Relatório de Sustentabilidade 2023

OMNI&CO

sumário

Destaques	pg. 4
1. Sobre o relatório	pg. 5
2. Mensagem do presidente	pg. 6
3. Quem somos	pg. 9
4. Nosso negócio	pg.16
5. Governança	pg.28
6. Nossa gente	pg. 38
7. Desempenho econômico e financeiro	pg.50
8. Cidadania e Meio Ambiente	pg.54
9. Sumário de conteúdo GRI e SASB	pg.62

OMNI&CO

Destaques

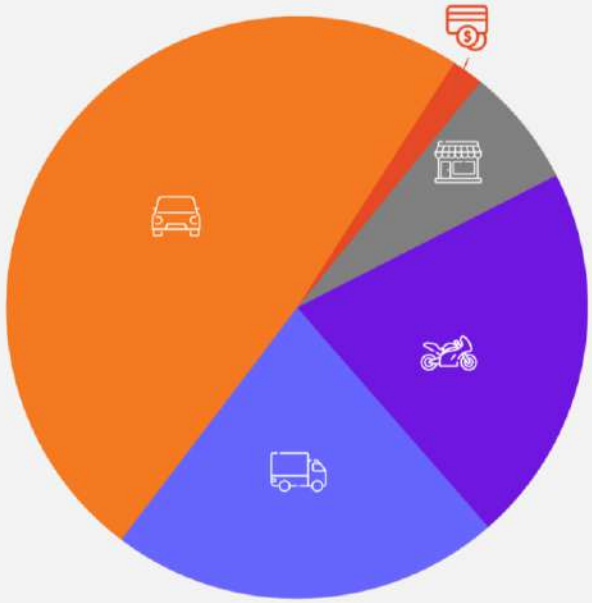
R$4,4 BILHÕES

DE CARTEIRA LÍQUIDA EM 2023

Carteira líquida da Omni&Co em 2023*

*não inclui cartão de crédito

- **Leves:** R$ 2 bilhões
- **Pesados:** R$ 950 milhões
- **Motos:** R$ 948 milhões
- **Empresas:** R$ 345 milhões
- **Finsol:** R$ 142 milhões



1º LUGAR

como a Melhor Empresa para Trabalhar – Ranking Instituições Financeiras GPTW pelo terceiro ano consecutivo

4ª MAIOR OPERAÇÃO DE MICROCRÉDITO DO PAÍS,

com unificação das operações na Finsol

+4 NOVOS PRODUTOS

em Seguros e Assistências (Omni1): Seguro Moto Suhai, Consórcio, Prestamista PJ e Garantia Mecânica

LANÇAMENTO DO PROGRAMA OMNI ELAS,

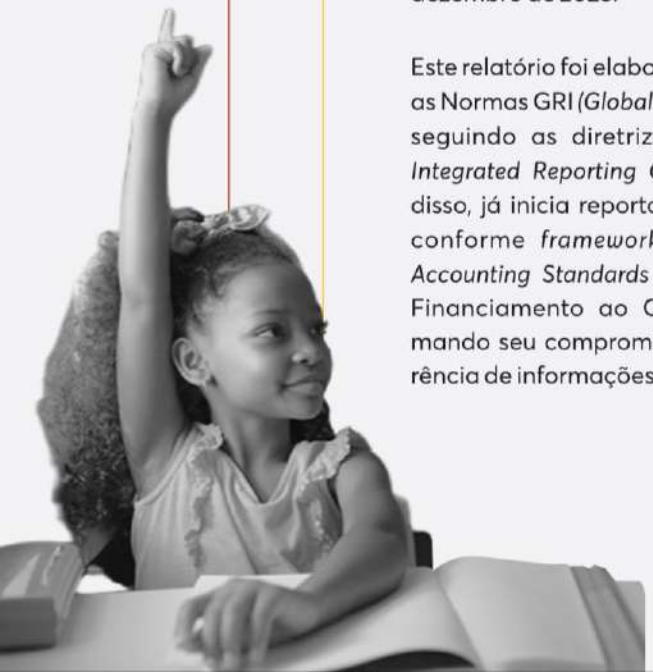
com a meta de impactar 100 mil mulheres, aportando recursos da ordem de R$ 650 mil

1. Sobre o Relatório

GRI, 2-2, 2-3, 2-14

Com base em suas diretrizes de transparência e comprometimento, a Omni&Co apresenta o seu primeiro Relatório de Sustentabilidade (ano base 2023), uma publicação anual que traz a visão estratégica da Companhia e suas principais ações em relação aos resultados operacionais e financeiros, bem como as iniciativas de destaque voltadas para o meio ambiente, social e governança corporativa no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

Este relatório foi elaborado de acordo com as Normas GRI *(Global Reporting Initiative)* e seguindo as diretrizes do *International Integrated Reporting Council (IIRC)*. Além disso, já inicia reportando os indicadores conforme *framework* do *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, setor Financiamento ao Consumidor, confirmando seu compromisso com a transparência de informações.



Buscamos trabalhar diariamente com foco no desenvolvimento sustentável e, por isso, adotamos práticas e projetos que visam o desenvolvimento das áreas que impactamos e que são alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

O documento está organizado de acordo com a primeira matriz de materialidade realizada pela Omni&Co, cujo objetivo foi levantar os temas materiais que convergem de acordo com as seguintes perspectivas: relevância para o público externo e impacto para a Omni&Co. Foram inseridas neste reporte as informações relativas ao ecossistema Omni&Co, que inclui as empresas Omni1, Omni Financeira, Omni Banco, Trigg, Finsol, além do Instituto Omni.

Dúvidas, sugestões e comentários sobre esta publicação podem ser encaminhados para: sustentabilidade@omni.com.br.

Matriz de materialidade

GRI 2-29, 3-1, 3-2

Para esta primeira consulta de materialidade, coordenada por consultoria externa, foram realizadas 35 entrevistas em profundidade com liderança, acionistas, Agentes, investidores, imprensa, lojistas e clientes, e 217 questionários foram respondidos pelos colaboradores, por meio de consulta online com perguntas fechadas e abertas.

No total, foram consultados para a elaboração da matriz de materialidade da Omni&Co 252 *stakeholders* internos e externos.

Mapa de *Stakeholders*
Ecosistema Omni

Olto temas foram considerados materiais e estão permeados ao logo deste relatório, após serem aprovados pela Diretoria Executiva. Os temas serão trabalhados a partir de planos de ação, com responsáveis por área, para que sejam priorizados, desenvolvidos e mitigados, levando em consideração as diretrizes estratégicas da Omni&Co.

Temas materiais

GRI 3-2

Tema material	Por que é material?	GRI	ODS
1 **Crescimento Sustentável**	A OMNI precisa continuar se fortalecendo nos mercados em que atua e buscar alternativas sinérgicas para crescer de maneira sólida e contínua, construindo um posicionamento em relação a como será a Omni do futuro, a Omni daqui 30 anos.	201-1 401-1	
2 **Tecnologia e digitalização**	Sistemas eficientes são a base para a realização de negócios bem-sucedidos. Por isso, a OMNI deve buscar estar sempre atualizada em relação às novas tecnologias, e antecipar-se às transformações iminentes de sua aplicação no mundo financeiro. Uma delas é o uso de inteligência artificial, contribuindo para agilizar a operação em cooperação (e não em substituição) às avaliações humanas.	418-1	
3 **Governança**	Uma boa governança é a base para construir relações de confiança com os diversos *stakeholders*, especialmente os investidores. Estruturas bem definidas, processos claros, transparência e ética nos negócios e revisão permanente das práticas da empresa são a chave para manter a credibilidade.	207-2 418-2	
4 **Taxas de juros**	Sabemos que as taxas de juros praticada pelas instituições financeiras são um importante fator de competitividade. As taxas praticadas pela OMNI refletem os riscos embutidos nos produtos voltados para atender um público com menor possibilidade de acesso ao crédito. Elas devem ser as mais competitivas para esse nicho, não necessariamente as mais baixas do mercado.	203-2 417-1	
5 **Atuação social**	Ter uma atuação social marcante faz parte do DNA da OMNI. E quanto mais essa atuação for conectada ao cerne do nosso negócio, maior será a nossa real contribuição para a sociedade. Por isso a necessidade de estruturar a atuação do Instituto OMNI e projetos apoiados.	401-1 404-2 401-2 404-3 401-3 405-1 403-1 406-1 403-2 413-1 404-1	
6 **Atuação ambiental**	O negócio da OMNI não tem um impacto ambiental direto. Porém, ao financiarmos veículos mais antigos, especialmente no segmento de pesados, acabamos indiretamente compactuando com o aumento da emissão de gases de efeito estufa. Por isso, estudamos formas de mitigar esse impacto.	302-1	
7 **Proteção de dados (cybersegurança)**	Para além das leis que estabelecem os parâmetros mínimos para proteção de dados e cibersegurança, é fundamental que a OMNI esteja sempre focada em implementar os melhores controles para evitar vazamento de dados ou invasão dos sistemas, protegendo seus clientes e sua operação.	418-1	
8 **Sucessão**	A chegada de um novo CEO é um marco importante para fortalecer a atuação da OMNI, uma vez que traz consigo a responsabilidade de desenvolver um planejamento estratégico robusto e bem estruturado, desdobrado em planos de ação focados na construção da OMNI do futuro.	405-1	

2. Mensagem do Presidente

Quando cheguei na Omni, em março de 2023, fiquei impressionado com a cultura da empresa, com o seu jeito de ser humanizado aliado à enorme vantagem competitiva de conceder crédito de forma diferenciada, com uma negociação "olho no olho" e uma rede de Agentes sólida que representa a Omni nas diversas localidades. Também encontrei uma empresa que aposta no potencial das pessoas, na força empreendedora e nas relações de confiança construídas a longo prazo, visando incluir no sistema pessoas que não têm histórico financeiro.

Minha missão desde o início sempre foi muito clara: reforçar os diferenciais da Omni e, ao mesmo tempo, trazê-la para outro patamar, construindo ao lado dos acionistas, colaboradores, Agentes e clientes a Omni dos próximos anos, uma referência em fomento e inclusão financeira no Brasil. Para tanto, estamos prontos para elaborar um planejamento estratégico que permita à empresa alcançar um crescimento sustentável, que ao mesmo tempo garanta a perenidade dos negócios e mantenha esse modelo comercial focado nas pessoas e no desenvolvimento das regiões onde atuamos.

Claro que essa preocupação com as pessoas se reflete nas nossas práticas de gestão, enxergando nossos colaboradores como indivíduos. Esse é um dos fatores que nos mantém em primeiro lugar há três anos consecutivos entre as Melhores Empresas para Trabalhar do Great Place to Work (GPTW), na categoria Instituições Financeiras de médio porte.

Temos um lema de que a Omni é formada por "gente boa e boa gente". Gente que quer fazer o bem, com qualidade, de forma correta e com boas intenções. E, juntos, temos a missão de expandir a operação de crédito no país, pois queremos apoiar cada vez mais clientes em seus sonhos, sejam eles pessoais, como a compra de um carro, a reforma de uma casa, uma viagem; ou profissionais, como o primeiro negócio ou a manutenção de um que já existe.

Nossos resultados, fruto do trabalho de líderes e colaboradores engajados em ações que promovem a cultura Omni, demonstram que estamos no caminho certo. O ano de 2023 finalizou com um saldo muito positivo, com nossas unidades de negócios trazendo excelentes retornos, com recordes históricos na venda de produtos de veículos, puxados pela recuperação na carteira de Veículos Leves. Em 2023, atingimos R$ 4,4 bilhões de carteira líquida, fomos a quarta maior instituição financeira em microcrédito no país e lançamos quatro novos produtos no ramo de seguros e assistências.

Os resultados alcançados superaram as dificuldades do início do ano, quando foi necessário revisitar nossa estrutura, depois de doze meses muito desafiadores para o mercado financeiro, com uma volatilidade de juros desproporcional, mudanças no comportamento dos consumidores e aumento da inadimplência.

Esse momento culminou com a minha chegada na Omni, em um planejamento sucessório estruturado, com o objetivo de trazer um novo olhar, um ciclo de renovação e práticas de mercado, mas sempre com muita aderência à cultura da empresa. Cuidamos para que a nossa cultura seguisse forte em 2023, sem distúrbios pelas mudanças que precisaram acontecer no caminho.

Entre as iniciativas mais relevantes do ano tivemos a integração da Finsol, que hoje faz parte do braço de microcrédito do grupo e que amplia nossos horizontes no Nordeste; e reestruturamos a Trigg, nossa empresa de cartões de crédito, a partir do entendimento dos aspectos que nos trazem vantagem competitiva e da redução do nosso portfólio de clientes para nos tornarmos fortes e rentáveis. Também focamos na revisão das carteiras de veículos, nosso carro-chefe de vendas e rentabilidade, remodelando nossas ofertas e priorizando a venda dos produtos com garantia, de modo a conter a inadimplência. E aprimoramos o modelo de governança dos comitês que apoiam a diretoria, criando políticas internas e regimentos e capacitando a liderança. Além disso, avançamos no nosso planejamento estratégico, organizando as frentes de trabalho e as prioridades e revendo todos os indicadores e metas para 2024, dentro de um novo modelo de gestão – o Modelo de Gestão Omni (MGO) – que visa garantir a sustentabilidade, a escalabilidade e integração do ecossistema.

Pensando no nosso impacto social, lançamos o Programa Omni Elas, para ajudar mulheres empreendedoras a vencer as barreiras do mercado de crédito no Brasil. Fruto da nossa parceria com a IFC (International Finance Corporation), braço financeiro do Banco Mundial, oferecemos por meio desse programa condições diferenciadas em produtos de financiamento e empréstimos, além de uma página na internet com conteúdo, dicas e capacitações.

Em outra frente, o Instituto Omni deu mais um passo na consolidação de sua atuação, com a definição de iniciativas claras para os anos de 2023 e 2024, alinhando-as com o nosso negócio e propósito. Sabemos que ainda há uma longa jornada se quisermos impactar a sociedade de forma mais significativa, atuando para além do nosso negócio, e estamos trabalhando nisso.

Em 2023, na consulta aos nossos públicos de relacionamento para definir nossa primeira matriz de materialidade, identificamos várias oportunidades de melhoria e evolução, entre elas, encontrar meios para mitigar os impactos ambientais indiretos causados pelos veículos usados que financiamos.

Neste documento, que é o nosso primeiro relatório de sustentabilidade, trazemos os avanços que fizemos nos aspectos ambientais, sociais e de governança e mostramos como prevemos progredir nesse caminho, com uma empresa fortalecida e estruturada.

Uma boa leitura!

Heverton Peixoto

CEO da Omni&Co

Quem Somos

3. Quem Somos

GRI 2-6

Somos uma empresa financeira, de capital nacional, fundada em 1º de julho de 1994 pelos investidores Érico Ferreira e Tadeu Silva, que desde o início visavam a democratização do crédito. Ao viabilizarmos recursos para as classes C e D fazemos jus ao nome Omni, que significa "para todos". Mais do que oferecer crédito, proporcionamos às pessoas a realização de seus sonhos e objetivos.

Iniciamos nossas atividades focados no financiamento de veículos, com ênfase em veículos leves, caminhões e utilitários com mais de dez anos de uso. Com o passar dos anos passamos a oferecer outros produtos e soluções financeiras para pessoa física e jurídica, como microcrédito, crediário loja, crédito com garantia de veículo, capital de giro, investimentos financeiros e cartões *private label*.

Em 2023, nosso braço financeiro (Omni Financeira) atendeu 1.524 municípios para financiamento de veículos leves, motos e pesados, tendo 7.295 lojistas cadastrados, 99 Agentes master, 14 Agentes no canal direto e 10 no canal direto próprio. Já nosso negócio de microcrédito (Finsol) cobriu 600 municípios, contando com 42 agências especializadas.

Nossa Cultura

Nossa cultura organizacional é pautada na ética, na transparência e em comportamentos que traduzem cada um dos nossos cinco valores, presentes em todas as nossas decisões e no nosso dia a dia. Em nosso modelo de negócio, o propósito individual se conecta ao propósito da Omni, visando felicidade, protagonismo e o futuro do trabalho.

Para disseminar essa Cultura Omni e mantê-la viva, contamos com os Mentores da Cultura, verdadeiros guardiões do nosso jeito de ser, multiplicando-o de diversas maneiras por toda a empresa.

Essas pessoas foram selecionadas ou se inscreveram e receberam uma capacitação especial sobre a nossa cultura. Entre as principais atividades dos mentores estão: acolher novos colaboradores, apontar desvios da nossa cultura, fomentar o engajamento e as práticas de Pessoas e Cultura e apoiar em eventos especiais e conteúdos internos.

Propósito

Omnizar!

Fazer o melhor hoje para o seu amanhã ser ainda melhor

Missão

Ser o seu melhor parceiro em soluções financeiras

Valores

Agir de modo empreendedor
Atuar com ousadia, agilidade e disposição

Garantir eficiência
Conduzir nosso negócio com a máxima lucratividade

Respeitar nossas parcerias
Relacionar-se com proximidade, transparência e compromisso com o combinado

Ter senso de justiça
Fazer o que é certo, valorizando a meritocracia

Trabalhar para valer
Trabalhar com paixão e engajamento

Manifesto

Ser Omni é gostar de relacionamentos com proximidade e criar vínculos com lealdade e parceria, com forte senso de fazer o que é correto, em um ambiente de respeito e cordialidade, onde gostamos de nos chamar pelo nome.

O espírito Omni é empreendedor: temos ousadia para crescer e para viver novos desafios. Valorizamos agilidade, buscamos eficiência e simplificação de processos.

Temos orgulho da nossa importância para pessoas com menor acesso a crédito.

Reconhecemos nossa relevância para tanta gente!

Por isso, empenhamos toda dedicação e responsabilidade para seguirmos adiante sempre, melhorando a vida das pessoas!

