

**omni&co**

**Relatório  
de Ouvidoria**

**2º Semestre**

2025

Introdução	05
Ouvidoria em números	06
Canais externos	07
Melhoria contínua	12
Canais de atendimento	14

# Nossa política de relacionamento com o cliente



Time Relacionamento com o  
Cliente e Ouvidoria

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.



# Mensagem da Ouvidoria

omni&co

A atuação da nossa Ouvidoria tem como base o relacionamento humano.

Recebemos cada cliente com atenção, respeito e empatia, buscando compreender suas demandas e desenvolver soluções de forma colaborativa.

Movida pelo compromisso em servir, nossa equipe trabalha de maneira integrada com as demais áreas para assegurar um atendimento qualificado e respostas ágeis.

Cada manifestação recebida é encarada como uma oportunidade de aprendizado e evolução, fortalecendo nosso propósito de construir experiências cada vez mais humanas e satisfatórias. O aprimoramento contínuo orienta nossas ações diariamente.

**Sérgio Buarque**

Ouvidor



# Introdução



Este Relatório de Ouvidoria reafirma o nosso compromisso com a transparência no relacionamento com os clientes, cumprindo rigorosamente a Resolução CMN nº 4.860/2020 e as demais normas regulatórias vigentes.

# 2.706

Registros na Ouvidoria

## 2,23

prazo médio de resposta (dias úteis)

## 97,28%

de atendimentos concluídos em até 10 dias úteis.

Pautados pela Resolução CMN nº 4.860/2020, priorizamos a celeridade e a resolutividade, respondendo demandas em até 10 dias úteis. Nossa atuação foca na clareza e transparência, garantindo um atendimento de excelência perante clientes e reguladores.

