omni&co

# Relatório de Ouvidoria

2025

1° Semestre

Institucional 03

Introdução 08

Ouvidoria em números 10

Canais críticos 11

Melhoria contínua 14

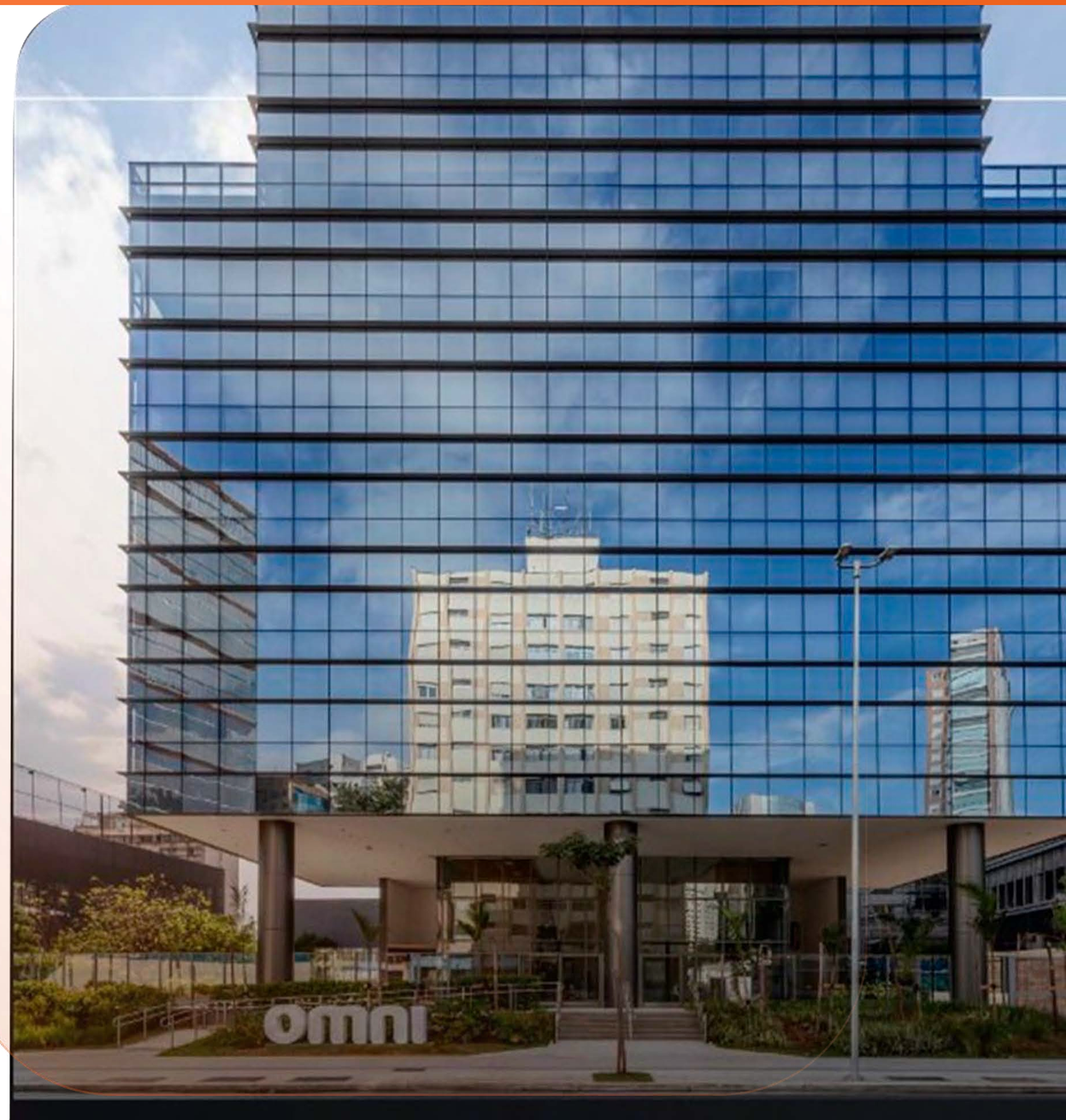
Canais de atendimento 18

# Somos uma empresa em constante transformação

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

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

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



# Propósito

**OMNIZAR!**

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

# Visão

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

# Valores

RESPEITAMOS NOSSAS PARCERIAS

Nos relacionamos com proximidade, transparência e compromisso com o combinado

AGIMOS DE MODO EMPREENDEDOR

Atuamos com ousadia, agilidade e disposição

TEMOS SENSO DE JUSTIÇA

Fazemos o que é certo, valorizando a meritocracia (meritocracia para alta performance)

GARANTIMOS EFICIÊNCIA

Conduzimos nosso negócio com a máxima lucratividade

TRABALHAMOS PRA VALER

Trabalhamos com paixão e engajamento

Time Ouvidoria

# Nossa política de relacionamento com o cliente

Na essência da nossa política de relacionamento está a busca pela melhor experiência do cliente. Aprimoramos incessantemente nossos processos, produtos e serviços, impulsionados pela inovação, eficiência e usabilidade.