Nossa História

1994 — Início das atividades da Local SA, futura Omni

1995 — Começa a operar o 1º Agente Omni, em Cotia (SP)

1997 — Rede soma 50 Agentes, com atuação regional

1998 — Instituição passa a se chamar Omni

2002 — Alcançamos a marca de 100 mil clientes

2003 — Primeira financeira a lançar FIDC no Brasil

2007 — Início da operação com cartões

2009 — Rede ampliada para 75 Agentes e quase 200 mil clientes

2013 — Início da operação de Captação de Varejo e CDC Loja (crediário)

2015 — Chegamos a 800 mil clientes e mais de 100 Agentes

2017 — Aquisição do Banco Pecúnia

2018 — Lançamento do Banco Omni com um total de 4,7 milhões de clientes

2019 — 1ª e 2ª emissão de Letras Financeiras ICVM 476 (rating BBB-)

Empréstimo de R$ 100 milhões do BID

2021 — 3ª Emissão de Letras Financeiras

Empréstimo de R$ 230 milhões do IFC

2022 — Aquisição da Finsol e ampliação da operação de microcrédito

2023 — Formação do ecossistema Omni&Co

Prêmios, Reconhecimentos e Compromissos

Melhores Empresas para Trabalhar

Em 2023, mantivemos o 1º lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar do Great Place to Work (GPTW), na categoria Instituições Financeiras de médio porte. Já é o quinto ano consecutivo em que somos reconhecidos por nosso ótimo ambiente de trabalho e o terceiro ano em primeiro lugar. Também fomos classificados como Estágio Estratégico na Pesquisa de Saúde Emocional da Jungle/GPTW, demonstrando que somos uma empresa que se preocupa com a saúde mental dos colaboradores.

RHs mais admirados

Pelo segundo ano consecutivo, recebemos o reconhecimento como um dos RHs mais admirados do Brasil, na 18ª edição do prêmio, organizado pelo Grupo Gestão RH.

Melhores para o Brasil 2023

Fomos reconhecidos com rating A na quarta edição dessa pesquisa pioneira do movimento Capitalismo Consciente e da empresa Humanizadas com Índice de Qualidade das Relações (IQR) de 90%. Isso demonstra que atingimos um estágio de maturidade e de qualidade no relacionamento com stakeholders alta, acima da média do mercado.

Empresa que dá feedback

Mantivemos destaque no levantamento da Gupy, nessa premiação que reconhece empresas com no mínimo 90% de feedback para pessoas candidatas e considerando um mínimo de 90% de vagas ativas publicadas externamente. O selo concedido pela organização pode ser exibido na página de carreiras e na página de descrição das vagas.

Ranking de Soluções 2023

Nosso atendimento foi reconhecido pelo Procon SP pelo excelente trabalho realizado no ano.

Melhor Ouvidoria de 2023

Em reconhecimento feito pelo Banco Central, conquistamos o 1º lugar em nota de solução do segmento.

Reclame aqui 2023

A Omni ficou em 8º lugar no Prêmio Reclame Aqui 2023, na categoria Soluções Financeiras, com nota 8,7. Já a Trigg alcançou o 3º lugar na categoria Cartões de Crédito. O RA reconhece as empresas por sua reputação, atendimento e experiência do cliente.

Selo RA 1000

Fomos certificados como uma das empresas com melhor reputação na avaliação dos clientes em 2023. O selo é considerado o nível mais alto de reconhecimento na Plataforma Reclame Aqui.

ONU Mulheres

Em 2023 nos tornamos parceiros oficiais da Organização das Nações Unidas (ONU) e do Pacto Global na iniciativa ONU Mulheres, entidade para a igualdade de gênero e empoderamento das mulheres.

Capitalismo Consciente

Fazermos parte do Capitalismo Consciente, um movimento global que une pessoas e empresas que acreditam que a economia deve gerar valor para todos. Quando nos filiamos, em 2022, colaboradores de diversas áreas receberam uma capacitação sobre o movimento, para que todos possamos ter esse olhar voltado a um propósito maior, com uma cultura e uma liderança consciente e cientes das nossas responsabilidades como empresa perante a sociedade. As pessoas que participaram da formação têm a missão diária de multiplicar o conhecimento e transformá-lo em práticas.

Nosso Negócio

4. Nosso Negócio

Ecossistema Omni&Co

Crédito, Financiamento e Investimento (Omni CFI)

Nosso principal negócio, a Omni Financeira concede crédito para financiamento de veículos novos e usados. Somos o nono maior player do Brasil em leves usados, quinto maior em pesados usados e quarto maior em motos usadas.

Também fazemos refinanciamento, um empréstimo pessoal com uso de um veículo como garantia, uma modalidade que esteve em destaque no ano. Em 2023 desenvolvemos também um novo produto, o Compra Planejada, para atender clientes com financiamento de veículo negado nas avaliações Omni.

Com o novo produto, lançado no início de 2024, os participantes poupam em CDB por seis meses o valor de uma prestação do bem que deseja adquirir. Após esse período, caso não haja débitos ou restrições, obtêm o financiamento desejado (com prazo máximo de 48 meses) ou, em caso de desistência, recebem o dinheiro corrigido. O programa visa atingir uma média de 32 mil clientes mensais.

No atendimento a empresas de médio porte, atuamos em crediário (CDC Loja, nas modalidades massificado, estruturado e sustentável), capital de giro (para manter o fluxo de caixa do negócio), antecipação de recebíveis e outros produtos que facilitam o dia a dia dos lojistas. A Omni CFI é classificada pela Fitch Ratings (BBB) e Standard & Poors (brA).

Omni1 Assistências & Seguros

A Omni1 Assistências e Seguros é uma *joint venture* entre a Omni e a Wiz para alavancar a venda de seguros nos nossos canais por meio de uma operação comercial mais focada, expansão de portfólio e maior fidelização dos lojistas.

Nosso portfólio de seguros para apoiar financeiras ganhou quatro novos produtos em 2023: Seguro Moto Suhai, Consórcio, Prestamista PJ e Garantia Mecânica.

Omni Digital

Nosso banco digital oferece aos usuários a facilidade de acessar serviços bancários, como investimento em CDB, com agilidade e segurança. Classificado pela Fitch Ratings (BBB) e Standard & Poors (brA).

Trigg

Marca Omni que oferece cartões de crédito digitais para tornar o relacionamento dos nossos clientes com o dinheiro mais fácil e acessível, usando tecnologia digital aplicada ao mundo das finanças.

Finsol

Tem como principal objetivo promover o desenvolvimento econômico através do microempreendedor, da microempresa e de empresas de pequeno porte, fortalecendo os seus negócios por meio de crédito produtivo e orientado. Os produtos financeiros – especialmente microcrédito – são concedidos de maneira ágil e sem burocracia.

Com uma carteira de mais de R$ 99 milhões, já liberou mais de R$ 2 bilhões em 15 anos. Atualmente, as 42 agências Finsol atendem 600 municípios. Contamos com 11 Agentes exclusivos de microcrédito no Brasil para auxiliar os candidatos na obtenção do crédito e incentivá-los a crescer, passando de uma situação de subsistência até virarem pessoa jurídica de pequeno porte.

Nossa Estrutura

Estamos estruturados em uma vertical de unidades de negócio (*Business Units - BUs*), dividindo a operação de forma estratégica, visando um olhar mais detalhado para cada tipo de negócio ou gestão.

As BUs são formadas por equipes especializadas e, portanto, com mais autonomia e eficiência, possibilitando uma tomada de decisão mais ágil e uma maior aproximação e entendimento do cliente.

Elas são divididas estrategicamente:

BU Empresas

Criada com o objetivo de fomentar empresas dos segmentos de mobilidade e varejo, a partir da junção de nossa operação de CDC Lojas e Middle Market.

BU Canal Direto

Tem como objetivos estratégicos ser um berçário de novos Agentes master, desenvolvendo e promovendo futuros Agentes; ser um canal para testar produtos e tendências e ramificar nossa rede no território nacional.

BU Varejo PF

Atua no e-commerce das lojas, voltado para a pessoa física.

BU Leves

Tem como objetivo fomentar e desenvolver nossa operação de financiamento e refinanciamento de veículos leves, com a visão de termos a operação mais completa desse segmento.

BU Motos

Desenvolve e fomenta nossa operação de financiamento e refinanciamento de motos visando sermos referência no segmento de motos usadas.

BU Cobranças Especiais

Faz a gestão das carteiras adquiridas pela Omni, com foco na recuperação de crédito.

BU Rede de Agentes

Nosso principal canal de negócios, está focado na geração de demanda de nossos produtos de financiamento de veículos leves, pesados e motos. Conta com 100 Agentes Master localizados estrategicamente em quase todos os estados brasileiros.

BU Pesados

Conduz o financiamento e refinanciamento de caminhões, ônibus e implementos rodoviários com a visão de nos tornarmos referência de crédito para o caminhoneiro.

BU Canais Alternativos

Responsável pela gestão dos diversos canais de venda de produtos e relacionamento com nossos clientes.

BU Microcrédito

Possui time de negócios, produtos, crédito, formalização e cobrança, que atende exclusivamente esse produto, buscando expandir a rede e impactar a vida dos empreendedores formais ou informais.

BU Relacionamento com a rede

Cuida do relacionamento com a Rede de Agentes, de sua expansão e conduz programas direcionados a esse público.

BU Serviços Bancários

Responsável pelos serviços bancários que viabilizam as operações da Omni Financeira e de outras empresas do nosso grupo.

Nossa Estratégia

Iniciamos o ano de 2023 redesenhando o nosso modelo de direcionamento estratégico, aprimorando-o de forma a evidenciar as nossas vantagens competitivas – do relacionamento personalizado "olho no olho" com nossos clientes, da forte atuação dos agentes como nossos representantes na ponta do negócio (veja mais informações no capítulo Nossos agentes) e do nosso sistema de cobrança humanizado e individualizado –, mas que também enderece mudanças com uma visão de futuro.

Esse novo olhar passa por um planejamento estratégico mais estruturado, definindo metas e uma sistemática de como chegaremos aos objetivos traçados (definição de indicadores, métricas e monitoramento).

Para tanto, implementamos a metodologia dos OKRs, (Objetivos e Resultados-Chave), uma abordagem atualmente usada pelas empresas mais inovadoras e modernas do mundo, que visa benefícios como alinhamento, foco, engajamento e transparência, bem como impulsionar o crescimento da empresa e o aprimoramento contínuo dos processos.

Durante o ano discutimos nossos objetivos e traçamos um plano tático 2023-2024, com 20 ações, divididas em cinco pilares: focar nos produtos com garantia, transformação digital, recuperar e manter a rentabilidade (solidez), perpetuação do negócio (perenidade), cuidar das pessoas (time engajado e comprometido). Ao mesmo tempo, seguimos levantando nossas aspirações no médio e longo prazo, entendendo as mudanças necessárias, como conduzi-las e definindo nossa estrutura de capital, em um planejamento para 2026. Para tanto, estruturamos o Modelo de Gestão Omni (MGO), que visa garantir a sustentabilidade, a escalabilidade e integração do ecossistema.

O MGO está dividido em quatro pilares:

Planejar

de maneira estratégica, definindo aonde queremos chegar, nossos objetivos e o que precisamos fazer para alcançar nossas metas.

Acompanhar

ter clareza se os objetivos e resultados-chave serão atingidos e assegurar que os projetos estratégicos serão priorizados e executados no prazo necessário.

Gerir

garantir alinhamento e que o acompanhamento de resultados e a visão estratégica sejam pauta do dia a dia das diretorias, BUs e Áreas Corporativas.

Liderar

garantir que a liderança seja capaz de liberar o potencial de seus times, criando um ambiente de aprendizado contínuo, que permita o desenvolvimento individual e a revelação de novos líderes.

Transição da liderança

O processo de sucessão da principal liderança da empresa foi tratado com muita atenção e cuidado pelos acionistas e pela área de Pessoas e Cultura, para darmos continuidade ao legado que se iniciou sob comando de Érico Ferreira (1994-2017), que segue como acionista majoritário e presidente do Conselho Consultivo; passando pela gestão de Tadeu Silva (2017-2023), que também permanece no Conselho Consultivo; e chegando à liderança de Heverton Peixoto, nosso atual CEO, que assumiu o posto em abril de 2023. No processo de seleção, garantimos não apenas a experiência e competência do novo executivo para exercer o cargo, mas também sua aderência à cultura Omni. Depois da contratação, Heverton Peixoto contou com a mentoria do antigo CEO pelo período de 90 dias antes da efetiva passagem de bastão, quando estava totalmente preparado para assumir o cargo.

Dentro do MGO, o **nosso jeito de planejar** inclui a realização de um ritual de planejamento estratégico no final do 2º trimestre, liderado pela área de Planejamento Estratégico, seguindo as diretrizes do presidente e diretores e envolvendo todos os líderes das Unidades de Negócios e das Áreas Corporativas. Nessa rodada são realizados workshops com todos os líderes da companhia com o objetivo de definirmos seus OKRs. Já o detalhamento do orçamento é apresentado na primeira semana de dezembro e uma revisão estratégica (do planejamento e do orçamento) acontece no segundo semestre, para eventual correção de rota.

Conforme **nosso jeito de gerir**, a estratégia macro é comunicada de forma consistente para toda a empresa, iniciando pelo Congresso Omni, que ocorre ao final de cada ano. Em 2022, ele foi realizado em formato híbrido, com a participação presencial de nossos Agentes, nossos líderes, CEO, diretores e fundadores, além de todos os demais colaboradores assistindo online e ao vivo. Nesse encontro, além de falar sobre a estratégia, celebramos as conquistas do ano que está se encerrando, premiando os Agentes e os colaboradores que se destacaram por seus projetos e metas.

O tema do evento foi Integrar para Evoluir, mote que conduziu nossas ações e decisões durante todo o ano de 2023. O *slogan* faz parte do material institucional interno, para reforçar que buscamos operações cada vez mais integradas e em sintonia, para que possamos seguir cumprindo nosso propósito de "fazer o melhor hoje para o amanhã ser ainda melhor".

O Integrar para Evoluir está totalmente alinhado com o momento atual da Omni, que busca fortalecer seu posicionamento de mercado e de abrir os horizontes para construir a Omni do futuro. Também condiz com algumas decisões importantes que tomamos no ano, como a incorporação da Finsol, adquirida no final de 2021, empresa especializada em microcrédito, que nos permitiu avançar nesse segmento, e da operação da Trigg, empresa de cartões de crédito que compramos em 2020.

Após o Congresso Omni tivemos nossa Reunião de Líderes, quando aprofundamos o direcionamento estratégico do ano, com base no mote definido, e traçamos como tudo será traduzido na prática, passando por todas as áreas da Omni e as empresas do nosso ecossistema.

Os momentos mais relevantes da reunião – como a apresentação dos diretores sobre as áreas de negócio – foram transmitidas para todos os colaboradores, demonstrando nossa transparência e procurando engajar o time. Além da exibição dos vídeos, os diretores e gestores multiplicaram a informação em suas áreas, para que cada pessoa tivesse ciência do seu papel para o alcance de nossos objetivos. A partir de 2023, essas reuniões passam a se chamar Encontros de Liderança Omni (ELO). Foram seis eventos presenciais conduzidos ao longo do ano, para discussão de nosso direcionamento estratégico e para engajamento dos líderes, incentivando-os a compartilharem nosso planejamento com toda a empresa.

Ao longo do ano, a estratégia é repensada de forma recorrente nas nossas reuniões semanais com os acionistas, conselheiros e todo o corpo executivo. Para manter a atualização sobre esses ajustes de rota, assim como para possibilitar o acompanhamento das metas de negócios, produzimos um programa quinzenal, o *videocast* Conectados, conduzido por nosso CEO.

Nossos Agentes

Atuar com Agentes exclusivos, que nos representam no contato direto com o cliente, por meio de lojas padronizadas Omni, é um dos pilares mais importantes da nossa estratégia.

Além de viabilizar a captação de negócios em âmbito nacional, eles constituem o grande diferencial da nossa operação, pela proximidade que criam com os clientes Omni. Atualmente contamos com 126 Agentes, sendo 100 Agentes master e 26 Agentes próprios, que atuam pelo Canal Direto.

Em 2023 começamos a operar com dois novos Agentes, em São Miguel Paulista (SP) e Gravataí (RS), ampliando nossa presença no território nacional. A capilaridade que a rede de Agentes proporciona é um grande diferencial competitivo, pois alcança um cliente que não captamos digitalmente, já que nosso foco está nas classes C e D, público que ainda apresenta certa insegurança em relação aos bancos digitais.

Os Agentes contam com uma estrutura centralizada em um departamento na Omni para aprovação de crédito e cobrança, dando agilidade, escala e padronização no atendimento, o que proporciona maior rentabilidade e fortalece os parceiros e a nossa marca. Uma novidade do ano foi a designação de 20 analistas exclusivos e dois gerentes para crédito, formalização e cobrança para financiamento de veículos leves, o que ajudou os Agentes a aprimorarem suas práticas na gestão do negócio.

Acompanhamos de perto os resultados individuais de nossos Agentes por meio das nossas Cerimônias de Governança. O ritual acontece em encontros virtuais e presenciais e, se necessário, na divisão de grupos de atenção, recuperação e intervenção criados para acompanhamento mais efetivo dos Agentes com baixa performance.

Esses grupos recebem orientações direcionadas para viabilizarem as melhores práticas de crédito, cobrança e gestão dos negócios, de forma a recuperarem seus indicadores de performance, mitigando os prejuízos e perdas.

Rituais de Governança

Fórum dos Agentes Omni e Congresso Omni

Evento presencial de alinhamento estratégico.
O Fórum ocorre em julho e o Congresso, em dezembro.

Ações periódicas

Reuniões mensais virtuais para acompanhamento da performance da rede.
Reuniões semestrais presenciais com todo o grupo de Agentes para compartilhar direcionamentos e práticas.

Ações intermediárias

Tratativas para resultado abaixo do esperado na matriz de performance (Grupo de Atenção), com avaliação sobre as origens das questões levantadas, orientações individualizadas e plano de ação.

Ações emergenciais

Nos casos em que as ações intermediárias não foram suficientes para elevar a performance, é criado o Grupo de Recuperação, para o qual são oferecidos treinamentos direcionados e acompanhamento específico. Já no Grupo de Intervenção, a operação é verificada em detalhe, com risco de descredenciamento.

Incentivamos nossos Agentes a colaborarem para a prosperidade coletiva da rede, em nosso programa Agentes em Rede, por meio do qual buscamos transformar problemas em soluções financeiras solidárias, incentivamos o senso de inconformismo para que se procurem soluções criativas, propagamos a melhoria contínua e a inovação disruptiva, fomentamos a cooperação criativa e a divulgação de melhores práticas.

Como nossos Agentes levam a nossa marca pelo Brasil, cuidar desses times é essencial para a sustentabilidade da nossa cultura e para garantir a manutenção do nosso sucesso. Por isso, fomentamos o programa Gente do Agente, um trabalho consultivo em soluções de Recursos Humanos customizadas para apoiá-los na gestão e no desenvolvimento de suas equipes. O programa impactou mais de mil pessoas em seus dois anos de existência, com diversas ações. Em 2023 ofertamos conteúdo exclusivo focado em técnicas comerciais, ética, programa com garantias, controladoria, entre outros.