## Propósito em Ação: Qualidade e Eficácia na Solução

## 4,83

satisfação com a solução apresentada pela Ouvidoria

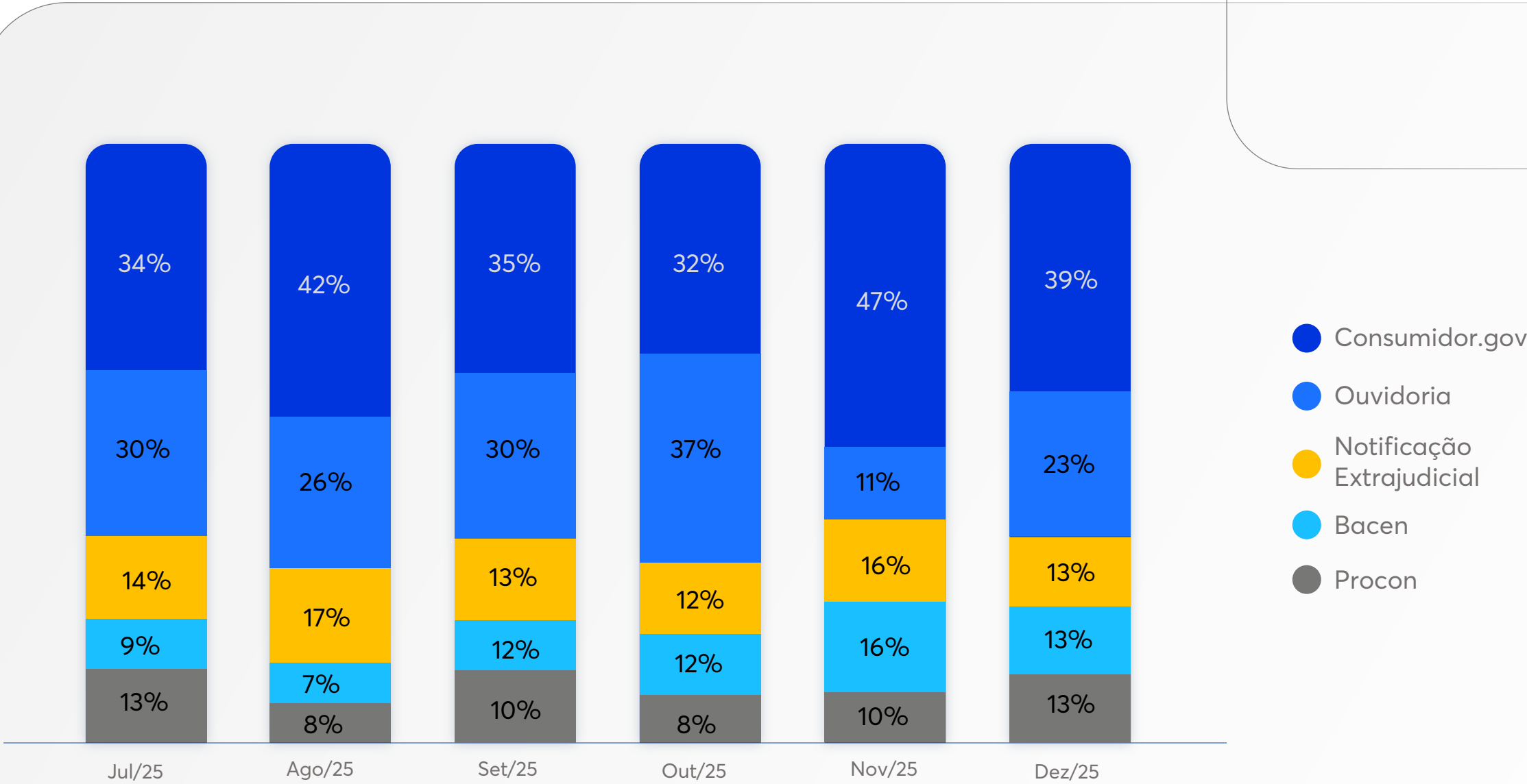
## 4,81

qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Mensuramos a experiência do cliente via pesquisas de escala 1 a 5 (1 menor satisfação e 5 maior satisfação). O gerenciamento desses dados impulsiona melhorias contínuas em nossos processos e produtos, **garantindo soluções definitivas e um atendimento de excelência.**

# Canais Externos

A conexão com nossa Ouvidoria é simples, completa e multicanal. Seja pelo 0800, WhatsApp, site ou via Bacen, Consumidor.gov e Procon, estamos prontos para resolver a demanda do cliente. Nosso foco é encontrar a melhor solução, sempre com a transparência e a eficiência que o nosso compromisso exige.



Canais Externos

## BACEN

Através da plataforma RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central, gerenciamos 971 demandas, assegurando o cumprimento integral dos prazos e requisitos estabelecidos pelo órgão regulador. **Nossa atuação reafirma o compromisso desta instituição com a celeridade e a conformidade normativa.**

**3,64**

prazo médio de respostas  
das reclamações  
(dias úteis)