Ética, transparência, cordialidade e respeito são os valores que pautam todas as nossas interações, garantindo um atendimento superior e cultivando a confiança. Comprometemo-nos a convergir interesses, almejando ser o seu melhor parceiro em soluções financeiras.

Nosso propósito: entregar a melhor experiência do cliente no segmento, em cada momento de sua jornada com a Omni.

A conexão humana é o cerne da nossa atuação na Ouvidoria da Omni. Acolhemos cada cliente com respeito e empatia, dedicados a compreender suas necessidades e a cocriar soluções eficazes.

Nossa equipe, apaixonada por servir, trabalha em estreita colaboração com as demais áreas para garantir um atendimento de alto nível e a resolução ágil de todas as questões.

Vemos em cada *feedback* uma oportunidade valiosa de aprendizado e aprimoramento, que nos impulsiona a construir um futuro cada vez mais humano e satisfatório. Nosso empenho diário visa sempre o aprimoramento contínuo.

**Sérgio Buarque**
Ouvidor

# Introdução

Elaborado em cumprimento da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN), este relatório demonstra como as manifestações de nossos clientes no primeiro semestre de 2025 impulsionaram melhorias na estrutura de atendimento da Omni. Além disso, ele reflete nosso compromisso com o relacionamento transparente com os clientes e nosso posicionamento junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

# Fluxo de Reclamações

**Cliente**

Entra em contato via formas de entrada

**Ouvidoria**

Ouvidoria envia para áreas de negócios

**Áreas de negócios fazem a tratativa necessária**

Áreas de negócios retornam para ouvidoria

**Ouvidoria recebe o retorno das áreas de negócio**

Ouvidoria retorna para o cliente

**Solução da reclamação adequada?**

Sim

**Reclamação encerrada**

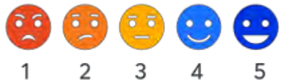
Não

**Nova análise da reclamação**

**1.562** registros

**2,4** prazo médio de resposta (dias úteis)

**97%** das manifestações de clientes obtiveram resposta definitiva em até 10 dias (úteis) após o registro.




**4,85** satisfação com a solução apresentada pela Ouvidoria

**4,94** qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

## A Voz dos Clientes: 1.562 Manifestações na Ouvidoria.

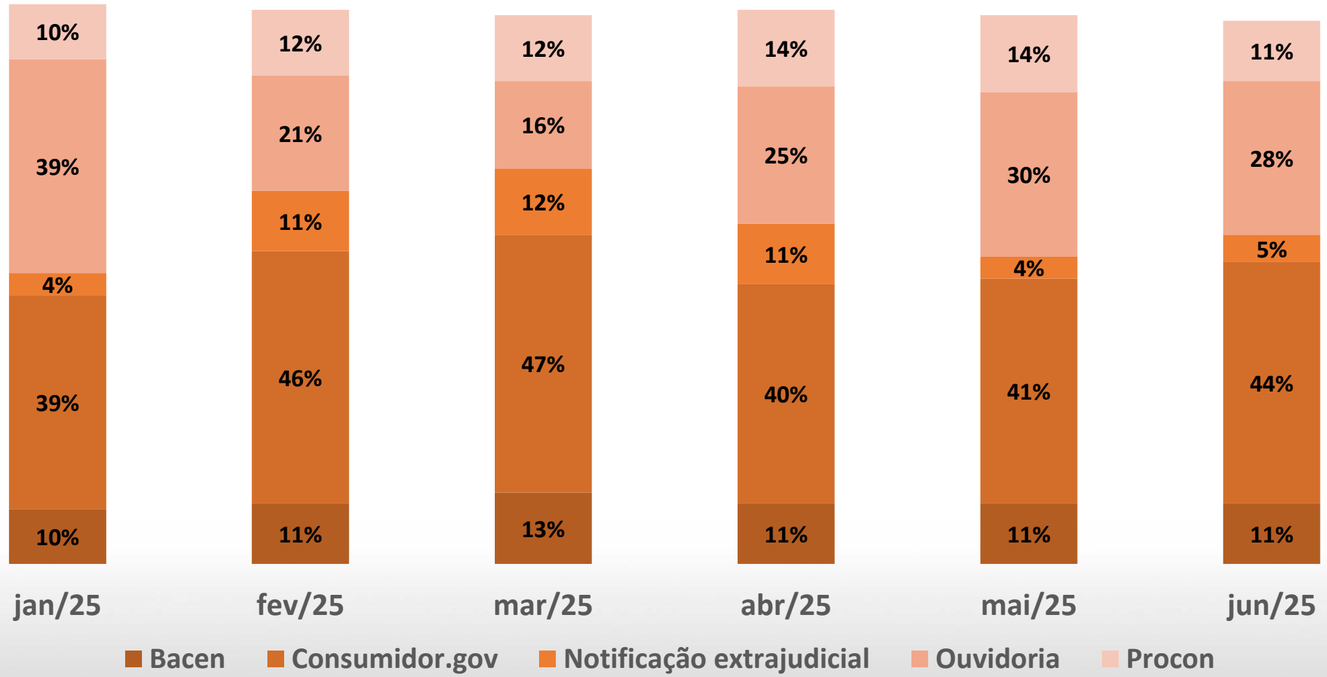
Em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, o prazo máximo para resposta aos clientes é de dez dias úteis. No entanto, nosso compromisso vai além da regulamentação. Buscamos um atendimento ágil, eficiente e focado nas necessidades de cada cliente, encurtando prazos sempre que possível. Agimos com proatividade e acompanhamos de perto cada solicitação, garantindo que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e seriedade. Acreditamos que a efetividade do nosso serviço se traduz em respostas completas, claras e resolutivas, construindo assim uma relação de confiança e respeito mútuo com nossos clientes e usuários.