Destacamos a parceria com o Sebrae para participação de nossos Agentes no Empretec, principal programa de formação de empreendedores do mundo, um seminário intensivo criado pela Organização das Nações Unidas e promovido em 40 países. O programa é composto por seis dias de imersão, que somam 60 horas de capacitação focadas em dez características do comportamento empreendedor: busca de oportunidade e iniciativa; correr riscos calculados; exigência de qualidade e eficiência; persistência; comprometimento; busca de informações; estabelecimento de metas; planejamento e monitoramento sistemático; persuasão e rede de contato; independência e autoconfiança.

Já na Omni Universidade, os Agentes têm acesso a uma área exclusiva (Academia dos Agentes, com quatro trilhas de formação e 134 cursos disponíveis), que congrega treinamentos virtuais e presenciais sobre crédito, planejamento, cobrança e gestão de pessoas.

Foram oferecidos nesse ciclo os módulos Liderança na Prática, Colaboradores em Rede e Sete Hábitos dos Agentes Altamente Eficazes, totalizando 27,6 mil horas de capacitação para esse público.

Estabelecemos uma premiação que reconhece os Agentes que mais se destacaram nos temas relacionados à gestão de pessoas em duas categorias – com até 15 colaboradores e com mais de 15 colaboradores. Na edição de 2023 foram avaliados três pilares – capacitação, transformação e engajamento – e os Agentes vencedores ganharam espaço como convidados especiais no nosso canal interno Conectados, para compartilhar suas experiências, visita da nossa diretora de RH para avaliação, capacitação e consultoria para os times, cinco sessões individuais com mentoria específica com o líder que escolheram na Omni e plano de ação para desenvolvimento de suas atividades. Ao promover um contato próximo com nossos Agentes, ajudando-os a crescer, buscamos manter seu comprometimento com a Omni, desenvolvendo os sentimentos de confiança, lealdade, paixão, sempre considerando nossos valores no dia a dia de suas atividades.

Nesses 16 anos de parceria vi a Omni se transformando, subir de patamar, trazer muita gente boa para o time. O comercial está muito organizado, com metas, processos. Agora precisamos usar essa relação de confiança construída com os nossos clientes, essa relação humanizada que os bancos grandes não têm, para crescer mais e ganhar mercado.

Mauro Brun
Agente de Santa Rosa (RS)

Tenho uma admiração muito grande pelo jeito Omni, as políticas, a cultura, a transparência, essa questão humanizada até no nome ("para todos") e eu acho que isso é o maior diferencial competitivo da empresa.

Carlos Caetano
Agente de Manhuaçu (MG)

A Omni evoluiu muito desde que começamos, há 20 anos, em tecnologia aplicada, em processos, em ganho de mercado. E a empresa é super presente com os Agentes, independentemente do problema ou fase que estejamos passando, sempre temos apoio. Tivemos quando éramos empresários inexperientes e quando precisamos de capital de giro.

Luciana e Balduíno
Agentes de Sorocaba e Indaiauba (SP)

Canal Direto

A principal meta dessa unidade de negócios consiste em desenvolver novos mercados, ganhar escala e estabelecer parcerias, tornando a localidade madura para ser futuramente gerida por um Agente master. Nesse caso, pode ser um Agente master que já faça parte da rede Omni ou, ainda, uma oportunidade para esse colaborador capacitado internamente se tornar um empreendedor naquela região.

Em 2023, cerca de 15 pessoas receberam treinamento para se tornarem Agentes master Omni. Entre os desafios para 2024 está praticamente dobrar o número de Agentes nesse canal de vendas e aumentar as horas de treinamento visando ampliar sua atuação, seja por meio da Universidade Omni ou por outras parcerias educacionais.

Relacionamento com os clientes

Nossos clientes são nossa prioridade. Por isso, sempre conduzimos os atendimentos de forma humanizada e individualizada, com transparência, ética e cortesia, prezando pela qualidade das nossas soluções. Somos um banco e uma financeira com uma estratégia diferente dos players do nosso mercado, pois nascemos com um olhar voltado para as pessoas com dificuldade de obtenção de crédito.

Esse posicionamento diferenciado é possível graças à atuação dos nossos Agentes, que nos representam nas diversas cidades onde atuamos, favorecendo o entendimento das realidades locais. Os clientes também se beneficiam do fato de optarmos por serviços próprios de crédito e cobrança,

permitindo à nossa equipe ter um melhor entendimento da história dos clientes com parcelas em atraso ou com dificuldade de comprovar renda.

Para garantir a melhor experiência do cliente conosco, conduzimos algumas melhorias na sua jornada, visando torná-la cada vez mais digital, porém sem perder o que consideramos essencial no atendimento tradicional.

Uma dessas mudanças foi a adequação da estética e da arquitetura do nosso site, para estar totalmente alinhado à identidade visual da marca e para garantir a melhor usabilidade, especialmente no acesso por celular. No decorrer de 2023, trouxemos novas funcionalidades para o nosso aplicativo Omni, que agora conta com todas as possibilidades que antes eram oferecidas apenas na área logada do site ou no atendimento humano, incluindo as opções de negociação de dívida. Isso contribuiu para mais do que dobrar os acessos via aplicativo, que passaram de 11.295 em

janeiro de 2023 para 31.715 em dezembro do mesmo ano. No mesmo período, o percentual de pagamentos pelo Portal de Negociação saiu de 0,63% em janeiro, para 1,5% em dezembro, com 6.836 propostas de acordos via portal nesse mês, três vezes mais do que no início do ano. Também conseguimos migrar parte do atendimento humano dos canais telefônicos Omni e Trigg (reduzindo de 73% para 51%) para o chat (que saltou de 4% para 26%), reduzindo custos e aumentando a eficiência das resoluções.

A disponibilização de vários canais digitais para atendimento (*bot*, *chat*, redes sociais, WhatsApp) faz parte da nossa estratégia de aumentar a gama de opções e de não perder a interação com os clientes, uma vez que esses canais estão interconectados entre si e com o atendimento humano, nos casos em que ele for

solicitado. Além das melhorias no portal de autosserviço (novo site) e no aplicativo via celular, conduzimos uma reestruturação da equipe para melhor gestão dos canais de atendimento, especialmente os direcionados aos clientes Trigg. Como resultado, registramos um aumento da retenção no *bot* da Trigg, para 10,2%, e melhoria de percepção dos clientes sobre nossas marcas.

Atingimos nossa meta de chegar ao *Net Promoter Score* (NPS) de 76 na Omni e estamos recuperando o NPS da Trigg, que encerrou o ano em 39. A nota na zona de aperfeiçoamento está vinculada às mudanças na gestão da carteira, com redução do limite de crédito dos cartões, uma iniciativa importante para reduzir o risco do negócio.

Mesmo com um nível menor de satisfação que caracterizou o quarto trimestre na Trigg, a empresa conseguiu encerrar o ano com nota média 8 (ótimo) no Reclame Aqui, com 99,8% das reclamações respondidas e 85,2% de índice de solução, representando o quarto lugar entre os concorrentes.

Já a Omni finalizou o ano com o selo RA1000 de excelência em atendimento (nota média 8,7 em doze meses), alcançando o primeiro lugar na categoria. Para 2024 almejamos ser reconhecidos como o atendimento mais bem avaliado pelos clientes do nosso segmento, aumentando a utilização do autoatendimento e unificando a jornada do cliente Omni&Co.

Para tanto, seguimos identificando as necessidades de nossos clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o programa Voz do Cliente, que acessa nosso consumidor final por meio dos Agentes.

Criado em 2007, o programa foi reformulado em 2023, em sua quarta temporada, para ser mais assertivo e proporcionar maior proximidade com o balcão, o pátio de automóveis e o estoque dos lojistas.

No ano, realizamos sete encontros com Agentes e lojistas por eles atendidos para coletar essas impressões, que nos ajudam a trazer melhorias no atendimento e a desenvolver novos produtos ou reformular os existentes.

Parceiros de Negócio

No varejo, quem faz a intermediação entre os clientes finais e a Omni são os lojistas, nossos parceiros de negócio. Esses parceiros são gerenciados por uma área de negócios específica, a BU Empresas, que surgiu em 2023 a partir da união de duas áreas - CDC Loja e Middle Operações – com o intuito de buscar mais sinergias, como a cobrança unificada, e fortalecer a atuação dos Agentes com maior receita e portfólio.

Para atender os parceiros com qualidade, conduzimos uma revisão nas funções desempenhadas pela equipe, oferecemos capacitação e criamos uma visão estratégica para a unidade, de ser referência em crédito no segmento de mobilidade e varejo.

Além de disponibilizarmos linhas de crédito para o cliente final por meio dos parceiros, temos também produtos direcionados para suprir as necessidades dos próprios lojistas, como financiamentos para compra de equipamentos, capital de giro ou cartões *white label*.

Ressaltamos que qualquer operação de crédito é negada automaticamente caso haja alguma denúncia contra o cliente relacionada a trabalho forçado ou análogo a escravo, trabalho infantil ou suspeita de corrupção nas diversas listas nacionais e internacionais que consultamos antes da liberação do contrato.

Rafaela Rossini
Lojista parceira da Omni em Ribeirão Preto
*Foto da capa

"Já faz uns 20 anos que temos parceria com a Omni na nossa loja de veículos pesados em Ribeirão Preto, negócio que tocamos em família: eu, meu pai (o fundador) e meu irmão. O diferencial é que não somos apenas mais um lojista, um número ou uma ficha. Existe uma relação de amizade, eles nos conhecem pelo nome, sabem a nossa história, estão sempre prontos a ajudar.

E quando a Omni lançou o Programa Omni ELAS, que valoriza a mulher na profissão, aí deu mais força para as meninas financiarem seu caminhão. Eu, como lojista e motorista de veículo pesado, valorizo muito e compartilho esse tipo de iniciativa. Só no grupo que eu administro, @asmotoristinhas, já somos 3.055 seguidoras ávidas por mais oportunidades para nós. Agora esperamos conseguir aumentar o número de clientes mulheres aqui."

Ouvidoria

Temos um canal de Ouvidoria estruturado e implementado segundo as diretrizes da Resolução 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional, que prevê que as instituições financeiras tenham um canal próprio para prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes que não foram solucionadas pelos canais convencionais, via Agentes ou Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

Nossa Ouvidoria está em constante aprimoramento e é gerenciada pela Superintendência de Relacionamento com o Cliente, dentro da área de Negócios.

Em 2023, recebemos 7.947 chamados nos diversos canais de proteção ao consumidor, sendo que, em dezembro, 32,8% foram provenientes do Procon, 24,8% vieram pelo canal de Ouvidoria, 18% via Consumidor.gov, 14,3% via Banco Central e 10% foram notificações extrajudiciais. O tempo médio de solução foi de 3,4 dias em dezembro e nossa nota de solução (4,6) foi a segunda melhor do setor.

Relacionamento com os fornecedores

GRI: 3-3, 308-1, 308-2, 408-1, 409-1, 413-2

Fazemos negócios com fornecedores que, assim como nós, tenham condutas baseadas em honestidade e integridade e que estejam alinhados com nossa missão e nossos valores, além de estarem de acordo com todas as normas e leis aplicáveis.

A contratação de fornecedores e prestadores de serviços terceirizados é um processo conduzido pela nossa área de Riscos e Compliance e é baseado em um processo de avaliação de riscos. O objetivo é identificar e evitar fornecedores que possam nos expor a riscos de reputação, continuidade de negócios, trabalhista, riscos socioambientais/ESG, segurança da informação e cibersegurança, assim como lavagem de dinheiro.

Não há seleção de fornecedores com base em critérios sociais e ambientais, entretanto, todo fornecedor é avaliado quanto ao risco reputacional, em diversas listas nacionais e internacionais, como a Lista de Embargos e Autuações do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), Lista da Transparência sobre Trabalho Escravo, listas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), listas internacionais de combate ao financiamento ao terrorismo, entre outras. Também se avalia, antes do início do relacionamento com todos os fornecedores, a existência de mídias desabonadoras e diversas outras listas importantes para verificar a idoneidade dos candidatos a cadastro como fornecedor Omni. Além disso, os fornecedores relevantes são reavaliados anualmente em processo semelhante ao do início do relacionamento.

Inovação

GRI 3-3; 418-1

O tema inovação faz parte da nossa visão estratégica, apoiada em dois pilares: a cultura da inovação e a inovação ativa. Queremos estabelecer essa cultura voltada para o novo, promovendo, estimulando e engajando as pessoas para que sejam criativas, tragam novas ideias, tecnologias e práticas para melhorar a jornada diária, a oferta de serviços financeiros e a experiência do cliente.

Com ideias e pessoas engajadas a seguir inovando, cabe à liderança planejar, realizar e entregar estudos, pesquisas, projetos e tecnologias que impactem positivamente o dia a dia, permitindo mudanças no cenário atual e nas escolhas para traçar o cenário futuro. Por isso, nosso time de inovação e P&D está focado em descobrir novas tecnologias alinhada às necessidades reais do nosso negócio, incentivar jornadas de inovação disruptivas e mapear *startups* que possam trazer essas inovações que almejamos.

Já o Comitê de Inovação identifica novas tendências do mercado e analisa sua aplicabilidade na Omni, assim como avalia oportunidades de inovação conduzidas internamente ou por meio fusões, aquisições, parcerias e investimentos. Passando para o nível tático da nossa governança de inovação, divulgamos as decisões do comitê, compartilhamos as novidades de mercado e participamos de feiras e eventos. No nível operacional, divulgamos o resultado dos projetos para toda a organização, estimulamos o intraempreendedorismo e promovemos palestras sobre inovação e temas correlatos.

Em 2023, estabelecemos uma parceria com a Endeavor para mapear as necessidades internas de inovação e dar andamento às soluções. Entre os projetos desenvolvidos no período destacamos:

Prova psicométrica

Em vez de usarmos o *score* de mercado para concessão de crédito, identificamos o perfil de pagamento do cliente por um método que consiste em perguntas de comportamento individuais. O método promete ser efetivo quando aplicado em um público não bancarizado. O projeto está em fase de prova de conceito.

Cobrança

Automatizamos o processo de identificação de clientes falecidos em 10 mil contratos com mais de 1.800 dias de atraso, com a utilização de um robô. A tecnologia possibilitou um ganho de R$ 2,5 milhões em quatro meses de implementação.

Células de RPA

Automação em 14 processos da Omni, tornando-os escaláveis, permitiram a economia de 2.500 horas trabalhadas (o equivalente a um mês de trabalho de cerca de 15 colaboradores).

Para 2024, pretendemos estabelecer um programa de embaixadores da inovação, a partir da formação de multiplicadores para disseminar a cultura de inovação em toda a empresa. Assim, seremos capazes de ampliar a atuação da nossa equipe de inovação, formada atualmente por cinco colaboradores.

Cybersegurança e proteção de dados

GRI 3-3, 205-1, 418-1

Tendo em vista os crescentes e cada vez mais sofisticados ataques cibernéticos, reforçamos em 2023 nossa estrutura de cybersegurança, revisando as principais atividades e atuação das áreas de Segurança da Informação, Infraestrutura de TI e Segurança de TI. E publicamos uma Política Pública de Segurança da Informação e Cibernética, que define um conjunto de princípios, diretrizes e responsabilidades, que conduzem as atividades pertinentes à prevenção e controle dos riscos, em linha com as melhores práticas de mercado, considerando-se a natureza e a complexidades dos produtos, serviços, atividades, processos, sistemas e em conformidade com a legislação aplicável e requerimentos regulatórios em vigência.

Para aprimorar a governança dos nossos processos, elaboramos uma matriz de segregação de funções, definindo as responsabilidades e limites de cada área e gerando maior sinergia e eficiência dos processos de segurança e proteção de dados. Segregação de funções e de ambientes estão previstas na nossa política. Nessa mesma direção, estruturamos um programa completo de segurança (Programa Agente Seguro) que pudesse abranger nossa rede de correspondentes bancários e mapear os riscos e oportunidades em segurança de cada unidade, em linha com a Resolução CMN 4.893/21, que dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados. O programa é contínuo, sendo realizado a cada ciclo uma nova avaliação de segurança e proteção de dados nos correspondentes, acompanhamento dos problemas identificados e tratamento dos riscos. O principal objetivo é manter adequado o ecossistema Omni, considerando os requisitos mínimos de segurança.

Revisamos neste ciclo os processos e regras utilizadas na solução sistêmica de prevenção de perda de dados (*Data Loss Prevention* - DLP), bem como adquirimos uma nova solução que pudesse complementar o monitoramento de eventuais saídas não autorizadas de dados pessoais e estratégicos. O conjunto atual possibilita a prevenção e detecção de eventuais violações de dados, permitindo que ações tempestivas sejam tomadas e os riscos possam estar cada vez mais controlados. Para dificultar o acesso de *hackers* nos aplicativos para celular e computador, implementamos o duplo fator de identificação de usuário.

Também aprimoramos a gestão de acessos privilegiados, ampliando o uso do cofre digital de senhas. Todos os acessos são rastreáveis e os usuários não têm conhecimento das senhas utilizadas para acessar os ativos críticos. O processo traz maior segurança e confiança, além das atividades de operação e gestão estarem segregadas em áreas de diferentes diretorias. Para reforçar os procedimentos internos, conceitos e preocupações em relação ao tema, mantemos um programa de treinamento e conscientização dos colaboradores, de caráter regulatório, repetido anualmente.

É composto de apresentações, criação de conteúdo em e-mails e publicações de dicas e informes nas redes sociais da organização.

Outra iniciativa importante em relação à segurança de dados foi a migração dos sistemas para a nuvem. Atualmente temos 77% dos nossos arquivos armazenados de forma virtual e nossa expectativa é alcançar a totalidade dos documentos em nuvem até junho de 2024.

No que se refere ao combate a fraudes, implementamos uma ferramenta para evitar essa prática nas transações de TED, TEF e pagamento de boletos, assim como estamos aderentes à resolução nº 6 do Banco Central, que prevê o compartilhamento de informações sobre fraude. Além disso, apoiamos campanhas do setor, como a Tem cara de golpe, da Associação Brasileira de Bancos Comerciais (ABBC), que ajuda os cidadãos a identificar sinais de golpe e ensina como se proteger. Em 2023 não houve queixas comprovadas relativas à violação da privacidade dos clientes, seja por partes externas quanto por agências reguladoras. Também não houve vazamentos ou furtos relevantes de informações que pudesse impactar os titulares dos dados. E com todo reforço feito em segurança ao longo do ano, percebemos que as tentativas de invasão também reduziram.