**98,05%**

atendidos dentro do  
prazo da regulamentação

**10%**

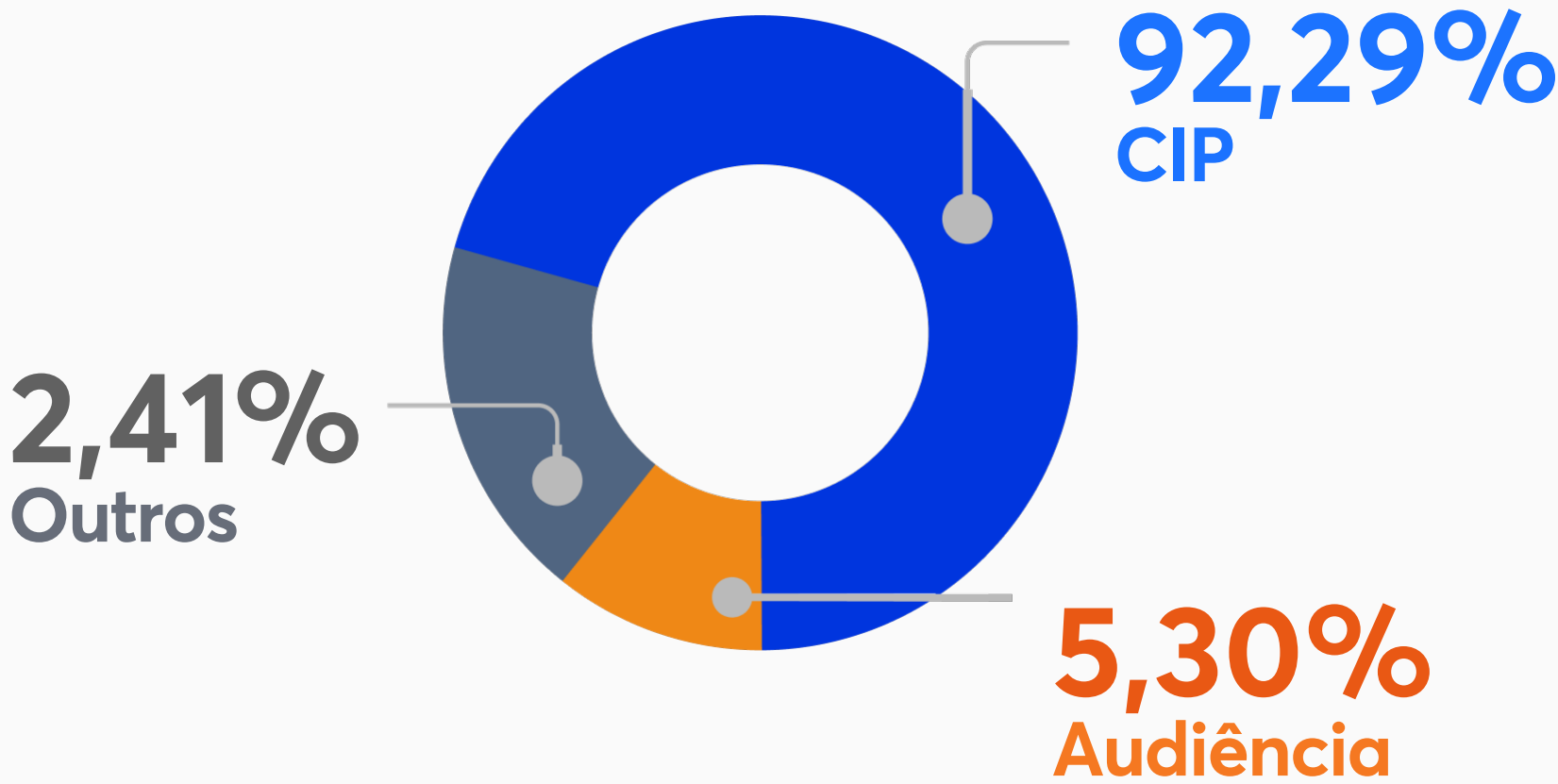
Reclamações procedentes





# PROCON

Nossa Ouvidoria realizou 875 atendimentos via ProConsumidor, Procon-SP, Sindec, plataformas diretas de cada órgão e canais exclusivos (ProconFone e e-mail). Atuamos em toda a jornada da demanda, desde Cartas de Informação Preliminar até audiências presenciais e online, reafirmando nosso compromisso com soluções resolutivas e eficazes.



7,85

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

90,32%

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

# Consumidor.gov

Consolidamos **3.235 atendimentos** através do Consumidor.gov.br. A utilização desta plataforma reforça nosso compromisso com a mediação direta e a celeridade, conforme indicadores:

87,36%

Índice de solução

2,23

Satisfação com o atendimento  
(escala 1 a 5)

100%

Reclamações respondidas

4,5

Prazo Médio de resposta  
(prazo de 10 dias)

## BIZ

A Instituição de Pagamentos S.A. (Biz) é uma infraestrutura tecnológica para serviços financeiros. Somos uma fintech que busca simplificar a criação de contas, cartões e gestão de pagamentos. Nosso foco é fornecer tecnologia 'com sua marca', permitindo que qualquer empresa integre soluções financeiras de alto nível ao seu ecossistema. Unimos inovação e agilidade para transformar a experiência de pagamento de seus clientes e parceiros.

**18**

**Atendimentos**

Volume Total  
(jul/25 a dez/25)

**78%**

**Bacen**

**14 Atendimentos**

**7,38**

**dias**

Tempo Médio de  
Atendimento (TMA)

**22%**

**Ouvidoria**

**04 Atendimentos**

**5,25**

**dias**

Tempo Médio de  
Atendimento (TMA)

## Parceria dedicada com o Cliente: Monitoria Inteligente, Experiência do Cliente e Comitê Interno.

Com foco em escalabilidade e qualidade total, implementamos um modelo híbrido de monitoria: IA de alto processamento com supervisão humana especializada. Essa sinergia permite converter grandes volumes de dados em inteligência de negócio, eliminando vieses e elevando o padrão de conformidade e performance da operação, garantindo que a melhoria contínua seja uma realidade baseada em dados concretos.

Visando a excelência operacional e o foco total no cliente, agora contamos com uma equipe especializada na Experiência do Cliente. Um time focado unicamente em otimizar sua jornada, antecipar necessidades e elevar o nível de satisfação em cada interação conosco.

A Ouvidoria vai além da escuta: é a voz ativa do cliente nos comitês internos. Atuamos de forma estratégica para influenciar a evolução de produtos e serviços, assegurando que as decisões sejam orientadas pelas necessidades dos clientes. O feedback recebido é transformado em ações concretas por meio de processos e ferramentas inovadoras.



# Premiações

O reconhecimento no **CONAREC, ABEMD e The Customer Summit** é o resultado de uma escolha: colocar o cliente no centro da inovação. Com a IA otimizando processos e nosso time de CX humanizando interações, transformamos tecnologia em cuidado e métricas em satisfação. Nosso prêmio é garantir que a voz do cliente seja o motor da nossa evolução.



**CONAREC - Categoria Serviços Financeiros (set/25)**



**ABEMD – Categoria Inovação – Ferramentas (set/25)**



**The Customer Summit – Categoria - Melhor inovação tecnológica (nov/25)**



# 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](http://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**