## Compromisso com o Propósito: Qualidade e Solução

Aplicamos pesquisas de satisfação para ouvir nossos clientes e entender como foi a experiência em cada atendimento. A partir desse retorno, identificamos melhorias e os nossos processos de forma contínua.

Também monitoramos a resolutividade de cada registro, garantindo que as demandas sejam tratadas de forma eficaz e com foco na solução. Esses dados nos ajudam a aprimorar nossos serviços e a oferecer uma experiência cada vez melhor.

Acreditamos que a conexão deve ser simples e completa na Ouvidoria, independente do canal. Além do nosso 0800, WhatsApp e site, estamos presentes e ativos no Banco Central do Brasil (Bacen), na plataforma Consumidor.gov.br e nos órgãos de defesa do consumidor (Procon). Por todas essas portas, nos dedicamos a receber e encontrar a melhor solução para cada demanda, sempre com transparência e eficiência. É o nosso compromisso constante com o cliente.



Por meio da plataforma RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central, atendemos **640** demandas, sempre em rigorosa conformidade com os prazos estabelecidos pelo órgão regulador.

**5,22**

**prazo médio de respostas das reclamações (dias úteis)**

**93,25%**

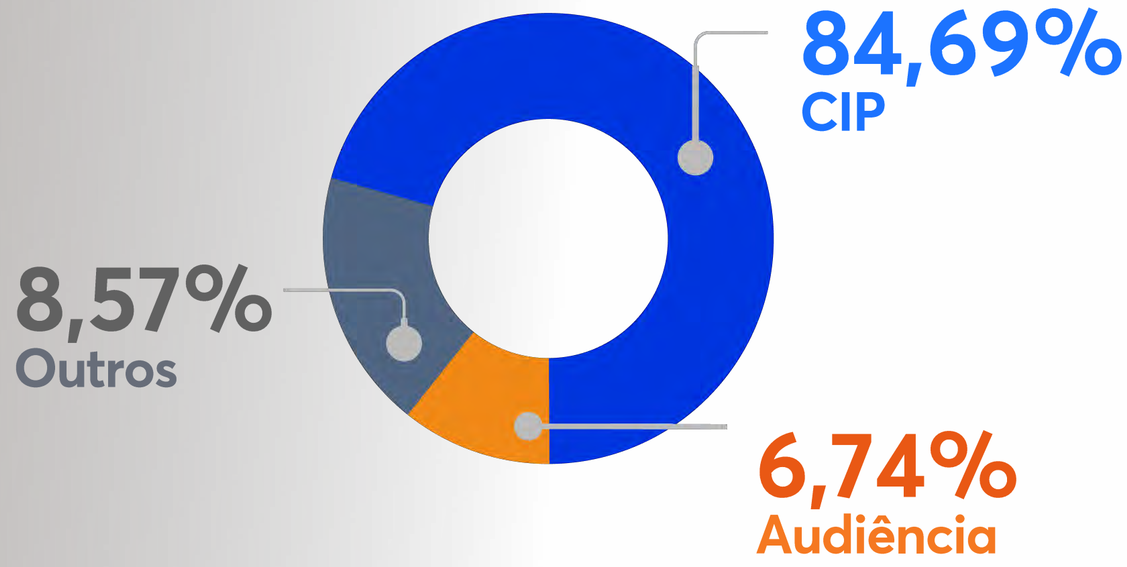
**atendidos dentro do prazo da regulamentação**

**9,2%**

**reclamações procedentes**

BACEN

Nossa Ouvidoria mantém uma sólida parceria com o Procon, ampliando nossos canais de comunicação para atender às demandas dos clientes. Através de plataformas como ProConsumidor, Procon-SP e Sindec, além de ligações, correspondências e meios exclusivos como ProconFone e e-mail dedicado, realizamos **697** atendimentos. Isso inclui desde Cartas de Informação Preliminar até audiências (presenciais e online), reforçando nosso compromisso em buscar soluções eficazes.