Reforçamos que a Omni continuamente monitora o ambiente e aprimora os controles de segurança e proteção de dados. Além da aderência às principais regulamentações do mercado (Resolução 4.893/21 e Lei no. 13.709/18), buscamos seguir frameworks de melhores práticas em busca de um ambiente seguro e adequado.

Governança

5. Governança Corporativa

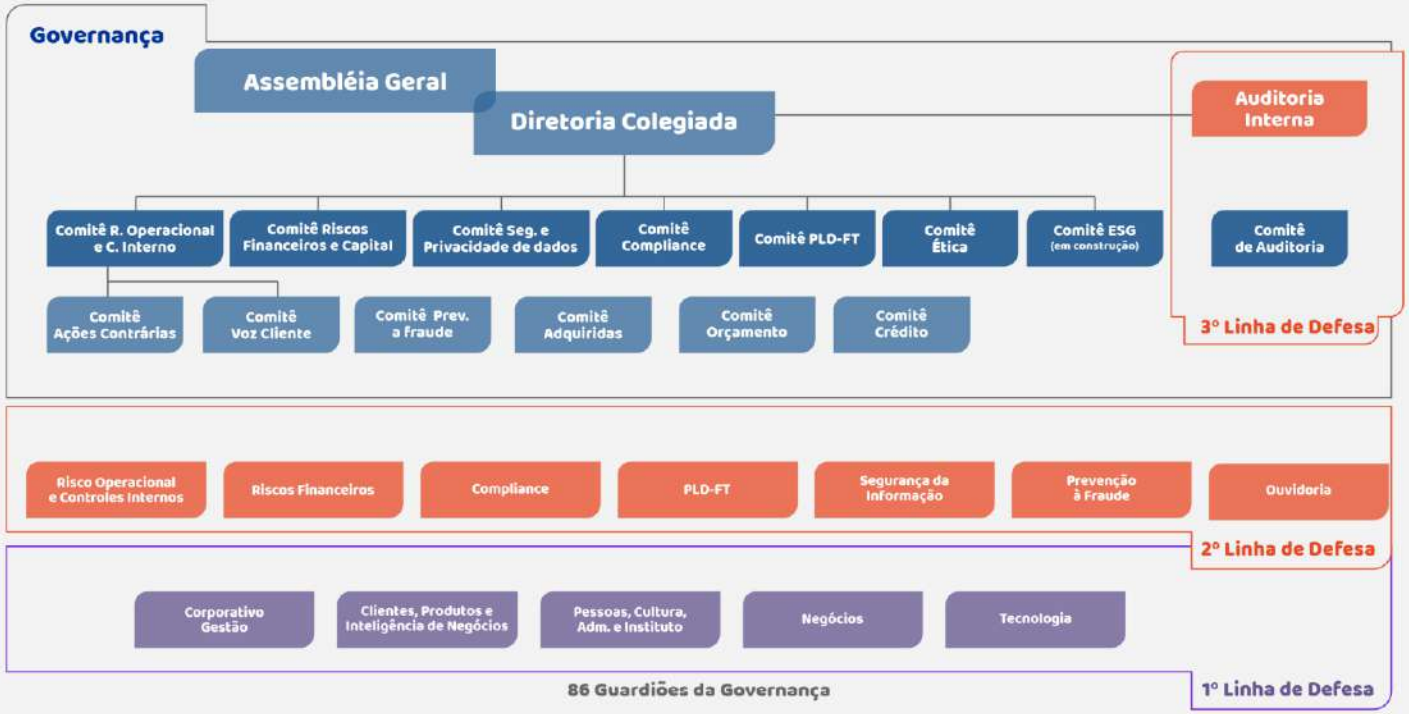
GRI 2-9, 3-3, 2-15; 205-1, 205-2

Estrutura da governança

GRI 2-9

Organizamos nossa estrutura conforme figura acima, representando as instâncias hierárquicas e as linhas de defesa correspondentes. Parte dessa estrutura ainda está em processo de implementação, conforme explicamos neste capítulo.

Além do Conselho Consultivo, Diretoria Colegiada e Comitês, contamos com uma cultura forte, consolidada e disseminada, com comportamentos que se desdobram a partir dos nossos valores.



O nosso jeito de gerir o ecossistema Omni inclui:

- Reuniões semanais entre a presidência e os acionistas para alinhamento do processo e aprovação de temas fora da alçada do time de gestão, projetos estratégicos e assuntos financeiros;
- Reuniões semanais com toda a Diretoria Colegiada e o CEO com pautas fixas e variáveis para o acompanhamento do balanço, indicadores estratégicos e táticos, projetos estratégicos, indicadores de pessoas, inovação;
- Reuniões de gestão, que englobam os comitês regulatórios e gerenciais, encontro estratégico de líderes, acompanhamento de status dos projetos estratégicos, entre outros fóruns de discussão;
- Eventos recorrentes com diretoria, Agentes, liderança, presidência.

Composição acionária:

Assembléia Geral

A Assembleia Geral é o órgão máximo de governança da Omni&CO, que se reúne ordinariamente ao menos uma vez ao ano, no primeiro quadrimestre, e extraordinariamente quando necessário, tendo o seu funcionamento e competências dispostos no Estatuto Social e na Lei nº 6.404/76 – Lei das Sociedades Anônimas, destacando-se o poder de eleger e destituir Diretores, aprovar o regulamento da sociedade, o exame das contas da administração e deliberar sobre distribuição de dividendos e destinação dos resultados, entre outras atribuições.

Conselho Consultivo

Temos na Omni um Conselho Consultivo que se reúne mensalmente para avaliar o desempenho da empresa tanto do ponto de vista financeiro quanto operacional.

Nesses encontros, os membros avaliam o cenário macroeconômico, identificam tendências de mercado e melhores práticas da indústria financeira, novas tecnologias e oportunidades de melhoria de atuação nos aspectos ESG.

O Conselho Consultivo é presidido pelo acionista majoritário, com a participação do acionista minoritário e de conselheiros especialistas em diversas áreas. Não há um mandato formal para seus membros.

Em 2023 era formado por:

Érico Ferreira
Presidente e Acionista

Luiz Fernando Callado
Conselheiro Especialista em Tecnologia

Marcelo Torresi
Conselheiro Especialista em Mercado Financeiro

Monica Hojaij Carvalho
Conselheira Especialista em M&A

Tadeu Silva
Acionista

Tania Moura
Conselheira Especialista em RH

Em reuniões pontuais, são convidados especialistas para contribuírem com temas específicos.

O Conselho Consultivo contribui para a discussão e avaliação das melhores práticas de mercado e do setor, que podem ser implementadas em prol do aperfeiçoamento crescente da Omni.

Diretoria Colegiada

Nossa diretoria é composta pelo presidente e cinco diretores, representando as diretorias de Negócios; Clientes, Produtos e Inteligência de Negócios; Gestão e Governança, Pessoas e Cultura, Administrativo e Instituto Omni, Tecnologia.

Os diretores reúnem-se semanalmente para deliberar sobre o dia a dia da operação.

Avaliam os processos da empresa, propõem melhorias e novos formatos de trabalho.

Elaboram o planejamento anual, supervisionam sua implementação e o cumprimento de prazos e metas. Também verificam se os resultados estão condizentes com os esperados pelos acionistas.

Comitês

Em nossa estrutura de governança contamos com 12 comitês (sendo um em fase de elaboração), divididos entre regulatórios (7) e gerenciais (5) e uma Comissão de Auditoria, para apoiar a Diretoria Colegiada na tomada de decisões e nos processos operacionais.

A Comissão de Auditoria realiza periodicamente reporte em reunião de Diretoria do resultado dos trabalhos e solicita respostas às fragilidades apontadas, assim a aprovação do universo auditável do ano.

Comitês Regulatórios

Comitê/Comissão	Periodicidade	Atribuição	Mínimo de Diretores Requeridos	Existe regimento
Riscos financeiros e capital	Mensal	Comitê responsável pela supervisão e coordenação do gerenciamento integrado de riscos e capital, mantendo as seguintes pautas específicas por tipo de risco: i) Riscos de Liquidez, Mercado, IRRBB e Gerenciamento de Capital (GRF); ii) Risco de Estratégio (GRE); Risco de Crédito (GRC).	2	SIM
Segurança, privacidade e proteção de dados	Trimestral	Fórum multidisciplinar onde são apresentados e discutidos os riscos de Segurança da Informação mais relevantes identificados para o conglomerado e os planos de ação para mitigação propostos pelas áreas envolvidas.	2	SIM
Prevenção à LD-FT	Trimestral	Monitora a conformidade do programa interno de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo com as disposições legais e regulatórias, deliberando sobre casos individuais apresentados pela área de PLD/FT.	2	SIM
Compliance	Trimestral	Monitora a conformidade relacionada às regulamentações vigentes aplicáveis à instituição.	2	SIM
Riscos operacionais e controles internos	Trimestral	Supervisiona e coordena o gerenciamento integrado de riscos operacional e controles internos da Instituição, bem como o risco reputacional.	2	SIM
Ética	Semestral	Encarregado de garantir que as atividades da organização sejam conduzidas de acordo com padrões éticos estabelecidos, avaliando questões éticas complexas e fornecendo diretrizes para comportamento ético.	2	NÃO
Comissão da Auditoria	Bimestral	Avalia e aprova o Plano Anual da Auditoria Interna, os resultados dos seus trabalhos e acompanhamento dos planos propostos em resposta aos relatórios da Auditoria, entre outros.	3	SIM
ESG (em fase de elaboração)	Anual	Supervisiona e orienta as iniciativas relacionadas à sustentabilidade, responsabilidade social corporativa e governança dentro de uma organização.	3	SIM

Comitês Gerenciais

Comitê/Comissão	Periodicidade	Atribuição	Mínimo de Diretores Requeridos	Existe regimento
Custos	Mensal	Responsável pela preparação e aprovação do orçamento e acompanhamento periódico, definindo estratégias e oportunidades de eficiência dos custos da empresa.	3	NÃO
Carteiras adquiridas	Mensal	Responsável por aprovar estratégias de cobrança da carteira adquirida, avaliar e aprovar aquisições e cessões realizadas nas operações e acompanhar os resultados dessas carteiras.	2	NÃO
Prevenção a fraudes	Trimestral	Acompanha os casos de fraudes e delibera sobre estratégias a serem adotadas e investimentos de prevenção a fraudes.	2	SIM
Voz do cliente	Trimestral	Acompanha as principais causas de reclamações e aprovação de estratégia de atuação com clientes e canais de atendimento.	2	SIM
Ações contrárias (massificado)	Quadrimestral	Monitora as ações e aprova a estratégia de condução das ações contrárias.	2	SIM

Em 2023 trabalhamos para estruturar o modelo de governança dos comitês, seguindo sete passos:

- Garantir o comprometimento da diretoria, com validação dos comitês, definição dos participantes obrigatórios e presença mínima;
- Criar política interna;
- Reforçar a cultura de governança, com capacitação da liderança;
- Definir periodicidade e agenda anual;
- Regimentar os comitês;
- Estruturar canais para ser repositório de atas e desenvolver planos para comunicar deliberações dos comitês;
- Monitorar de forma contínua a gestão de deliberação dos comitês.

Princípios básicos da nossa governança corporativa:

- **Transparência:**
  Consiste no desejo de disponibilizar para as partes interessadas as informações que sejam de seu interesse, e não apenas aquelas impostas por disposições de leis ou regulamentos. Não nos restringimos ao desempenho econômico-financeiro, contemplando também os demais fatores (inclusive intangíveis) que norteiam a ação gerencial e que conduzem à preservação e à otimização do valor da organização.

- **Equidade:**
  Caracteriza-se pelo tratamento justo e isonômico de todos os sócios e demais partes interessadas, levando em consideração seus direitos, deveres, necessidades, interesses e expectativas.

- **Prestação de Contas *(accountability)*:**
  Os colaboradores devem prestar contas de sua atuação de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de seus atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade no âmbito dos seus papéis.

- **Responsabilidade Corporativa:**
  Zelar pela viabilidade econômico-financeira das organizações, reduzir as externalidades negativas de seus negócios e suas operações e aumentar as positivas, levando em consideração, no modelo de negócios, os diversos capitais (financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social, ambiental, reputacional) no curto, médio e longo prazos.

Gestão de Riscos

GRI 3-3, 205-1

Estruturamos a governança do gerenciamento integrado de riscos na Omni com base no conceito de três linhas de defesa, cada qual representada pelas áreas e principais atribuições descritas abaixo:

A Primeira Linha de Defesa, representada pelos gestores das áreas operacionais/suporte e de negócios, são os primeiros responsáveis pela identificação dos riscos e implementação de controles nos processos e atividades que estão sob sua responsabilidade.

A Segunda Linha de Defesa, que compreende as atividades de orientação, monitoramento e controle, são realizadas por áreas de supervisão independentes da condução dos negócios e execução de processos operacionais.

Adotamos estrutura de gerenciamento integrado de riscos (EGIR), que compreende o conjunto de atividades e processos coordenados que buscam identificar, avaliar, controlar, monitorar, reportar e mitigar os riscos inerentes aos negócios que possam afetar negativamente as atividades e a realização dos objetivos da Omni&Co, conforme os seguintes princípios:

- Mapeamento e revisão contínua dos processos relevantes e avaliação prévia estruturada na provação de novos produtos, serviços, processos de negócios e sistemas;
- Utilização de sistemas, rotinas e procedimentos para a apuração de exposições, com bases de dados e acurácia de informações, e com modelos de mensuração e classificação do nível de risco;
- Métricas e indicadores de monitoramento de riscos e implementação de instrumentos de controle, de limites de exposição definidos, sintetizados na Declaração de Apetite por Riscos (*Risk Appetite Statement - RAS*), com o monitoramento periódico das exposições e comunicação de desenquadramentos e adoção de planos de ação corretivos;
- O envolvimento efetivo e contínuo do *Chief Risk Officer (CRO)* e da Diretoria Colegiada no processo decisório de gestão de riscos, com a aprovação das Políticas, monitoramento e implementação de estratégias e acompanhamento da RAS.

A Terceira Linha de Defesa, representada pela Auditoria Interna, atua de forma independente, ou seja, não responde pela execução de qualquer processo ou procedimento de controle.

Nesse processo, a Diretoria Colegiada tem como responsabilidade:

- Prover os recursos necessários para que as atividades de gerenciamento de risco sejam exercidas de forma efetiva, independente e objetiva, incluindo a disponibilidade de recursos para alocação de pessoal em quantidade suficiente e com treinamento e experiência necessária;
- Assegurar o entendimento e o contínuo monitoramento dos riscos pelos diversos níveis da Omni;
- Acompanhar o desempenho dos negócios, exposições aos riscos, incluindo Risco Social, Ambiental e Climático (Risco SAC) e a gestão integrada dos riscos, garantindo que essa gestão seja incorporada em todas as funções fundamentais da organização incluindo planejamento, execução do plano de negócios, condução e monitoramento das atividades rotineiras;
- Fazer a avaliação e a definição das estratégias de mitigação dos riscos, atuando no sentido de promover ou incentivar a conscientização dos nossos colaboradores, de forma a

- elucidar o papel de cada um no controle dos riscos que incorrem em suas atividades rotineiras.

As áreas envolvidas no processo de gerenciamento de riscos reportam à alta administração por meio dos respectivos comitês, na forma de relatórios de gestão, com os principais riscos identificados e ações de mitigação definidas. Cabe às áreas de negócios darem conhecimento sobre o planejamento de novos produtos, serviços, sistemas e processos, assim como alterações nos existentes que possam levar a novas exposições a riscos até então não mapeados.

Reforçamos constantemente a responsabilidade de cada indivíduo na gestão do risco e na tomada de decisões conscientes. Para apoiar na disseminação dessa cultura, instituímos em 2023 os Guardiões da Governança, membros das equipes multidisciplinares, cuidadosamente escolhidos e preparados para esse papel. Eles receberam formação durante a Semana de GRC – Governança, Riscos e Compliance, que ocorreu entre os dias 6 e 10 de novembro de 2023 e em encontros periódicos com o time de Risco Operacional e Controle Interno. Essa foi a terceira edição do evento, reforçando o foco que temos na ética, no gerenciamento de riscos, no ambiente de controle, na segurança e na eficiência da nossa empresa.

Contamos com a participação de especialistas do mercado, que comandaram master classes online para os colaboradores de toda a Omni&Co. Além disso, disponibilizamos novos conteúdos na plataforma da Omni Universidade e *quizzes* para aprimorar e reforçar o conhecimento.

Políticas, normas e regulamentos

GRI 2-23

No processo e estrutura de gerenciamento de riscos contamos com um robusto conjunto de normativos, os quais são desdobrados em políticas corporativas, políticas de áreas, normas e regras, que contemplam as diretrizes, os papeis e responsabilidades, com o intuito de identificar, avaliar, tratar e monitorar os principais riscos. Ao final de 2023, nossa lista contava com 404 documentos: limites e alçadas, manuais, normas, notas técnicas, políticas corporativas, políticas de área, regimentos e regras.

Os documentos destinados ao público interno são publicados no Jira - Biblioteca normativa, e podem ser consultados por qualquer colaborador. Apenas o time da Finsol não possui esse acesso habilitado e, neste caso, os documentos são publicados em diretório específico na rede.

Algumas de nossas políticas estão disponíveis para consulta pública, como é o caso do Código de Ética, da Política de Responsabilidade

Socioambiental e da Política de Segurança da Informação e Cibernética.

Tais documentos podem ser encontrados aqui.

Adicionalmente, encontra-se em processo de discussão e posterior aprovação a Política Corporativa Anticorrupção e à Norma de Prevenção e Combate a Corrupção na Omni, cujos temas por enquanto estão distribuídos em outros documentos. A elaboração e revisão de todo o conjunto de normativos internos segue a padronização, estrutura normativa, planejamento, elaboração, aprovação e controle previstos em normativos específicos que detalham o assunto. Já a gestão dos normativos internos acontece em quatro fases: triagem, análise, publicação e vigência. A análise é feita por uma Comissão Normativa, enquanto a vigência deve ser acompanhada pela área responsável e pelo respectivo Guardião da Governança e sua atualização, quando necessária, fica a cargo da área responsável por aquele normativo.

