



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE - 2024

Mensagem da Ouvidoria

A Tentos S.A Crédito, Financiamento e Investimento está em constante evolução para entregar a você, produtor rural, os melhores produtos e serviços financeiros colaborando com o crescimento da agricultura brasileira. Com a expansão de seus serviços nos estados do Rio Grande do Sul e Mato Grosso, a instituição busca atendê-lo com agilidade e segurança, colocando a sua satisfação em primeiro lugar.

A disponibilização de canais próprios para reclamações, sugestões e denúncias é prova do comprometimento da instituição com a sua satisfação a todo tempo. Ademais, entendemos que as informações enviadas através dos canais de Ouvidoria devem ser tratadas com responsabilidade e agilidade, entregando a você cliente uma experiência incomparável.

Buscamos agir com ética, responsabilidade e transparência, com foco no desenvolvimento e oferta de produtos e serviços que facilitem as atividades do produtor rural.

Somos mais que crédito rural, somos inteligência financeira para o Agro.

Canais de Acesso

Disponibilizamos canais exclusivos para que você cliente entre em contato caso suas demandas não sejam resolvidas pelos meios de comunicação habituais da instituição. O serviço telefônico de ouvidoria está disponível de segunda à sexta, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h. O contato via e-mail pode ser feito a qualquer hora do dia.



0800 644 0171



ouvidoria@tentoscap.com.br



tentoscap.com.br

Como funciona?

Prezamos pela agilidade na resolução das demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria, dessa forma, estabelecemos um prazo máximo de 7 (sete) dias para resposta à sua solicitação.



Você entra em contato conosco por um dos canais disponibilizados

Registramos a sua demanda com todos os detalhes necessários

Sua solicitação é analisada pela Ouvidoria e repassada ao setor responsável

Entramos em contato com você em até 7 dias para dar um retorno de sua solicitação

Você responde a pesquisa de satisfação

Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria da Tentoscap é independente dos demais setores, sendo composta por um ouvidor que está subordinado ao Diretor Presidente da instituição. Este ouvidor detém a responsabilidade de receber as demandas e encaminhá-las ao setor responsável, bem como por garantir que você receba a resposta da sua solicitação tempestivamente.



Diretor Presidente

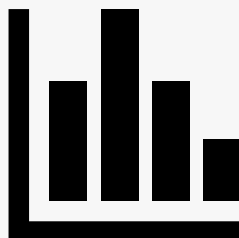
Luis Osório Dumoncel



Ouvidora

Giulia Rossato

Dados – 2º semestre de 2024



Durante o 2º semestre do ano de 2024, período compreendido entre os dias 01 de julho e 31 de dezembro, os canais de ouvidoria receberam apenas 1 (um) chamado que foi devidamente tratado pela instituição e respondido em 4 (quatro) dias corridos. O chamado em questão não possuía ligação com os serviços prestados pela instituição.

Considerações finais



A Tentoscap está empenhada na melhoria contínua de seus processos para garantir a sua satisfação plena enquanto cliente da instituição, envidando esforços no emprego de tecnologia para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.

Os canais de ouvidoria estão sempre a sua disposição, conte conosco!



tentoscap

Inteligência financeira
para o **Agro**