**6,04**

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

**91,69%**

das demandas de clientes foram concluídas no prazo determinado pelo órgão.

## Compromisso com o Cliente: Melhoria Contínua Através da Monitoria Inteligente e Atuação Humana

Na busca por uma experiência cada vez melhor para nossos clientes, a **melhoria contínua** é um compromisso inabalável. Nosso processo de aprimoramento é pautado no valioso **feedback** recebido por canais como a Ouvidoria, o Banco Central (Bacen), o Procon e o Consumidor.gov.br, pois entendemos que a sua voz é o nosso guia.

Com o objetivo de aprimorar a **qualidade da nossa escuta** e padronizar o alinhamento entre a monitoria, a **Inteligência Artificial (IA)** e a nossa equipe humana, implementamos uma nova e estratégica ação: a calibração dos Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) da Ouvidoria. Para isso, avaliamos e validamos rigorosamente uma amostra abrangente de atendimentos, incluindo interações por voz e chat/WhatsApp.

Essa iniciativa representa um avanço importante em nossa jornada para otimizar cada interação, garantindo que as soluções entregues **superem as expectativas** e reforcem nosso propósito de **excelência** em cada ponto de contato.

## Comitê Interno: Cliente Conectado.

A Ouvidoria não é apenas um canal de escuta, mas a voz ativa do cliente em nossos comitês internos. Ao atuar como porta-voz estratégico, influenciamos diretamente o desenvolvimento e aprimoramento de produtos e serviços, garantindo que as necessidades e expectativas de nossos clientes estejam no centro de nossas decisões.
Nosso compromisso com a melhoria contínua nos impulsiona a investir em ferramentas e processos inovadores. Assim, transformamos o valioso feedback de nossos clientes em ações concretas que geram valor tangível para toda a comunidade de usuários.

# Premiações

Impulsionados pelo compromisso sólido de oferecer a melhor experiência e atendimento ao cliente, buscamos constantemente o reconhecimento do mercado. Nossa participação em premiações renomadas como o Prêmio ClienteSA, o Prêmio ABRAREC e o Prêmio Ouvidorias Brasil, que celebram a excelência, reflete nosso esforço contínuo em elevar os padrões de serviço. Essa presença reafirma nossa dedicação em superar as expectativas de quem é mais importante para nós: nossos clientes.

**Prêmio CX ClienteSa**

**Categoria:** Crédito & Financiamento.

**Ganhamos o troféu PRATA**

Fevereiro/2025

Recebemos o selo de **maturidade em Experiência com o Cliente.**
**Pontuação:** 727 pontos.
Ganhamos o selo: **PRATA**
Fevereiro/2025

# Premiações

**Prêmio ABRAREC**
**Case:** Resolver com excelência – O impacto da Omni no atendimento ao cliente.

**Categoria:** Atendimento Geral

**Fomos reconhecidos entre os 30 melhores cases.**

Março/2025

**Prêmio Ouvidorias Brasil Case:** Cultura Omni e Ouvidoria: Elevando a Experiência do Cliente

**Troféu Azul – que reconhece os melhores cases de Ouvidoria Ombudsman**

Março/2025

**Premio SMART**
**Somos finalistas em parceria com a Ktech.**

**Categoria:** Relacionamento Digita
**Nome do case:** "Elevação da experiência do cliente: Assistente Virtual Sofi revoluciona atendimento na Omni

**Ganhamos o troféu BRONZE**

Junho/2025

# Canais de atendimento

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

**CENTRAL DE RELACIONAMENTO:**

Consultas, informações, transações e cancelamentos.

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

4004 3500 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 701 3500 (Demais Regiões)

**CENTRAL DE COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO:**

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

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

0800 701 0471 (Demais Regiões)

**SAC:**

Canal EXCLUSIVO para informações, sugestões, reclamações e cancelamentos.

Atendimento para todos os produtos.

Todos os dias, 24h por dia.

0800 727 0885

**OUVIDORIA:**

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

Atendimento em dias úteis das 9h às 18h.

0800 701 0412

**SITE OMNI CHAT ONLINE:**

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

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

**ATENDIMENTO ESPECIAL:**

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

**REDES SOCIAIS:**

omni&co