Ética

GRI 3-3; 205-1, 205-2, 2-16 e 2-17

Os princípios éticos estão fortemente presentes na nossa cultura e norteiam todas as atividades na Omni. "Ter senso de justiça" (fazer o que é certo, valorizando a meritocracia) e "respeitar nossas parcerias" (relacionar-se com proximidade, transparência e compromisso com o combinado) expressam em nossos valores a preocupação e o cuidado com o tema.

Nesse sentido, nosso Código de Conduta e Ética constitui uma importante ferramenta para nos orientar a caminhar por meios éticos, honestos e respeitosos, pois traz um conjunto claro de condutas para basear nossas atividades de negócio e relacionamentos com os mais variados públicos. Trata-se de um documento vivo, revisitado sempre que necessário, e que deve ser aplicado por todos os colaboradores e terceiros.

O Código nos direciona a agir de forma ética e transparente em nossas atividades e relações, seja com colegas, fornecedores, parceiros ou sociedade. Isso significa atuar de forma honesta, íntegra e imparcial, respeitando a legislação vigente, sem atos que possam ferir a moral ou que estejam condicionados a algum tipo de favorecimento pessoal ou até de terceiros.

Cada colaborador Omni é responsável por agir de forma a manter nossa boa reputação no mercado e gerar impactos positivos.

Contato Seguro

Temos um Canal de Denúncias independente, totalmente seguro e sigiloso, que atende colaboradores, Agentes, parceiros, clientes, proponentes e partes relacionadas para o relato de ocorrências de desvios de comportamentos, práticas de corrupção ou suborno, dúvidas ou reporte de práticas suspeitas.

Gerido por empresa terceirizada, com autonomia, imparcialidade, seriedade e confidencialidade, as ocorrências são tratadas no Comitê de Ética, do qual nosso presidente faz parte. Os registros podem ser encaminhados por telefone (0800 512 6699), disponível 24 horas, ou por formulário preenchido no site www.contatoseguro.com.br/Omni ou no aplicativo do celular, na aba Contato Seguro.

Em 2023, recebemos 39 relatos por meio do nosso Canal de Denúncias, sendo 63% referente a atendimento ao consumidor (SAC), direcionada para a área competente para tratativa das demandas, 14% de sugestões e dúvidas e 23% destinadas ao Comitê de Ética para avaliação e deliberadas as medidas cabíveis, quando as denúncias foram consideradas procedentes.

Não foram identificadas denúncias sobre corrupção.

Conflitos de Interesse

GRI 2-15

Denominamos conflito de interesses quando ocorre ou há a possibilidade de ocorrer algum confronto, direto ou indireto, entre os interesses pessoais de alguém ou de alguma instituição com os da organização, comprometendo ou influenciando o desempenho das nossas atividades.

Instruímos nossos colaboradores a observar o disposto em normativos internos específicos ou a procurar a equipe de Compliance em caso de dúvidas a respeito do recebimento de brindes, presentes, hospitalidade, viagens, valores ou cortesias ofertadas por fornecedores, clientes e/ou parceiros. Da mesma forma, orientamos a todos sobre a confidencialidade de informações do Conglomerado Omni, que não devem ser compartilhadas com pessoas de fora da empresa.

Permitimos que nossos colaboradores exerçam atividades externas não relacionadas às suas funções na empresa, desde que não sejam realizadas em momentos que conflitem com seu horário de trabalho e pertençam a um segmento de negócio diferente da organização.

Combate à corrupção

GRI 205-1, 205-2, 205-3

Respeitamos as legislações de anticorrupção e de prevenção à lavagem de dinheiro e repudiamos qualquer ato de financiamento ao terrorismo e qualquer outro ato ilícito ou criminoso que atinja o direito coletivo, incluindo aqueles que possam ferir os direitos futuros, como os de aspecto socioambiental.

A totalidade das nossas operações são validadas quanto ao risco relacionado à corrupção, uma vez que as políticas de concessão de crédito são plugadas automaticamente em listas que avaliam a existência de pessoas ou empresas com situações reputacionais indesejadas.

As listas relacionadas são:

- Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS)
- Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas (Cepim)
- Cadastro de Expulsões da Administração Federal (CEAF)
- Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep)
- Lista do TCU
- Listas da CVM
- Quadro Geral de Inabilitados do Banco Central do Brasil (QGI)
- Lista BSM: Processos Administrativos Disciplinares (PAD), divulgada pela BSM Supervisão de Mercados
- Acordos de leniência CGU
- Acordos de leniência MPF
- Mídias nacionais desabonadoras

Adicionalmente, toda relação com parceiros, fornecedores, prestadores de serviços terceirizados e colaboradores também são avaliados quanto a envolvimento em atos de corrupção. Caso haja algum indício desse tipo de conduta, as operações de crédito são negadas automaticamente. Não realizamos doações a partidos políticos ou a candidatos.

Em dezembro de 2023 iniciamos a construção da Norma e Política de Prevenção e Combate à Corrupção, com objetivo de estabelecer diretrizes para a realização dos processos de prevenção à corrupção, de forma a orientar e auxiliar a conduta de todas as pessoas que fazem parte do ecossistema Omni, corroborando com o treinamento obrigatório de anticorrupção. Tais documentos normativos serão submetidos à avaliação do Comitê de Compliance e, posteriormente, à aprovação da Diretoria Colegiada.

Os documentos estabelecem as responsabilidades de cada área envolvida, assim como dos colaboradores em relação a essa temática. Cabe à área de Compliance prestar o suporte e a orientação necessários às áreas demandantes a respeito dos critérios inseridos na norma (que caracterizam Agente público, brinde, corrupção, pessoas politicamente expostas, vantagem indevida, etc); dar o adequado tratamento às concessões e/ou recebimento de brindes, presentes, hospitalidades, doações ou patrocínios fora dos limites estabelecidos; documentar processos e tomar as medidas pertinentes e direcionar as devidas providências, quando necessário.

Ao Comitê de Ética é dada a responsabilidade de instaurar e debater processos de investigação interna referentes a situações de descumprimento da legislação aplicável e normativos internos, discutir e deliberar sobre medidas disciplinares cabíveis e avaliar relatos no Canal de Denúncias.

Já a diretoria tem a missão de disseminar, incentivar a aplicação e monitorar o cumprimento da norma, enquanto os colaboradores são responsáveis por reportar às áreas responsáveis o recebimento, a devolução ou a solicitação de recebimento de brindes, hospitalidades, entre outras vantagens recebidas.

Para que todos tenham conhecimento e sigam a norma e a política relacionadas ao tema, oferecemos anualmente treinamentos obrigatórios de anticorrupção, os quais encontram-se em vigor e disponível a todos os colaboradores na Universidade Omni. O descumprimento de quaisquer diretrizes ou princípios estabelecidos implica em sanções disciplinares e medidas administrativas.

Aproveite esse
olho...
Recarregue a sua energia Omnizadora!
Brinde os nossos 29 anos e não esqueça de
levar a sua taça para casa...
omni

Nossa Gente

6. Nossa Gente

GRI 2-7

As pessoas são um importante pilar em nossa organização. Por isso, cultivamos relacionamentos com proximidade para criar vínculos com lealdade e parceria, com forte senso de fazer o que é correto, em um ambiente de respeito e cordialidade.

O principal orientador nesse caminho é a nossa Cultura, construída ao longo dos anos de maneira colaborativa, para refletir o que de fato nós somos. Por isso, ela está presente diariamente no discurso dos nossos colaboradores a cada reunião, na definição e alinhamento da estratégia, em novas parcerias, na comunicação, nos processos, programas e rituais. Nosso propósito e nossos valores são a bússola para guiar nossas ações e decisões diárias.

Usamos esse direcionador desde a seleção e atração de talentos, com a metodologia 80/20, em que 80% da atenção é dada ao *fit* cultural e 20% às habilidades do candidato.

Todo processo é conduzido internamente, com proximidade e diálogo, mesmo quando é realizada online.
Ao ser contratado, o profissional passa por um programa de integração (Integra Omni), onde recebe uma recepção calorosa da equipe.

Para o recrutamento, também contamos com o programa Omnize um amigo, que incentiva e reconhece indicações internas para as nossas vagas. Se o indicado passar pelo processo seletivo e for contratado, o colaborador que o indicou ganha um *kit* de produtos Omni e até uma recompensa em dinheiro.

Integra Omni

Nosso processo de integração foi idealizado para que o novo colaborador viva a cultura na prática. Por isso, temos um passo a passo estruturado que garante essa imersão, iniciando a partir da ligação ao candidato com a proposta de trabalho, que é formalizada por uma carta-proposta. Tendo o aceite, seu líder prepara o time para a recepção do novo colaborador, quando ele conhecerá seu padrinho, que o apoiará nas rotinas. Também terá o suporte de um Mentor da Cultura, que apresenta a Cultura Omni de maneira prática, com exemplos da sua própria experiência.

Nesse primeiro dia, o novo colaborador recebe um kit de *onboarding* (no escritório ou em sua residência, caso o primeiro dia seja remoto), com uma programação que inclui conhecer outros departamentos importantes para a sua atividade.

Também é orientado a acessar a Omni Universidade, que possui conteúdos de integração, como uma trilha gamificada sobre a nossa cultura, treinamentos regulatórios ligados à área de compliance, segurança da informação, dicas de *dresscode* e utilização de ferramentas de comunicação e interação.

Realizamos pesquisas com os envolvidos em todas as fases, assim ouvimos nossos colaboradores e trabalhamos na melhoria contínua da experiência de todos.

Modelo híbrido de trabalho

GRI 407-1

Adotamos um modelo de trabalho híbrido, no qual os colaboradores podem atuar em *home office* alguns dias da semana e em outros presencialmente no escritório, de acordo com o alinhamento realizado com o gestor direto. Os profissionais devem fazer os treinamentos disponíveis na Omni Universidade para que possam cumprir com as boas práticas desse modelo.

Oferecemos também horários flexíveis de trabalho nos escritórios e limitamos as horas extras, para que as pessoas tenham o merecido descanso. Ao final de cada semes

tre fazemos uma campanha para que as pessoas possam zerar seu banco de horas.

A Omni&CO preza pela liberdade sindical e negocia seus acordos com os órgãos competentes e de acordo com a lei. Há consultoria jurídica e trabalhista envolvida nos processos, para garantir que todos os trâmites sejam executados conforme determina a legislação vigente.

Clima Organizacional

Para a manutenção do nosso ambiente diferenciado de trabalho, buscamos sempre a proximidade com os nossos colaboradores, com iniciativas que visem escutar as nossas pessoas.

Para tanto, usamos pesquisas como a GPTW, a Humanizadas, pulses e outros modelos, com o objetivo de buscar opinião sobre algo específico, conhecer as características e preferências e entender a temperatura do ambiente de trabalho em cada período.

Além das pesquisas, realizamos rodas de conversas ao longo do ano, com a possibilidade de ouvir de perto as pessoas e trocar opiniões. As conversas são organizadas pelo time de Pessoas e Cultura e geralmente conduzidas pela nossa diretora, proporcionando um momento de escuta e atenção. A partir do resultado das pesquisas, traçamos, anualmente, um plano com ações de melhoria, que é compartilhado com toda a empresa. Em 2023, 17 áreas foram contempladas com ações de aperfeiçoamento.

Esse programa de melhoria contínua resultou em um caminho de crescimento expressivo em clima desde que aplicamos a primeira pesquisa GPTW.

Foram 38 pontos de evolução do índice de satisfação interna de 2016 a 2022. Em 2023 mantivemos o primeiro lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar na categoria Instituições Financeiras de Médio Porte, com um índice de satisfação 84. Para avançarmos ainda mais, implementamos um plano de trabalho para dar vazão aos temas levantados por nossos colaboradores no período.

O conjunto de nossas ações voltadas para as pessoas é refletido nos diversos prêmios e reconhecimentos recebidos em 2023, como o próprio GPTW, mencionado anteriormente, e a distinção como um dos RHs mais admirados do Brasil e um ótimo Índice de Qualidade das Relações (IQR).

Comunicação interna

Na Omni&CO, temos práticas de comunicação interna que facilitam a circulação de informações na empresa. Semanalmente circula um boletim via e-mail com os comunicados internos (Para Começar a Semana On), no qual são abordados temas relevantes para que o colaborador comece a semana informado sobre principais acontecimentos daquele período, além de receber lembretes, programas sazonais, dicas de atividades e recados relacionados à cultura da empresa.

Outro canal de comunicação é o Minuto a Minuto, com a qual sincronizamos a comunicação e o discurso para toda a população, por meio das lideranças. Nesse modelo, comunicamos inicialmente aqueles diretamente impactados pela ação, que ficam responsáveis por multiplicar o tema para suas equipes simultaneamente. Isso vai se desdobrando de forma coordenada e sincronizada, finalizando com um comunicado corporativo.

Utilizamos também o VideoCast Conectados, que vai ao ar a cada 15 dias, conduzido por nosso CEO, que entrevista convidados sobre as novidades da empresa, projetos importantes, campanhas estratégicas e números relevantes da operação. O Conectados possui ainda uma versão para os Agentes, com temas voltados para esse público.

Há ainda o Papo Reto, uma conversa bem informal, durante um café da manhã, para aproximar os colaboradores do nosso CEO. O colaborador pode se inscrever para essa ocasião, tendo a oportunidade de tirar dúvidas e dar sugestões para a Omni, acessando diretamente a presidência.

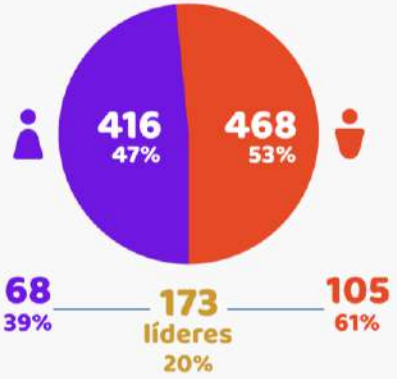
Já nas Rodas de Conversa, reunimos um grupo de pessoas, de áreas e posições diversas, para contar alguma novidade ou mudança estratégica e sentirmos a percepção sobre determinados temas. Para comunicações esporádicas, como é o caso dos impactos em convenções coletivas, temos o cuidado de fazer com que a informação chegue ao colaborador o mais rápido possível, pelos canais mais convenientes, para que todos possam ter acesso ao tema e tirar eventuais dúvidas com a liderança ou áreas responsáveis pela informação.

Colaboradores

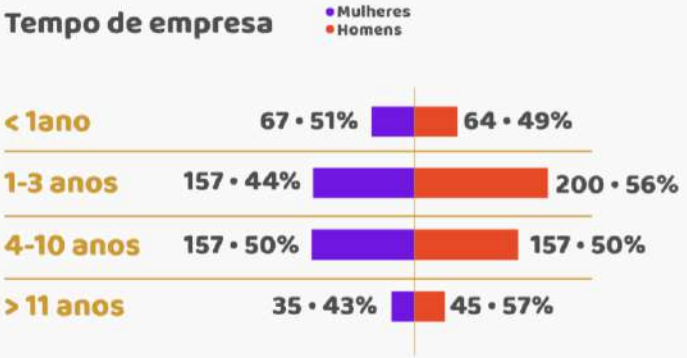
3-3; 401-1, 401-3

Encerramos o ano de 2023 com 884 pessoas em nossa estrutura organizacional, com uma distribuição igualitária entre homens (53%) e mulheres (47%). Na média liderança temos 39% de mulheres representadas e na alta liderança, 25%. Quase metade de nossa população (45%) tem mais de quatro anos de casa e a faixa etária predominante é entre 30 e 39 anos (44 %).

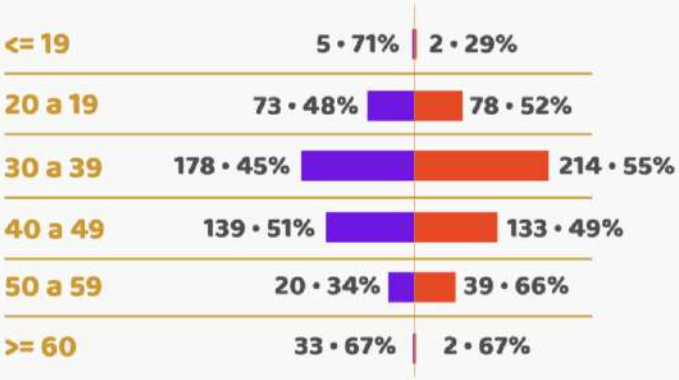
Total Colaboradores: 884



Tempo de empresa



Idades



Desenvolvimento Organizacional

GRI 3-3; 404-1, 404-2, 404-3

Acreditamos nas novas tendências das relações do trabalho, em que o colaborador é protagonista da sua carreira, tem seu propósito individual integrado ao propósito da empresa e há uma trajetória de aprendizado contínuo.

Por isso, investimos em um desenvolvimento de carreira dinâmico, pautado nas necessidades dos colaboradores e com ciclos realizados em etapas curtas e realistas, que propicia *feedback* constante e construtivo.

Por meio do ciclo de desempenho geramos indicadores para estruturar o plano de desenvolvimento da empresa, planejar a sucessão, apoiar os comitês de remuneração, referenciar processos internos de recrutamento e seleção, além de propiciar alinhamentos entre os líderes e seus times.

Carreira On

O Carreira On é o nosso orientador para as ações de desenvolvimento ao longo do ano e atua por meio de três pilares: desenvolvimento; cultura e clima; desempenho.

Em seu segundo ciclo, o programa já incorporou evoluções, considerando as demandas de nossos colaboradores, as tendências de mercado e a nossa cultura Omni. Com o programa, deixamos de ter avaliações pontuais e com estruturas rígidas para abrir espaço para conversas trimestrais conscientes e corajosas, em que o colaborador define seus desafios do ano e as ações de desenvolvimento que vão corroborar para alcançar as metas traçadas. O modelo é individualizado, sem rótulos ou padrões, cujo objetivo principal é preparar nossos colaboradores para futuras oportunidades de crescimento.

Durante os meses de dezembro de 2022 e janeiro de 2023, os colaboradores passaram pela primeira fase do processo, de autoconhecimento, com apoio de ferramentas indicadas pela equipe de Pessoas e Cultura, como Roda da Vida e Ikigai, além da trilha de aprendizagem na Omni Universidade. Na fase seguinte, responderam a um questionário para definir metas, combinar como as entregas serão feitas, quais as expectativas, interesses, desafios e motivações envolvidas no seu desenvolvimento individual.

