

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2023



MENSAGEM DA OUVIDORIA

(1/2)

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.

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da TentosCap no 2º semestre de 2023. Este documento detalha, de modo quantitativo e qualitativo, as atividades desenvolvidas e seus resultados.

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/.
- E-mail: 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.

CERTIFICAÇÃO

Todos os integrantes da Ouvidoria possuem certificação FBB200, emitida pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), com o objetivo de padronizar o tratamento das demandas recebidas através dos meios oficiais disponibilizados aos clientes e público externo.

RESULTADOS DA OUVIDORIA

2º semestre de 2023



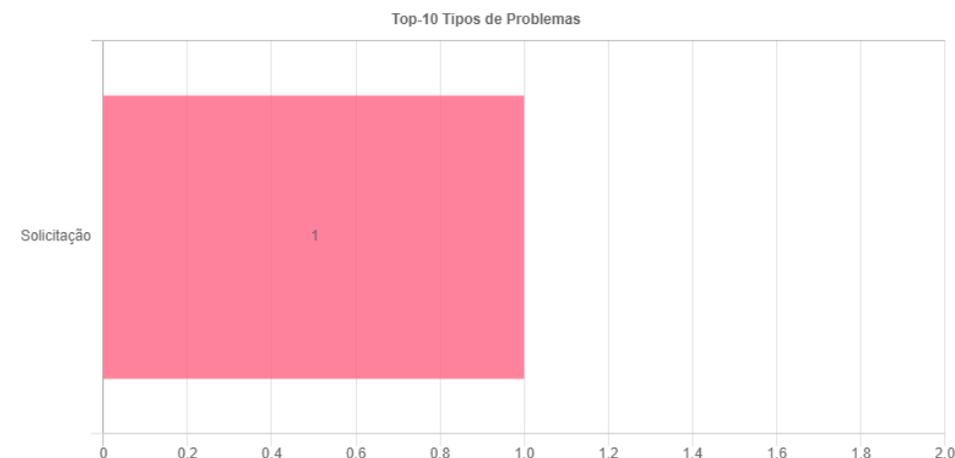
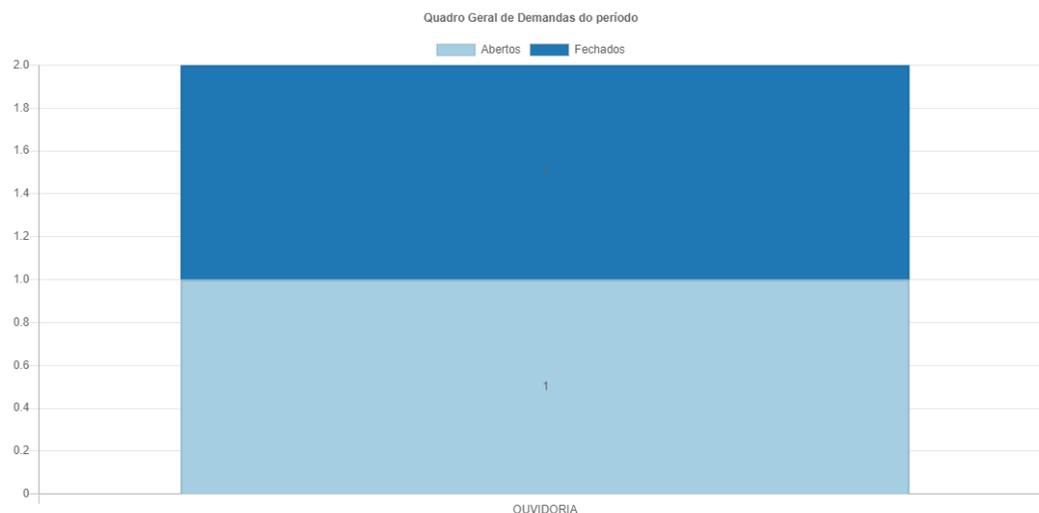
RESULTADOS DA OUVIDORIA

Durante o segundo semestre de 2023 foi atendida uma demanda através dos canais de atendimento disponíveis da Ouvidoria, conforme registro extraído do sistema utilizado:

Período de 01/06/2023 até 31/12/2023

ÁREA DE ATENDIMENTO	ABERTOS	FECHADOS
OUVIDORIA	1	1
Total	1	1

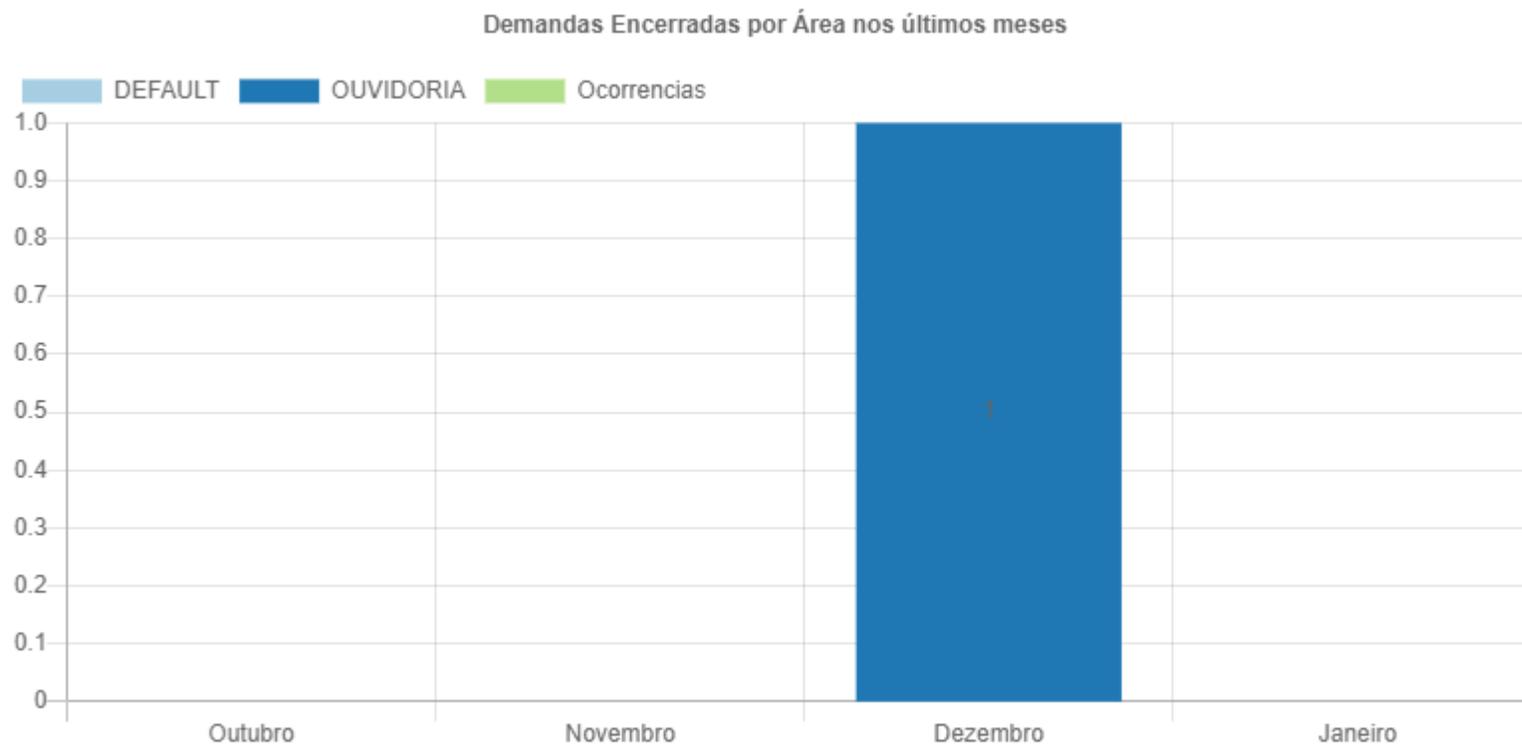
Área filtrada: OUVIDORIA



Neste período foram realizados testes para verificação do canal de atendimento 0800.

RESULTADOS DA OUVIDORIA

Demandas encerradas por área nos últimos meses



RESULTADOS DA OUVIDORIA

O atendimento registrado, recebido através do e-mail da Ouvidoria, compunha pedidos de informações bancárias de Pessoa Física. Tal demanda, contudo, não pôde ser solucionada, pois as informações solicitadas eram de Pessoa Física que não integra a base de clientes da TentosCap.

Após a devolutiva com a negativa de informações, foi encaminhada pesquisa de satisfação ao solicitante para avaliação do atendimento, entretanto, não houve retorno.

A resposta à solicitação se deu em 1 (um) dia útil, dessa maneira, obedecendo aos prazos máximo estabelecidos pela Instituição e pela Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional.

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.