



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2021

# MENSAGEM DA OUVIDORIA

(1/2)

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da TentosCap no 2º semestre de 2021. Este documento detalha, de modo quantitativo e qualitativo, as atividades desenvolvidas e seus resultados.

A principal atividade da Ouvidoria é atender os casos em que nossos clientes e usuários não tiveram seus problemas solucionados nos primeiros níveis de atendimento, mitigando qualquer insatisfação e mantendo sempre a sua experiência em um nível elevado.

## **MENSAGEM DA OUVIDORIA**

(2/2)

Firmamos o nosso compromisso com os nossos clientes, exercendo nossas atividades dentro dos termos da Resolução nº 4.860/2020.

Reforçamos nosso empenho em trabalhar para sempre trazer ferramentas eficazes, visando a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços, a fim de garantir uma ótima experiência e fidelização de nossos clientes.

Reafirmamos o compromisso da Ouvidoria em atuar como um dos principais agentes internos de mudança na Instituição.

## CANAIS DE ACESSO

A TentosCap oferece os seguintes canais de acesso gratuitos à Ouvidoria:

- 0800 644 0171. De segunda à sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 17h.
- Website: [blog.tentoscap.com.br/contato/](http://blog.tentoscap.com.br/contato/).
- E-mail: [ouvidoria@tentoscap.com.br](mailto:ouvidoria@tentoscap.com.br).

## **PRAZO DE RESPOSTA**

Após o registro da demanda pelo usuário, é gerado um número de protocolo de atendimento.

A partir disso, ofereceremos uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 07 dias úteis.

# **RESULTADOS DA OUVIDORIA**

2º semestre de 2021

# RESULTADOS DA OUVIDORIA

Durante o segundo semestre de 2021 não foram atendidas e/ou recebidas nenhuma demanda através dos canais de atendimento disponíveis da Ouvidoria.

Houve uma demanda recebida através do RDR do Banco Central do Brasil, a qual foi devidamente respondida e finalizada.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho da Ouvidoria seguirá sendo realizado de maneira eficiente, tendo como base a ética e a imparcialidade na solução das demandas apresentadas.