Na etapa das conversas de carreira, o colaborador manteve o protagonismo no processo, tomando a iniciativa de agendar os encontros com seu gestor. Na abertura do ciclo, em fevereiro, apresentou suas reflexões e traçou seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), incluindo as metas do período. Já em julho, setembro e dezembro, revisitou os acordos e aprofundou as conversas.

Omni Universidade

Foi criada em 2022, com o objetivo de manter nosso time (colaboradores, rede de Agentes, empresas investidas e parceiros) sempre preparado para as mudanças do mercado e aberto a novas tendências e habilidades.

Na Omni Universidade adotamos um modelo de educação corporativa que oferece soluções de estudo alinhadas aos objetivos estratégicos do negócio, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e autodesenvolvimento. Também buscamos com a universidade fortalecer nossa marca empregadora. Oferecemos treinamentos, cursos regulatórios, formações, certificações, trilhas e jornadas de aprendizagem, workshops, vídeos, palestras, entre outras ferramentas de instrução e atualização.

Os temas são divididos por academias: Academia de Cultura, de Liderança, de Desenvolvimento, de Compliance, do Agente de Negócios. Cada uma com macro temas e *sponsors* definidos. Ao longo do ano, cada colaborador realizou uma média de 9,2 horas de capacitação.

Em 2023, tivemos o Mentorar, programa de mentoria no qual um líder com vivência e experiência em determinado tema ou competência atua como mentor de um colaborador que precisa desenvolvê-la.

O programa contou com a formação de 22 duplas, todas aptas a multiplicarem suas expertises internamente, e alguns cursos especiais: Engajar para Resultados, com cinco encontros sobre Essencialismo para todos os colaboradores e nossa rede de Agentes; Fundamentos da Liderança, com foco em nossos líderes; e O Futuro é Agora, com temas emergentes citados pelo Fórum Econômico Mundial e que consideramos fundamentais para o nosso negócio.

Também oferecemos oportunidades específicas para os nossos Agentes, como uma formação do Empretec (metodologia das Nações Unidas para empresários e empreendedores, desenvolvida no Brasil pelo Sebrae) e um MBA em parceria com a Fundação Instituto de Administração – FIA.

Números da Omni Universidade em 2023:

2.624
usuários cadastrados

29.433
certificados emitidos

162
cursos disponíveis

37.753
horas de treinamento

11,4
média de cursos concluídos por usuários

Academia de Líderes

Nosso programa para desenvolvimento de líderes é focado no modelo de liderança que queremos formar: gestores com visão clara, confiantes, engajados, com atitude, e que agem com sabedoria, amor e coragem. Ele atrela conhecimento teórico e prático sobre gestão de pessoas por meio de trilhas de aprendizagem contínuas.

O Futuro é agora, em parceria com a Startse, está entre os treinamentos oferecidos em 2023, com o objetivo capacitar e reciclar os conhecimentos dos nossos líderes nas competências necessárias aos desafios do negócio, de acordo com os cinco pilares e direcionadores estratégicos. O programa tem oito horas de duração.

Para os coordenadores foi oferecido o conteúdo Fundamentos da Liderança, em parceria com a Sher Consultoria. Foram formadas duas turmas de 25 participantes cada, com 16 horas de duração, para fortalecer o pensar, sentir e agir, com foco nas competências de liderança, relacionamento e parceria e ritos com os times.

Consideramos muito importante alinhar essas três dimensões. Na dimensão do pensar trazemos uma visão clara e estratégica para o nosso time. No sentir falamos de engajamento, relações de confiança e comunicação clara. No agir, o foco é ir para a prática e tomar atitudes apesar do medo.

Reconhecimento e recompensas

GRI 3-3; 202-1, 202-2, 404-2, 404-3, 2-19, 2-20

Desenvolvemos nosso time pela performance individual e remuneramos pela performance coletiva, reforçando a colaboração, característica presente na nossa cultura e que se apresenta como um dos nossos diferenciais.

Com as metas individuais, realizamos a gestão de desempenho, fortalecendo a meritocracia por meio da gestão de consequências. Independentemente do cargo, todos tem suas metas e elas estão diretamente atreladas à nossa estratégia, deixando clara a contribuição de cada um para o alcance dos objetivos maiores da área e do negócio, além de dar direção, propósito e estimular a autonomia.

Até 2022 nosso programa de reconhecimento era baseado em uma matriz de performance, ponderando diversos fatores. Porém, em 2023 usamos um modelo transitório, com o objetivo de possibilitar o reconhecimento e a recompensa financeira para os nossos colaboradores mesmo em um ano de muitos desafios de orçamento, despesas e resultados. O modelo transitório consistiu na implementação de uma moeda própria, a Omni Coin, que oscilou conforme o nosso resultado ao longo do ano.

A quantidade de Omni Coins correspondentes ao grupo/nível de cargo vigente foi divulgada individualmente para todos os colaboradores, por meio de uma carta enviada pela área de Remuneração. A cotação da moeda foi divulgada no canal Conectados.

As nossas ações de reconhecimento também são pautadas nos nossos valores. Diariamente, nossos colaboradores enviam e recebem *feedbacks* com base nos valores Omni, independentemente da hierarquia, por meio do programa R+, que foi repaginado para ter uma plataforma própria.

Na hora de reconhecer, é preciso justificar com uma atitude ou decisão em que o colaborador se destacou em determinado valor. Todos os reconhecimentos ficam no perfil do colaborador e as lideranças divulgam entre seus times. Além disso, os destaques são reconhecidos no Workplace, com o objetivo de disseminar boas práticas e parabenizar os colaboradores.

As movimentações internas, méritos e promoções são definidas por meio dos comitês realizados pela liderança, área de remuneração e *Business Partners*, para garantir nosso valor de Senso de Justiça, que tem como comportamentos esperados tratar todos de maneira igual e reconhecer, de forma imparcial, as pessoas que entregam bons resultados. Vários critérios e indicadores são levantados para balizar a concessão, como a aderência do colaborador à nossa cultura.

Utilizamos a sua autorreflexão do Carreira On e a percepção dos líderes para entender se a movimentação é adequada e justa. Também incentivamos que os times celebrem cada conquista e convidamos as pessoas a contarem as suas histórias em nossas comunicações internas e em *posts* no LinkedIn. Um ritual que retomamos em 2023 foi o reconhecimento por tempo de casa (5, 10 e 15 anos), para estimular o engajamento do time.

Proporção entre o salário mais alto e o mais baixo na organização

GRI 202-1

Categorias Funcionais	Feminino	Masculino
Analista	0,73	0,75
Aprendiz/ Estagiário/ Asistente	0,52	0,52
Consultor/ Especialista	0,84	0,87
Coordenador	0,86	0,84
Diretor	0,98	0,98
Gerente	0,85	0,81
Operador Coml./ Agente Microfinanças	0,52	0,53
Superintendente	0,95	0,93
Total Geral	0,70	0,71

Diversidade e inclusão

GRI 405-1

Nossa Cultura é moldada pelo cuidado com as pessoas, onde cada um é valorizado, respeitado e incentivado a ser autêntico. Nosso objetivo é que todos se sintam confiantes para ser quem são, para que tenham espaço para expressar as suas ideias e opiniões, e que possam desenvolver suas carreiras em um ambiente seguro e acolhedor.

Apreciamos a diversidade e respeitamos a individualidade de cada pessoa, repudiando qualquer tipo de discriminação ou tratamento diferenciado em função de classe social, raça, religião, cultura, gênero, orientação sexual, entre outros.

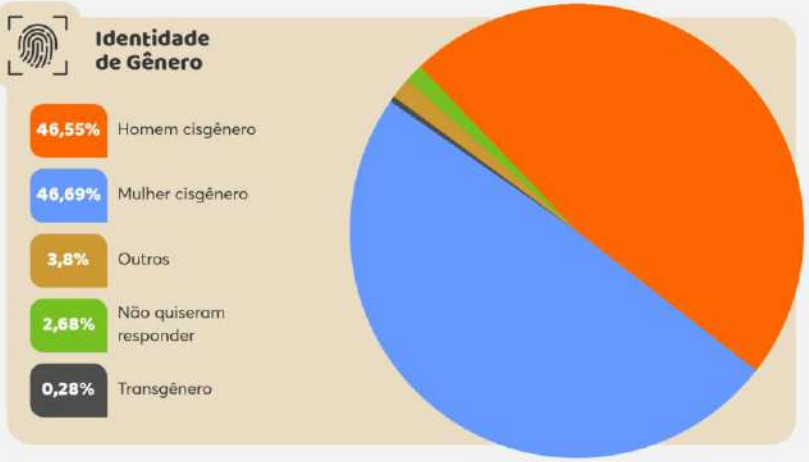
Na pesquisa GPTW/2023, a afirmativa "Posso ser eu mesmo na Omni!" contou com nota 90 pontos, o que é constantemente reafirmado por nossos colaboradores quando eles dão depoimentos sobre a Omni.

Para entender melhor a nossa população Omni e quão diversa ela é, realizamos um Censo de Diversidade, com dados coletados entre os dias 22 de setembro e 4 de dezembro de 2023. Nesse primeiro ciclo identificamos que estamos no nível 2 de maturidade (classificado na metodologia como nível gerenciado), com uma nota 64 de 100, em que elementos de gestão são aplicados isoladamente, as ações e processos já têm algumas rotinas de execução, porém não há procedimentos definidos.

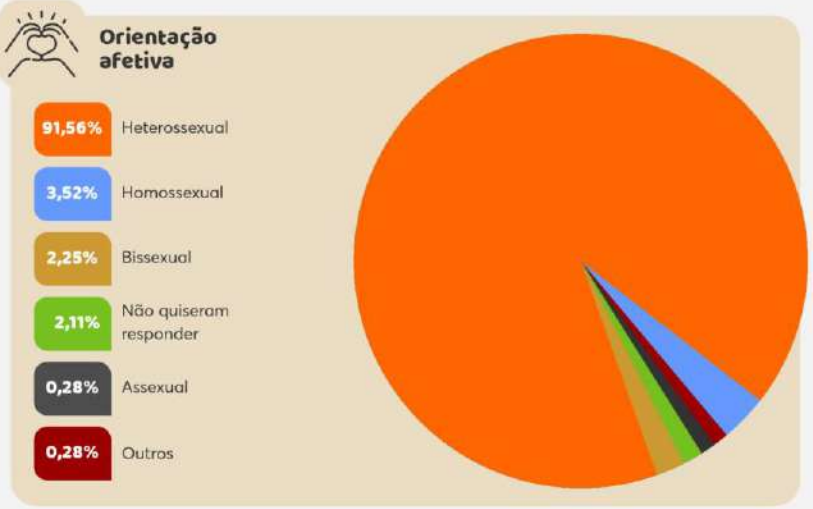
Em termos de pertencimento, que mapeia a sensação de segurança psicológica e pertencimento dos colaboradores, alcançamos o nível padronizado, com nota 79 de 100, em que grande parte das pessoas se sente parte da cultura Omni, expressam que são respeitados e que podem se manifestar quanto às suas crenças, opiniões e questões pessoais.

Diversidade na Omni*

Identidade de Gênero

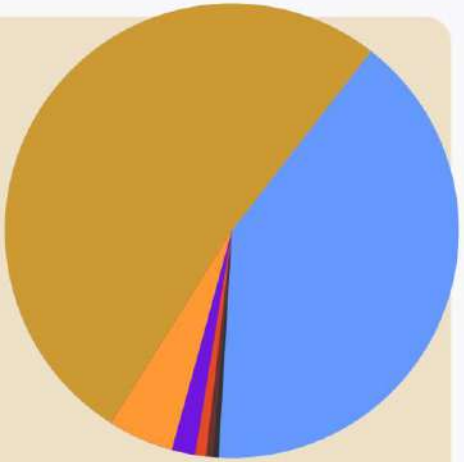


Orientação afetiva



* Percentuais sobre os 711 respondentes do Censo de Diversidade.

Raça e etnia



52,31%	Brancos
30,72%	Pardos
11,36%	Pretos
3,93%	Amarelos
0,84%	Outros
0,42%	Indígenas
0,42%	Não responderam

21 pessoas
Pessoas com deficiência

Demografia da Liderança

	Média liderança	Alta liderança
Mulheres	38,82%	25%
Pessoas negras	29,61%	-
LGBTQIA+	4,61%	-
Pessoas 45+	38,81%	100%
Pessoas com deficiência	4,61%	-

omni para todas as pessoas

Nosso programa de diversidade e inclusão – Omni para todos – está ancorado em quatro pilares: étnico-racial, gênero, LGBTQIAPN+ e pessoas com deficiência. Ele foi desenvolvido a partir da parceria com uma consultoria especializada no tema, que também nos ajudou a criar um Comitê de Diversidade, formado por nossos Aliados da Diversidade.

Agrupados de acordo com os pilares do programa, os membros do comitê se reuniram em três ocasiões ao longo de 2023 para entender o papel de cada um na construção do Omni para Todos. O líder de cada grupo coordena as ações internas do pilar que representa e é o ponto focal da empresa para aquele tema. Além dos encontros do comitê, foram realizados dois encontros online sobre diversidade e inclusão, ampliando a consciência de nossas pessoas, o que consideramos ser fundamental para evoluirmos cada vez mais nesses temas e sermos uma Omni cada vez mais diversa e inclusiva. Para reforçar nosso compromisso com a diversidade, comemoramos datas específicas, como o 7 de abril (Dia contra o Racismo, com a distribuição do guia digital Vamos repensar o nosso vocabulário?), o mês de maio (em homenagem à mulher) e o mês junho (celebrando o orgulho e visibilidade LGBTQIAPN+, com posts na rede social interna sobre como ser um aliado da causa).

Além disso, nossas vagas são elegíveis a pessoas com deficiência, indo além da cota e oferecendo a elas oportunidade de encarreiramento e desenvolvimento profissional.

"Valorizo muito esse olhar da Omni para as pessoas, que engloba os projetos do Instituto e aqueles relacionados à diversidade e inclusão. São temas importantes que fazem a diferença e estão muito relacionados à missão da Omni de dar oportunidade para todos. Participo do Comitê de Diversidade, como líder da pauta étnico-racial e meu desafio é estar sempre trazendo informações para que as pessoas se engajem e participem. Eu vejo mais diversidade na Omni do que em outras empresas onde trabalhei, já tivemos aqui um CEO negro, que está no Conselho. Ainda temos um caminho a percorrer, mas aqui eu me sinto representada."

Ruth Sampaio
Analista de Planejamento

Gênero

Temos atualmente 47% de mulheres na organização, sendo a liderança composta por 39% delas e a alta liderança, por 25%. Com esse percentual significativo, estamos bem posicionados como instituição financeira, considerando que o setor tem grandes disparidades de gênero em sua estrutura. Para nós, o maior desafio e foco de aprimoramento na questão de igualdade de gênero consiste em incrementar a presença feminina em altas posições dentro da empresa.

Para tanto, buscamos acelerar a preparação das mulheres para assumir postos de liderança. Entre as ações nesse sentido instituímos o Todas Group, um espaço de transformação profissional que impulsiona mulheres pelo mundo, por meio de uma metodologia própria de formação de líderes.

Também queremos melhorar o percentual de mulheres na nossa operação de microcrédito (Finsol), onde o percentual de homens contratados ainda é bem superior: cerca de 70%. Entre as ações realizadas especialmente para mulheres em 2023 destacamos as realizadas no mês de maio, durante o qual foram feitas homenagens e compartilhado conteúdo direcionado, com playlist exclusiva, lista com filmes documentários e livros que enaltecem a força feminina. Promovemos também duas rodas de conversa online, com os temas Elas na Omni! e O Papel da Nutrição no Gerenciamento do Stress.

Realizamos dois encontros presenciais na nossa sede, com a psicóloga, neurocientista e estrategista de pessoas Thais Gimenez, sobre linguagem corporal, e com a cofundadora do Todas Simone Murata, que reforçou o programa de desenvolvimento exclusivo para mulheres oferecido para as nossas colaboradoras e abordou a liderança feminina nas empresas. Recebemos, ainda, Edna Vasselo Goldoni, uma das maiores influenciadoras do LinkedIn e idealizadora do Mentoria para Mulheres, trazendo os temas empoderamento e protagonismo e Prudence Kalambay, refugiada do Congo, com o depoimento sobre a sua história de vida.

ELAS

omni Finsol

Desenvolvemos, em 2023, uma proposta de valor voltada especialmente para as mulheres, fruto de nossa parceria com a International Finance Corporation (IFC), braço do Banco Mundial que atua para promover o desenvolvimento econômico e a melhoria de vida das pessoas nos países em desenvolvimento. Essa iniciativa tem tudo a ver o nosso jeito de ser, já que somos uma financeira com um olhar humanizado para o crédito.

Montamos um grupo multidisciplinar para o projeto, composto por 32 mulheres de várias áreas da empresa, sob a liderança da superintendência de Negócios e diretoria de Pessoas e Cultura.

Realizamos cinco workshops presenciais coordenados pelo IFC para identificar a realidade das nossas clientes, que são fortes em nossa carteira (no microcrédito, por exemplo, representam cerca de 65%) e mapeamos suas necessidades e produtos financeiros e não financeiros para atender esse público.

Após oito meses de desenvolvimento, lançamos o Omni Elas, que traz condições diferenciadas para mulheres em nossos produtos de financiamento e empréstimos.

Saúde e segurança no trabalho

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

Utilizamos um sistema de apoio à gestão de Saúde e Segurança do Trabalho não próprio, que facilita a administração de cumprimento de três eventos do e-Social relacionados ao tema: comunicação de acidente de trabalho, monitoramento da saúde do trabalhador e condições ambientais do trabalho. Dessa forma, cumprimos as exigências do governo referentes ao tema, sempre respeitando a equiparação de cargos definidos pelo Código Brasileiro de Ocupação (CBO).

