilidade na resolução de demandas e um alto nível de atendimento.

O cliente está no centro de tudo que fazemos. Sua voz é fundamental para que possamos identificar oportunidades de melhoria e aprimorar continuamente nossos produtos e serviços.

Mais do que resolver problemas, queremos transformar a experiência do cliente. Vemos em cada reclamação a chance de construir um futuro mais humano e satisfatório para todos.

Somos a Ouvidoria da Omni: Aqui, nosso Propósito Omnizador que é fazer o melhor hoje para criar um amanhã ainda melhor!

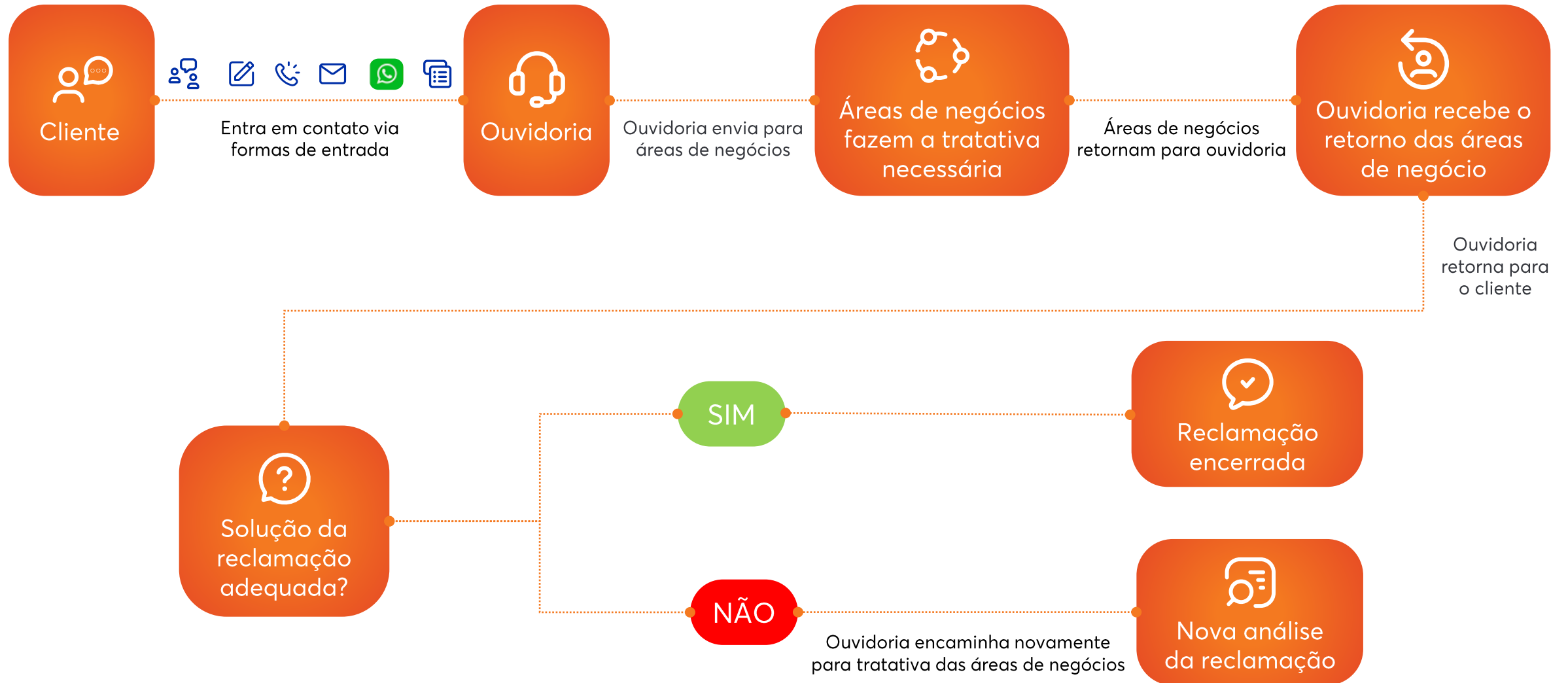


Introdução

Este relatório, elaborado em cumprimento à Resolução 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional e demais normas relacionadas à Ouvidoria, tem como objetivo apresentar a relação da Omni com seus clientes, seu posicionamento junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor, a estrutura de atendimento e as melhorias implementadas a partir das manifestações registradas no primeiro semestre de 2024.



FLUXO DE RECLAMAÇÕES



Foram registradas **783 manifestações** em nossa Ouvidoria.

De acordo com a resolução nº 4.860/2020, temos o prazo de dez dias úteis para atender a estas reclamações. Atuamos sempre no intuito de solucionar o mais rapidamente possível:

783

registros

2,77

prazo médio de resposta (dias úteis)

98,4%

dos clientes receberam resposta definitiva em até dez dias após o registro

Qualidade e resolutividade alinhadas ao nosso Propósito

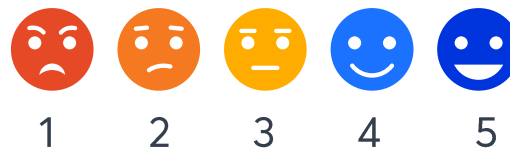
A satisfação de nossos clientes é medida por nossa pesquisa, assim como a resolutividade de cada registro.