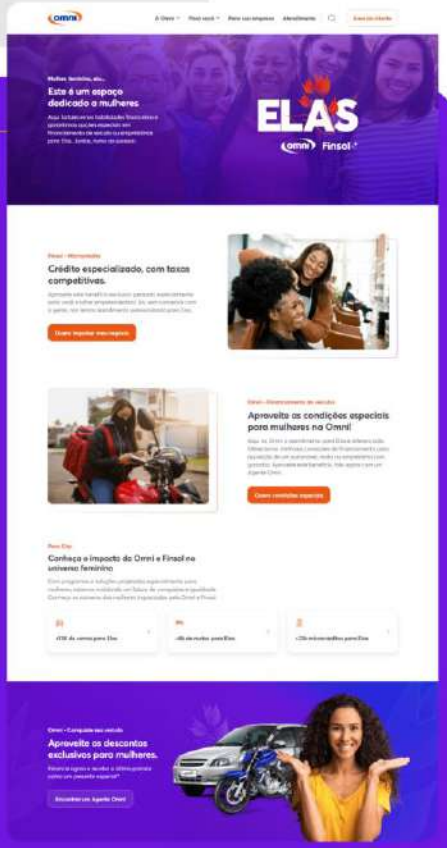
Nossa atividade – de natureza administrativa, realizada em escritórios ou no modelo de home-office/híbrido – não oferece riscos significativos à saúde e segurança do trabalhador.

Mesmo assim, elaboramos anualmente o PGR — Programa de Gerenciamento de Riscos, em parceria com uma empresa contratada de Medicina e Segurança do Trabalho. O PGR é um documento que está relacionado, principalmente, à preservação da integridade física. Por meio dele, medidas são estipuladas a fim de prevenir acidentes, zelar pela saúde dos colaboradores e impedir que prejuízos sejam causados à empresa, à sociedade e ao meio ambiente. Com práticas eficazes e estabelecidas em uma minuciosa avaliação, o PGR identifica riscos e preserva a vida dos trabalhadores de uma organização, ao mitigar perigos químicos, físicos e biológicos.

Todas as atividades desempenhadas na instituição são analisadas e, havendo o reconhecimento de situações que possam comprometer qualquer aspecto voltado à segurança e saúde no trabalho, ações de eliminação ou minimização dos danos são adotadas. Os processos relacionados à Saúde e Segurança do Trabalho são definidos pelo departamento de Pessoas e Cultura com as empresas especializadas nesses serviços.

Também oferecemos uma página no nosso site, especialmente criada para elas, com conteúdo, dicas e capacitações. Na próxima fase do projeto planejamos adicionar benefícios voltados para a saúde da mulher.

Com programas e soluções projetadas especialmente para o público feminino, estamos moldando um futuro de conquistas e igualdade. Foram aportados recursos da ordem de R$ 650 milhões para 2024 em linhas de crédito. Até março de 2024 havíamos impactado 8.400 mulheres pelo Brasil, gerando R$ 119 milhões de crédito em linhas para o financiamento de motos, carros, caminhões, assim como para operações de microcrédito para pequenas empreendedoras, capital de giro e compra de equipamentos.



"Estamos contentes em apoiar a Omni na construção de um programa que contribuirá para que as necessidades de financiamento das mulheres empreendedoras brasileiras sejam mais bem atendidas. Esse programa também ampliará o acesso delas a serviços complementares relacionados à gestão de negócios e saúde, especialmente em locais com maior carência, ajudando a reduzir as desigualdades entre as diferentes regiões do Brasil; isso é fundamental para promovermos o desenvolvimento social e econômico do país."

Carlos Leiria Pinto
Gerente-geral da IFC no Brasil

Observamos as normas expedidas pelo Ministério do Trabalho e Previdência, e procedemos de acordo com as solicitações, prazos e especificações.

Os serviços incluem as seguintes atividades:

a) Execução dos exames ocupacionais do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, conforme a Norma Regulamentadora NR-7;

b) Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR ou Avaliação de Riscos Ambientais;

c) Monitoramento do Gerenciamento de Riscos Ocupacionais - GRO;

d) Treinamento por Ensino à Distância - EAD para formação da comissão da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA (NR-5); e

e) Gestão e Mensageria dos eventos de Segurança e Saúde no Trabalho - SST à plataforma do e-Social.

Viva Bem

Temos um programa dedicado a cuidar da saúde de nossos colaboradores de forma integral, o Viva Bem. Além da assistência médica e gestão de casos específicos, oferecemos por meio do programa serviço de telemedicina com 17 especialidades, campanha anual de vacinação e campanhas de conscientização (Setembro Amarelo, Semana Roxa, Novembro Azul), *check-up* executivo e exame médico periódico. Também disponibilizamos a todos os nossos colaboradores a possibilidade de consulta online com uma nutricionista parceira, sem nenhum custo, para apoio no cuidado com a alimentação e uma vida com mais qualidade.

Estamos atentos ainda aos cuidados com a saúde mental, pois acreditarmos que um colaborador feliz e saudável mentalmente é mais propenso a prosperar na vida pessoal e no trabalho, desempenhando suas funções com qualidade e ótima relação com a equipe. Por isso oferecemos assistência médica que inclui serviços de psicologia e psiquiatria. Além disso, estimulamos a prática de atividades físicas, mantendo um grupo de corrida, times de beach vôlei, *beach* tênis e futevôlei. Promovemos também atividades em parques.

Benefícios

GRI 201-3, 401-1, 401-2, 401-3

Apesar de lidarmos com diversos sindicatos, com os quais negociamos individualmente, nossos benefícios são equiparados para todos os colaboradores.

De acordo com nossa regra interna, guiada pela nossa cultura e pelo nosso valor de Senso de Justiça, equalizamos os benefícios pelo de maior valor.

Oferecemos aos nossos colaboradores os seguintes benefícios:

- Vale refeição
- Vale alimentação
- Vale transporte
- *Day-off* no mês do aniversário
- Assistência médica e odontológica
- Seguro de vida com auxílio funerário
- Auxílio creche (Omni e Trigg)
- Auxílio para material escolar anual (Finsol)
- Auxílio para filhos excepcionais (Finsol)
- 13º vale alimentação/ cesta de Natal (Finsol)
- Vale cultura (para quem ganha até cinco salários mínimos na Omni e na Finsol)
- Licença maternidade e paternidade estendida, como Empresa Cidadã

Além disso, temos a jornada de recolocação profissional de ex-colaboradores, por meio da trilha Omni Recoloca, disponível na Omni Universidade, onde é possível acessar também treinamentos para aprimorar a qualificação profissional. Em 2023, 21 pessoas (sendo 16 mulheres) tiraram licença maternidade ou paternidade e 34 (29 mulheres) retornaram de suas licenças. A taxa de retenção após 12 meses daqueles colaboradores que estiveram de licença foi de 79,3% no caso das mulheres e de 100% para os homens.

Desempenho Financeiro

7. Desempenho econômico e financeiro

Resultados

GRI 201-1

O ano de 2023 foi desafiador em função do mercado de cartões de crédito, porém superamos os desafios, fizemos os ajustes necessários nesse segmento e obtivemos resultados significativos em crescimento e rentabilidade na área de veículos.

Encerramos o ano com uma carteira líquida de R$ 4,4 bilhões, um avanço de R$ 300 milhões sobre o ano anterior, atrelado ao lançamento da plataforma de pesados PJ, modernização da automação de crédito e expansão da rede nacional, além da consolidação da operação de microcrédito na Finsol.

Entretanto, nossos esforços operacionais não foram suficientes para reverter o prejuízo do ano, que totalizou R$ 157 milhões, contra R$ 65 milhões de prejuízo em 2022.

Veículos Leves

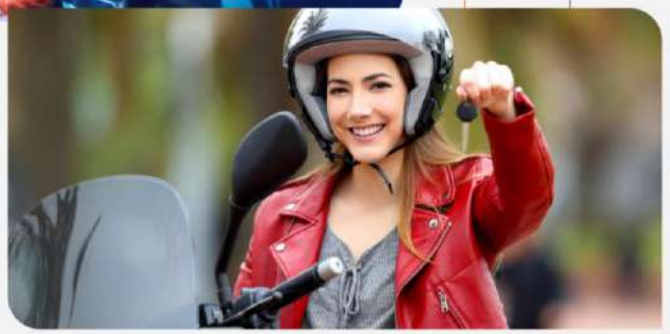
Registramos uma recuperação marcante na carteira de veículos leves em 2023, com um resultado de R$ 79,5 milhões (128% superior ao do ano anterior) e uma produção recorde de R$ 1,023 bilhão. Acessamos 78% de clientes novos no período, sendo praticamente 100% pessoas físicas, a maioria (65,5%) do público masculino e 30,2% até 35 anos.

Para 2024, o objetivo é chegar a uma carteira com maior rentabilidade, sendo referência no mercado de veículos usados para todos os anos, marcas e públicos.

Veículos Motos

Em 2023, alcançamos um crescimento de 4,5% no resultado desse negócio em relação ao ano anterior e estabilizamos o avanço da inadimplência.
Para 2024, nosso objetivo é recuperar *market share* no financiamento de motos usadas, mantendo nossa posição de destaque e preservando a rentabilidade do produto.

Conquistamos no ano 85% de novos clientes, todos pessoa física e majoritariamente do sexo maculino (68,7%). A grande maioria tem 1º grau completo (70,2%) e predomina a faixa até 35 anos de idade (61,6%).



Veículos Pesados

O crescimento na carteira de veículos pesados foi de 30%, para R$ 950 milhões, devido, principalmente, à ampliação da plataforma Omni+ para pessoa jurídica, facilitando a concessão do crédito.

Essa categoria já representa 18% dos contratos, contra 82% de pessoa física. Em pesados, a composição da carteira tem um peso maior de clientes Omni (33%), que seguem financiando seus caminhões conosco do que nos demais segmentos, a presença masculina é maior (92,3%), assim como a idade na contratação (52,5% entre 35 e 55 anos).

Do total, 56,7% são autônomos e 28,6%, empresários.

Microcrédito

Apesar da produção estável, a receita de juros aumentou 7% em 2023, resultando em um aumento considerável na margem do produto. Nosso resultado triplicou no ano, para R$ 15,7 milhões.

Nossos clientes de microcrédito são predominantemente do sexo feminino (64,4%), pessoas físicas (99,7%) e clientes recorrentes (65%). A faixa etária gira entre 35 a 45 anos (27,5%) é a de maior percentual, mas as vendas estão concentradas entre 25 a 55 anos (70,4%).

Para 2024, o foco será a integração dos canais (próprio, Agentes e remoto), por meio da padronização dos softwares de produção e gestão.

Empresas

Essa unidade de negócios alcançou um recorde de resultado, com uma margem de R$ 9,5 milhões, impulsionados pela estratégia de ser referência nos segmentos de mobilidade e varejo.

A maior eficiência e potencial de vendas foi obtida com a integração com a rede de Agentes e entre as equipes CDC Loja e Middle.

Pretendemos continuar crescendo ao fortalecer parcerias com a rede de Agentes de veículos, ao expandir canais de venda e ao impulsionar a carteira de transporte e logística.

Nossa atuação concentra-se no Sudeste (62,1%) e no Sul (29%).

Capital de giro

CDC Loja

Canais alternativos

Nossa produção nesses canais, que atendem principalmente clientes Omni, foi impulsionada pelo credenciamento do portal parceiro Bom Para Crédito, reestruturação do atendimento e implementação do *chatbot*, que levaram à automação do crédito e eficiência operacional.

O público que mais acessa esses canais tem até 35 anos (38%) ou entre 35 e 45 anos (31,9%).

Taxa de juros

GRI 3-3

Nossa taxa de juros para o cliente Omni é composta levando em consideração a taxa de juros brasileira, o custo de comissões e o risco do crédito. Temos muito orgulho de ser a financeira que gera inclusão pelo acesso ao crédito.

Todos os anos, são milhares de clientes sem renda formal ou histórico em financiamentos que podem gerar o sustento para suas famílias e realizar seus sonhos por meio do crédito concedido pela Omni. Isso obviamente gera impacto, corrobora para precificação do risco e, consequentemente, na definição da taxa de juros.

O compromisso com os nossos clientes está sempre à frente, nos guiando em um trabalho diário de eficiência em busca de taxas mais competitivas.

Cidadania e Meio Ambiente

Cidadania e Meio Ambiente

GRI 2-22, 2-23 e 2-24

Promover a inclusão de uma parcela maior da população brasileira no mercado de crédito, com uma avaliação mais "julgamental", focada em entrevistas e no entendimento da realidade de cada cliente e não apenas em ferramentas automatizadas, já faz parte do nosso DNA. Também faz parte do nosso compromisso o desenvolvimento das localidades onde estamos presentes, gerando emprego e renda ao fomentarmos nossa rede de Agentes.

Mas entendemos que nosso papel vai além e, por isso, apoiamos as comunidades em que estamos inseridos em diversas oportunidades, com ações que promovam a educação, o bem-estar, a inclusão social e a saúde, por meio do Instituto Omni e de suas parcerias com organizações da sociedade civil.

Estamos cientes da importância de contribuirmos para a mitigação dos efeitos das mudanças climáticas no planeta. Embora nosso negócio de serviços financeiros não tenha um impacto direto no meio ambiente, sabemos que o financiamento de veículos mais antigos, que representa uma parcela importante dos produtos comercializados pela Omni, indiretamente contribui para o aumento da emissão de gases de efeito estufa. Por isso, estamos estudando formas de mitigar esse impacto.

Vale ressaltar que nossos objetivos estratégicos em relação aos aspectos sociais, ambientais e climáticos, assim como as metas a ele atreladas, são definidos pela Diretoria Corporativa, em conjunto com as áreas, como consta na nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Instituto Omni

Nosso braço social, o Instituto Omni, foi criado em 28 de abril de 2021, no Dia da Educação, justamente porque acreditamos que a educação é o principal vetor de transformação de uma sociedade.

Quando analisamos os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sobre taxa de frequência escolar e o nível de escolaridade da população, as informações do Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf) ou estudos que mostram a diferença de horas de aprendizagem de crianças do 9º ano do ensino fundamental em uma família de baixa renda na comparação com uma família de alta renda, fica ainda mais clara a nossa responsabilidade. Por isso, o Instituto Omni tem como propósito promover o desenvolvimento social por meio da educação, gerando horas de aprendizagem, que possibilitam equalizar oportunidades.

Na gestão de projetos sociais próprios e nas parcerias com instituições da sociedade civil organizada, o Instituto atua em três eixos principais: inclusão socioeconômica e cultural, consciência financeira e empreendedorismo. Todas as nossas ações estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), iniciativa do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), ao qual aderimos em 2022.

instituto
omni

Nosso impacto em 2023

GRI 413-1

R$ 1.724.586,38

investidos nos projetos próprios e em instituições parceiras, sendo R$ 1.311.628,00 com investimento não incentivado e R$ 412.958,38 com investimento incentivado

43.906

pessoas impactadas

59.570

horas de aprendizagem geradas

271

colaboradores voluntários envolvidos

Projetos Próprios

PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
Conte com Agente
AGENTE OMNI

Lançado em 2023, o programa é desenvolvido em parceria com a Rede de Agentes Omni, com o objetivo de ampliar o impacto social positivo nas regiões em que atuamos.

As iniciativas devem estar alinhadas com o propósito do Instituto, gerar impacto social de médio e longo prazo e contar com o envolvimento dos colaboradores do Agente. Nesse primeiro ano de atuação, impactamos a vida de 1.247 crianças e jovens nas seis iniciativas realizadas:

- **Franca:** criação de espaço de leitura na instituição Pastoral do Menor, beneficiando 275 crianças de 5 a 11 anos.
- **Gravataí:** doação de materiais escolares para a instituição Sociedade Lajeadense de Atendimento à Criança e ao Adolescente (SLAN), em decorrência das enchentes que atingiram a região Sul do país.
- **Osasco:** revitalização da sala de teatro e cinema da instituição Lar Jesus Entre as Crianças, com 200 crianças e jovens beneficiados.
- **Passo Fundo:** criação de espaço de leitura e laboratório de informática na instituição Lar Emiliano Lopes.
- **Sorocaba:** criação de brinquedoteca e espaço de convivência na instituição Cefas, beneficiando 112 crianças.
- **União da Vitória:** criação de laboratório de informática na Escola Municipal Profª Maridalva de Fátima Palamar, com 300 crianças impactadas.

Labs de Informática

Ferramentas digitais incentivam os alunos a explorarem conceitos de maneira interativa, tornando o processo educacional mais envolvente, ampliando repertório e desenvolvendo habilidades essenciais para um mundo cada vez mais digital. Por isso, recolhemos equipamentos (*desktops*, *notebooks* e *tablets*) que não são mais utilizados em parques tecnológicos, mas que estão em perfeitas condições, para que instituições e escolas públicas parceiras possam renovar ou até mesmo criar um espaço digital de ensino.

O programa já destinou 60 máquinas, beneficiando 360 crianças e jovens e gerando mais de 65 mil horas de aprendizagem desde a sua criação, em 2022.

PONTE DO SABER

Lançado em abril de 2023, para comemorar dois anos do Instituto, o programa Ponte do Saber disponibiliza cursos gratuitos com certificado em parceria com a Omni Universidade. São 120 vagas simultâneas abertas à comunidade, em 33 cursos de curta duração, voltados a potencializar o conhecimento e preparar os jovens para o mercado de trabalho.

Além de introdução ao pacote Office, intraempreendedorismo e inglês para ser aplicado em entrevistas, oferecemos o curso de consciência financeira, em parceria com o Capitalismo Consciente, porque acreditamos que saber fazer um planejamento financeiro é o primeiro passo para construir um futuro melhor e realizar sonhos.

Nesse curso, o aluno conhece, de maneira prática, alguns conceitos básicos para administrar sua vida financeira, de como atingir seus objetivos, ser criativo e planejar as finanças, metodologia de controle financeiro, perfil de investidor e recebe como bônus uma planilha para gestão financeira. Em 2023, emitimos 317 certificados do Curso de Consciência Financeira.

PRO BEM

Diante da alta demanda por profissionais da área de tecnologia, desenvolvemos um curso de capacitação voltado a pessoas em situação de vulnerabilidade social, em parceria com a escola Matertech.

O Probem não tem qualquer restrição de idade, formação ou experiência profissional e contribui não só para a transformação na vida dos participantes e suas famílias, mas também na inserção de novos e excelentes profissionais no mercado de trabalho.

No primeiro ano do programa, em 2019, tivemos 700 inscritos. Dos 300 que efetivamente participaram do processo seletivo, 30 foram aprovados para iniciar o curso.

Após uma extensa capacitação e apresentação de projetos de conclusão, todos os participantes foram contratados pela Omni em diversas áreas da empresa.