4,6

satisfação com a solução apresentada pela Ouvidoria

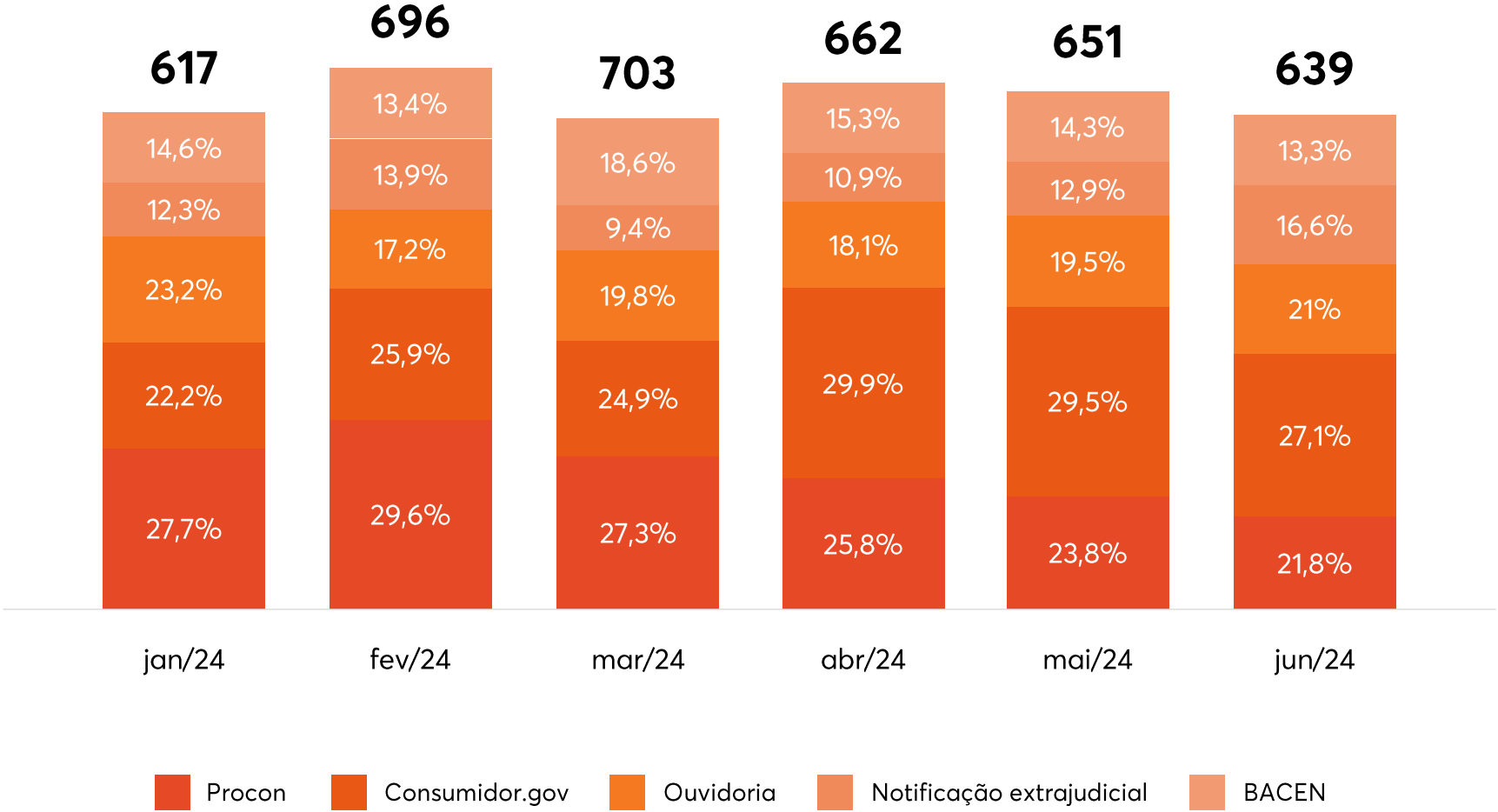
4,6

qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria



CANAIS CRÍTICOS

Além do contato através do 0800 e site, a Ouvidoria da Omni também responde pelo atendimento dos clientes que acionam os Canais: Bacen, Consumidor.gov e Procon.



Na plataforma RDR (Registro de Demandas do Cidadão)
do Banco Central foram realizados 392 atendimentos:



6,58

prazo médio de
resposta das
reclamações
(dias úteis)

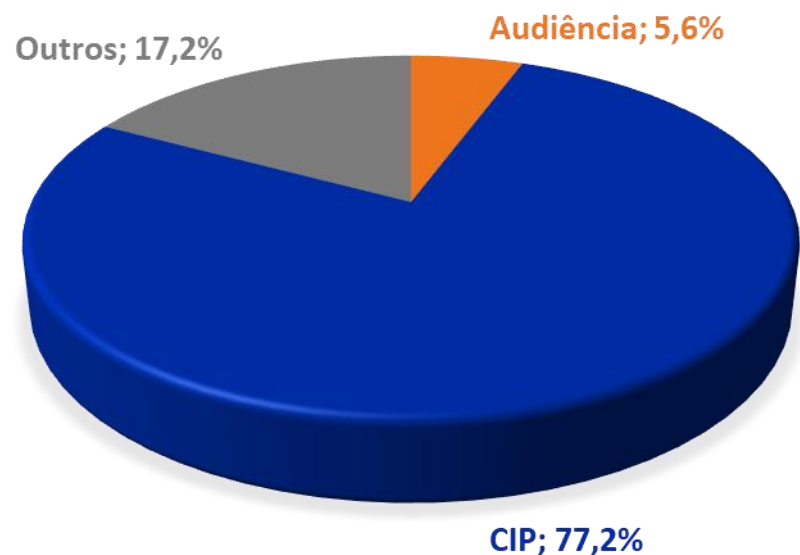
96,7%

atendidos dentro
do prazo da
regulamentação

14,8%

reclamações
procedentes

Hoje atendemos ao Procon através de ligações, correspondências enviadas para nossa sede e interações através de diversas plataformas como: Pró-consumidor, Procon São Paulo e Sindec consulta. No Canal Procon, foram registrados **733 atendimentos**, distribuídos entre Cartas de informação Preliminar, audiências (presencial e on-line) e demais formas de contato que disponibilizamos ao órgão, como o ProconFone e o e-mail de atendimento exclusivo:



4,46

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

96%

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

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos pela internet. Recebemos **468 atendimentos** por meio da plataforma, vejam nossos indicadores:



consumidor.gov.br

88%

índice de solução

3,3

satisfação com o
atendimento
(escala 1 a 5)

100%

reclamações
respondidas

2,8

prazo médio de
resposta
(prazo de 10 dias)

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos pela internet. Recebemos **229 atendimentos** por meio da plataforma, vejam nossos indicadores:



consumidor.gov.br

73,4%

índice de solução

2,4

satisfação com o
atendimento
(escala 1 a 5)

100%

reclamações
respondidas

4,6

prazo médio de
resposta
(prazo de 10 dias)

- Na Omni, a melhoria contínua é um compromisso fundamental. Acreditamos que o sucesso está em ouvir atentamente nossos clientes e utilizar seus feedbacks para aprimorar nossos produtos e serviços.
- Utilizamos um sistema robusto de coleta e análise de feedback, incluindo canais como Ouvidoria, Bacen, Procon e Consumidor.gov. A partir de cada manifestação, identificamos sintomas críticos e os motivos mais reclamados.
- Em janeiro de 2024, implementamos a ferramenta **Speech Analytics** para analisar interações com os clientes em tempo real, capturando emoções e informações valiosas para aprimorar a experiência do cliente.
- Para um atendimento eficaz e personalizado na Ouvidoria, seguimos diretrizes de melhoria contínua com o apoio do time de Customer Experience, que aprimora nossas respostas e desenvolve templates para garantir clareza, consistência e eficiência nas interações com os clientes.
- A Ouvidoria da Omni participa ativamente de comitês internos multidisciplinares, representando a voz do cliente e defendendo seus interesses. Assim, influenciamos diretamente a criação e o aperfeiçoamento de produtos e serviços.
- A melhoria contínua é uma jornada sem fim. Continuaremos investindo em ferramentas e processos que nos permitam ouvir cada vez mais nossos clientes e transformar seus feedbacks em ações que gerem valor para toda a comunidade de clientes.



NOSSOS FACILITADORES

- Os facilitadores, são funcionários das áreas de produtos e serviços que atuam como mediadores e agentes de suporte para ouvidoria e central de atendimento, capacitados para entender as necessidades dos clientes de forma precisa e ágil.
- Eles não apenas facilitam o acesso aos serviços, mas também proporcionam orientação e assistência personalizada em cada etapa do processo. Além de simplificar o procedimento de atendimento, nossos facilitadores busca promover a transparência e a confiança, garantindo que todas as questões sejam tratadas com respeito e eficácia.
- Dessa forma, os facilitadores desempenham um papel crucial na melhoria contínua da qualidade do serviço oferecido para os nossos clientes, assegurando que as preocupações dos clientes sejam prontamente resolvidas e suas expectativas atendidas de maneira satisfatória.




NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Somos múltiplos, somos muitos! A Omni disponibiliza diversos canais de atendimento ao cliente, para alcançar nosso diversificado público.

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 NEGOCIAÇÃO:

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

[Clique aqui](#) para negociar sua dívida com o 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

OUVIDORIA:

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.

REDES SOCIAIS:



omni&co



Finsol⁺

omni1

instituto
omni