"Procurei o curso porque estava desempregada e vi uma oportunidade de agregar valor ao meu currículo. Depois da conclusão fui chamada na Omni para atuar na unidade que atende os lojistas. Entrei como assistente, depois passei a analista de formalização júnior e fui promovida a analista pleno. Desde o início me identifiquei com a cultura porque sou uma pessoa muito voltada para o social e vejo muito isso na Omni. Participo dos programas de voluntariado, sempre consigo recolher um grande volume de doações na periferia, onde moro. Nesse período conquistei muitas coisas: consegui terminar uma parte da reforma da minha casa, comprar um carro. Foi uma mega oportunidade, um aprendizado contínuo desde 2019."

Kaciajan Costa
Analista na BU Empresas

Omnização

Acreditamos que o trabalho voluntário desempenha um papel crucial na construção de comunidades mais fortes e coesas.

Ao doar tempo e habilidades, os voluntários não apenas ajudam aqueles em situação de vulnerabilidade, mas também promovem um senso de responsabilidade social. Essa dedicação voluntária cria laços interpessoais, fomenta a empatia e contribui para um mundo mais solidário e igual.

Por isso, mantemos um programa de voluntariado com o objetivo "omnizar" a vida de pessoas em situação de vulnerabilidade social, atuando em três frentes: ações pontuais, mentorias e cursos e palestras. Em 2023, realizamos sete ações, com a participação de 271 voluntários e 3.180 pessoas impactadas. Entre elas, ministramos duas oficinas de capacitação profissional para 100 jovens mulheres atendidas pela União Brasileiro Israelita do Bem-Estar Social (Unibes): uma com a coordenadora da Omni Universidade, sobre autoconhecimento e adaptabilidade e outra com nosso analista de RH sobre mercado de trabalho, elaboração de currículo, LinkedIn e dicas para primeira entrevista de emprego.

Também iniciamos o processo de revitalização da quadra da instituição Social Skate, projeto no qual nossos voluntários colocaram a mão na massa (e na tinta) para dar cor e harmonia em um espaço que há muitos anos não recebia o cuidado adequado.

Campanhas

Além dos projetos próprios, realizamos diversas campanhas, para as quais convocamos colaboradores e parceiros e reafirmamos nossa cultura de proximidade e de olhar atento ao outro.

Desapega

Campanha que incentiva a doação de itens diversos, como roupas, brinquedos e livros. Uma caixa fica de forma permanente no escritório para que os colaboradores possam realizar as doações.

Natal

Colaboradores e parceiros viram padrinhos e madrinhas de crianças que escreveram seus desejos de presentes em uma linda cartinha para o Papai Noel.

Campanha do Agasalho

Já bastante tradicional, a campanha incentiva a doação de itens para o enfrentamento do inverno.

Amor em Mechas

Campanha na Semana Roxa, contribuindo para a conscientização e prevenção ao câncer de mama e de próstata.

Páscoa

Colaboradores e parceiros doam caixas de chocolate para serem distribuídas em instituições parceiras.

Emergenciais

Ações específicas para catástrofes, como a que ocorreu em São Sebastião, no litoral de São Paulo, em decorrência de eventos climáticos extremos. Nossa arrecadação para essa causa possibilitou o envio de mais de três toneladas de itens aos desabrigados.

Principais Projetos Apoiados

Localizado no bairro do Brás, região de alto fluxo de imigrantes e refugiados em São Paulo, o Centro do Imigrante oferece diversos serviços para tornar mais fácil a integração de imigrantes e refugiados na sociedade brasileira. Entre os serviços oferecidos estão a regularização de documentação, atendimento consular, assessoria jurídica, remessa ao exterior, cursos, microcrédito ao empreendedor, agência de empregos e serviços imobiliários.

O Centro do Imigrante iniciou suas atividades em 2013, ofertando serviços focados para os imigrantes bolivianos. Com o crescimento da imigração no Brasil e a chegada de novos imigrantes e refugiados, o serviço foi estendido a todas as nacionalidades. Atualmente são realizados cerca de 4 mil atendimentos por mês, para 45 diferentes nacionalidades.

Apoiamos o Centro do Imigrante desde 2017, aportando expertise para estruturá-lo. Em 2023, com a criação da organização da sociedade civil Agir – Ação de Apoio a Imigrantes e Refugiados, o Instituto Omni deixou de ser apoiador exclusivo, passando a contribuir especialmente na área de cursos (finanças pessoais e empreendedorismo) e recursos para sua manutenção.

Dessa forma, ressignificamos nossa atuação, de forma mais aderente ao nosso propósito. Em 2023 fomos condecorados pela ACNUR - Agência da ONU para Refugiados, como a única instituição do país a dar crédito para este público.

Para obter mais informações sobre o Centro do Imigrante, clique aqui.

O Centro do Imigrante em 2023:

2.804 cestas de alimentos distribuídas

1.259 atendimentos no posto Sebrae Aqui

7.903 atendimentos para regularização de documentos

Apoiamos o Programa Música e Cidadania, que tem como objetivo a ampliação da oferta de aulas de música e o aprimoramento da formação dos educadores musicais em bairros da periferia de Campinas (SP).

O Instituto Anelo, criado em 1997 por jovens da comunidade, oferece cursos livres de música gratuitamente para crianças e adolescentes entre 6 e 18 anos.

Em 2023, a instituição atendeu 560 crianças e jovens em seus projetos: Brincando com os Sons, Instrumentos e Canto, Prática de Banda, Orquestra Anelo, Anelo na Escola, Grupos de Representatividade, Núcleo de Orientação de Carreira.

Contribuímos para a continuidade do projeto conduzido pela Associação Social Skate, que alia cultura, arte, educação e esporte por meio da prática do skate, oferecida a crianças e adolescentes socioeconomicamente vulneráveis na cidade de Poá (SP), desenvolvendo o espírito de cidadania, formação moral e intelectual.

O projeto surgiu a partir da experiência do skatista Sandro Testinha na Fundação Centro de Atendimento Socioeducativo ao Adolescente (Fundação CASA), onde atendia jovens que buscavam uma reintegração social por meio do esporte. Ao notar a dificuldade na recuperação de jovens que cumpriam medidas socioeducativas, o skatista e a pedagoga Leila Santos fundaram a Associação Social Skate, com o intuito de realizar um trabalho preventivo. Em 2023, 600 crianças e jovens foram atendidos nos diversos programas da instituição.

Há 50 anos, o Sistema Divina Providência atende crianças, jovens e idosos em situação de vulnerabilidade social em Minas Gerais, nas cidades Belo Horizonte, Ribeirão Das Neves, Santa Luzia, Contagem, Montes Claros, Ibirité e Crucilândia.

Seu objetivo é promover a inclusão social, a capacitação profissional e o resgate da cidadania, por meio de educação em tempo integral, moradia, alimentação, saúde, cultura, esporte, lazer, formação profissional, moral e religiosa.

O Instituto Omni apoia o projeto Cidade dos Meninos, a maior unidade do Sistema Divina Providência, inaugurada em 1994 e que já beneficiou milhares de jovens desde então.

A organização contribui desde 2021 para o desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens que residem nas cidades de Embu das Artes e Cotia, na região metropolitana do Estado de São Paulo.

Seu programa oferece gratuitamente oficinas durante o período do contraturno escolar. As artes, o teatro, a música, os esportes, o contato com a natureza e a cozinha são as ferramentas de trabalho.

Por meio delas estimulam-se a criatividade, o protagonismo, a expansão de habilidades socioemocionais e a convivência familiar e comunitária.

FUNFARME
FUNDAÇÃO FACULDADE REGIONAL DE MEDICINA DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

O Instituto Omni apoia o projeto Sala Inteligente do Hospital de Base (HB) de São José do Rio Preto, ligado à Faculdade de Medicina de Rio Preto (Famerp), uma das escolas de medicina públicas mais conceituadas do Estado de São Paulo. O HB, segundo maior hospital-escola do país em produção do Sistema Único de Saúde (SUS), conta com a lei de incentivo federal Pronon, que oferece procedimentos minimamente invasivos em uma sala com alta tecnologia.

Referência para o atendimento de mais de 1,7 milhão de habitantes dos 102 municípios pertencentes ao Departamento Regional de Saúde de Rio Preto, atrai pessoas de todas as regiões do Brasil e até da América Latina. Seu corpo clínico é composto por médicos altamente qualificados e reconhecidos nacionalmente e se destaca pela alta tecnologia que oferece aos pacientes (mais de 85% são do SUS).

ABAS

O Instituto Omni apoia o projeto Hashtag, da Associação Beneficente Auta de Souza (ABAS), que promove o ensino de tecnologia para inserção digital dos idosos. A associação foi criada em 2023, a partir da mobilização de voluntários para reconstruir a antiga Vila dos Idosos no município de Rio Verde (GO), que não oferecia condições adequadas de moradia.

Sua missão é acolher e oferecer atendimento integral, buscando a garantia dos direitos da pessoa idosa, com respeito e cuidado, promovendo o envelhecimento ativo e saudável.

Para saber mais sobre o Instituto Omni e conhecer seus projetos e as Instituições parceiras, acesse o site www.institutoomni.org.br e acompanhe nosso perfil no Instagram: @instituto.omni.

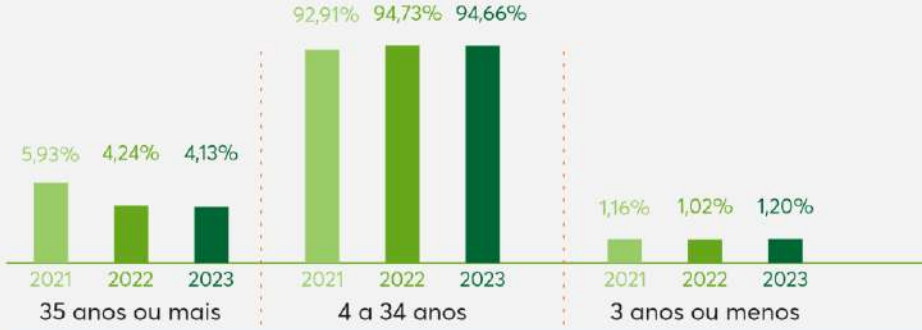
Preocupação Ambiental

De acordo com o último estudo sobre emissões de gases de efeito estufa (GEE) do Observatório do Clima (publicado em 2023 com dados até 2021), o Brasil é o sétimo maior emissor de GEE do mundo, com 3% do total, atrás de China, Estados Unidos, Índia, União Europeia, Rússia e Indonésia.

Nesse contexto, o setor de transportes brasileiro foi responsável por cerca de 10% das emissões brasileiras, ou 203,8 milhões de toneladas de CO_2 e, com os caminhões representando 42% desse total. Diante dessa realidade, com números elevados e em curva ascendente, reconhecemos que temos um importante papel como financiadores de veículos, especialmente quando se trata de veículos pesados com mais de 20 anos de uso.

Por isso, desde o final de 2020, temos mudado o formato do nosso produto, visando para aumentar o volume de financiamento em caminhões mais novos, sem deixar desassistidos os demais clientes.

Percentual de contratos por ano de fabricação



Para os veículos pesados financiados mais antigos temos um estudo embrionário para gestão e redução de emissões de CO_2, por meio de oferta de linha de crédito para retrofit de motores. A ideia é conceder uma taxa de juros menor e promover ações educativas que incentivem o caminhoneiro a fazer uma manutenção preventiva, ou seja, além da obtenção de crédito para refazer o motor, o cliente deve focar no cuidado com a manutenção rotineira, como troca de óleo, observação do nível da água e outras ações simples que ajudam a reduzir a emissão de poluentes.

Sumário de Conteúdo GRI e SASB

10. Sumário Conteúdo GRI

Declaração de uso	Omni &Co reportou referenciada nas normas GRI para o período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.
GRI 1	GRI 1: Fundamentos 2021
Normal Setorial GRI aplicável	Não houve

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão	
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação	Norma Setorial GRI
Omni &Co reportou referenciada nas normas GRI para o período entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.	2-1 Detalhes da organização	Página 4		
Administrativo	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Página 4		
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Página 4		
	2-4 Reformulações de informações	Não houve		
	2-5 Verificação externa	Não houve		
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Página 9		
	2-7 Empregados	Página 38		
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Agentes exclusivos que nos representam no contato direto com o cliente, por meio de lojas padronizadas Omni.		
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Páginas 28, 29 e 30		
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Assembéia Geral		
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Presidente do Conselho		
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Diretoria Colegiada		
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Diretoria Colegiada atua diretamente na gestão de impactos.		

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão	Norma Setorial GRI
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação	
Administrativo	2-14 Papel desempanhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Presidente e diretoria executiva foram consultados e participaram das discussões sobre a abrangência do relato.		
	2-15 Conflito de Interesses	Página 35		
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	O nosso Código de Conduta Ética constitui uma importante ferramenta para nos orientar e caminhar por meios de caminhos éticos, honestos e respeitosos, pois traz um conjunto claro de condutas para basear nossas atividades.		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	São oferecidos treinamentos anuais obrigatórios a todos os colaboradores, inclusive líderes, na Universidade Omni.		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Não houve.		
	2-19 Políticas de remuneração	Página 43		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Página 43		
	2-21 Proporção da remuneração total anual		A Omni&Co prefere não divulgar a informação.	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Página 54		
	2-23 Compromissos de política	Página 54 e 55		
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Página 55		
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Após a identificação dos temas materiais, foi realizado um workshop com a liderança para desenvolver planos de ação que atuassem na mitigação dos impactos. As ações propostas serão incorporadas ao planejamento estratégico da Omni para o próximo ano.		
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Conselho Consultivo e Comitês ligados à diretoria colegiada.		
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Não houve casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos em 2023.		
	2-28 Participação em associações	A Omni&Co participa, por meio de representantes, em diversas comissões: a ABBC e Acrefi.		
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Consulta para a construção da Matriz de Materialidade.		
	2-30 Acordos de negociação coletiva		A Omni&CO preza pela liberdade sindical e negocia seus acordos com os órgãos competentes e de acordo com a lei. Há consultoria jurídica e trabalhista envolvida nos processos, para garantir que todos os trâmites sejam executados conforme determina a lei.	

Temas Materiais					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Consulta a 254 *stakeholders* internos e externos e WS para definição de Planos de ação.			
	3-2 Lista de temas materiais	Oito temas foram considerados materiais: rescimento sustentável; Tecnologia e Digitalização; Governança; Taxa de Juros; Atuação Social; Atuação Ambiental; Proteção de Dados - Cybersegurança; e Sucessão.			

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão			Norma Setorial GRI
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação			
Ética, Governança e Transparência						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais					
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção.	Página 35				
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 35 e 36				
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.	Não houve.				
GRI 206: Concorrência desleal	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio.	Não se aplica.				
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas tomadas	Não houve.				
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CP-230a.2 Perdas por fraude relacionada com o cartão decorretes de (1) fraude com cartão não presente e (2) fraude com cartão presente e outras fraudes.		1, 2, 3, 4 e 5	Confidencial	A Omni & Co. não divulga dados acerca de eventuais perdas em virtude de fraudes relacionadas a cartões por prezar pela confidencialidade.	
Sustentabilidade Financeira e Perenidade dos Negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão de temas materiais					
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuido	Página 50				
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefícios definido e outros planos de aposentadoria.	Página 48				
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mais alto, com discriminação de gênero	Página 43				
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos e infraestrutura, apoio e serviços	Não há.				

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão	Norma Setorial GRI
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação	
Gestão de Pessoas, Diversidade e Carreira				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão de temas materiais	Página 48		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados.	Página 48		
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Página 48		
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	Página 41		
Gestão de Pessoas, Diversidade e Carreira				
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Página 41		
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira.	Página 41 e 42		
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira.	Página 41		
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Página 44		
Segurança				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais			
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Página 47		
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.	Página 47		
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Página 48		
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta a comunicação aos trabalhadores referente à saúde e segurança do trabalho	Página 47 e 48		

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão	
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação	Norma Setorial GRI
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Página 47		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Página 48		
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.	Não se aplica.		
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.	Página 48		
	403-10 Doenças profissionais	Não houve.		
Qualidade e Segurança do Produto/Serviço				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais			
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços.	Não se aplica.		
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços.	Não se aplica.		
	417-3 Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing.	Não se aplica.		
Inovação, Tecnologia e Privacidade de Dados				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais			
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de danos de clientes.	Não houve nenhuma queixa comprovada em 2023 relativa à violação da privacidade dos clientes seja por partes externas quanto agências reguladoras.		
SASB: Financiamento do Consumo 2018	FN-CF-220a.1 Número de titulares de contas cujas informações são utilizadas para fins secundários.	Não houve.		
	FN-CF-220a.2 Total de perdas monetárias resultantes de ações judiciais relacionadas com a privacidade dos clientes.	Não houve perda monetária por ações judiciais relacionadas à privacidade de clientes.		
	FN-CF-230a1 (1) Número de violações de dados; (2) Percentagem de informações pessoalmente identificáveis (IPI) e (3) número de titulares de contas afetados.	Não houve.		
	FN-CF-230a3 Descrição da abordagem para identificar e tratar os riscos de segurança de dados.	Página 26.		

GRI Standard	Conteúdo	Resposta	Omissão		Norma Setorial GRI
			Requisito Omitido | Motivo | Explicação		
Eficiência Energética					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Informação não disponível.			
	302-2 Consumo de energia fora da organização	Não aplicável.			
Estratégia Climática					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais				
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Não aplicável.			
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) proveniente da aquisição de energia	Não aplicável.			
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Não aplicável.			
Cadeia de Valor Sustentável					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais				
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Não aplicável.			
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não aplicável.			
Cadeia de Valor Sustentável					
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	100% das operações da Omn & CO são validadas quanto ao risco relacionado a trabalho forçado ou análogo ao escravo e trabalho infantil. As políticas de concessão de crédito são plugadas automaticamente em listas que avaliam a existência de pessoas ou empresas com situações reputacionais indesejadas, constante da Lista de Trabalho Escravo e Trabalho Infantil (Lista da Transparência sobre Trabalho Escravo), atualizada pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social.			
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo				
Comunidades					
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Lista de temas materiais				
	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Página 55			
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Não aplicável			

Informações Corporativas

GRI 21-1

Omni&Co
Av. São Gabriel, 555 – Jardim Paulista
São Paulo – SP, CEP 01435-001
Email: sustentabilidade@omni.com.br
Institucional: https://www.omni.com.br/

Créditos

Coordenação geral
Instituto Omni

Consultoria GRI, projeto editorial e redação
Texto Pronto Comunicação
Instituto Marca e Reputação

Imagens
Acervo Omni
Banco de imagens

Agradecemos a colaboração de todas as pessoas e áreas envolvidas no processo de construção deste relato.

omni&co