



mêntore

Sonhe e realize

Relatório semestral de Ouvidoria

Relatório Consolidado de Ouvidoria

2o Semestre de 2025

O presente Relatório apresenta os principais resultados, análises e avanços obtidos ao longo dos últimos seis meses do ano. Esse período reafirma nosso compromisso com a melhoria contínua da eficiência operacional e com a manutenção de elevados padrões de atendimento ao cliente

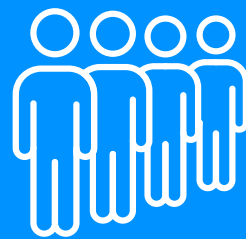
Ao longo deste relatório, evidenciamos nosso foco estratégico em tecnologia e especialização técnica, pilares fundamentais que fortalecem a atuação da Ouvidoria e sua contribuição para a qualidade dos serviços prestados.

Nosso esforço é demonstrado não apenas pela resolutividade das demandas recebidas, mas também pela identificação de causas raiz dos problemas, o que contribui diretamente para a mitigação de recorrências e a promoção de ações preventivas.

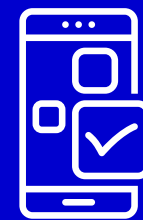
Acreditamos que uma escuta ativa e eficaz, pautada pelo respeito e pela responsabilidade, é essencial para garantir a confiança e a satisfação dos nossos usuários.

650 mil
usuários
no Brasil

Sem filas,
sem burocracia



Plataforma estável
e intuitiva



Transações
rápidas e seguras



Atendimento direto
e humanizado



O que realmente importa para o Mêntore?

Conheça os valores que guiam nosso trabalho!

Humanidade

Cuidar do bem-estar antes
de qualquer processo

Transparência

Agir com clareza e verdade
em todas relações

Simplicidade

Resolver o que é complexo
sem complicar ainda mais

Impacto

Impactar vidas de
maneira positiva

Com esses valores, seguimos ajudando a transformar **sonhos em realidades.**



Ouvidoria

No Mênstore, acreditamos que:



Escutar é o primeiro passo



Soluções devem ser simples



Cuidar vai além da operação



Autonomia aos colaboradores é essencial

Ouvidoria | Mêntore

Atuação Estratégica da Ouvidoria Compromisso com Escuta, Resolução e Inovação

A Ouvidoria do Mêntore tem como missão atuar de forma justa, imparcial e resolutiva, acolhendo as manifestações de clientes e usuários que não se sentiram plenamente atendidos pelos canais primários. Mais do que um canal de última instância, a Ouvidoria consolida-se como um espaço confiável de mediação e escuta qualificada, refletindo nosso compromisso com a transparência, integridade e excelência no relacionamento com o cliente.

Ao longo do período, a Ouvidoria passou por relevantes transformações estruturais, com aprimoramento de processos internos e foco em aumentar a resolutividade das demandas recebidas. Investimos em tecnologia, inovação contínua e inteligência artificial (IA), reforçando os valores que guiam o Mêntore: eficiência inteligente, foco no cliente e coragem para desafiar o status quo.

Nosso foco permaneceu em otimizar as jornadas de reclamação, atuando de forma ágil e estratégica na identificação de causas raiz e na proposição de melhorias concretas.

A integração com áreas como Produto, Prevenção à Fraude, Compliance e Atendimento foi fortalecida por meio de novos espaços colaborativos, promovendo uma atuação conjunta orientada à excelência na experiência do cliente.

Nos termos da Resolução CMN no 4.860/2020, Resolução BCB no 28/2020 e Resolução CVM no 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2o semestre de 2025.

Ouvidoras – Mêntore | 2o Semestre de 2025



"Nosso compromisso é ouvir e tratar as necessidades e preocupações dos clientes com atenção e eficiência, adotando uma abordagem proativa para resolver situações e fortalecer a relação de confiança".

Ariana Soares

"Ouvidoria, canal estratégico que fortalece a confiança e impulsiona a excelência na experiência do cliente.".

Brenda Arruda



Canais de Atendimento

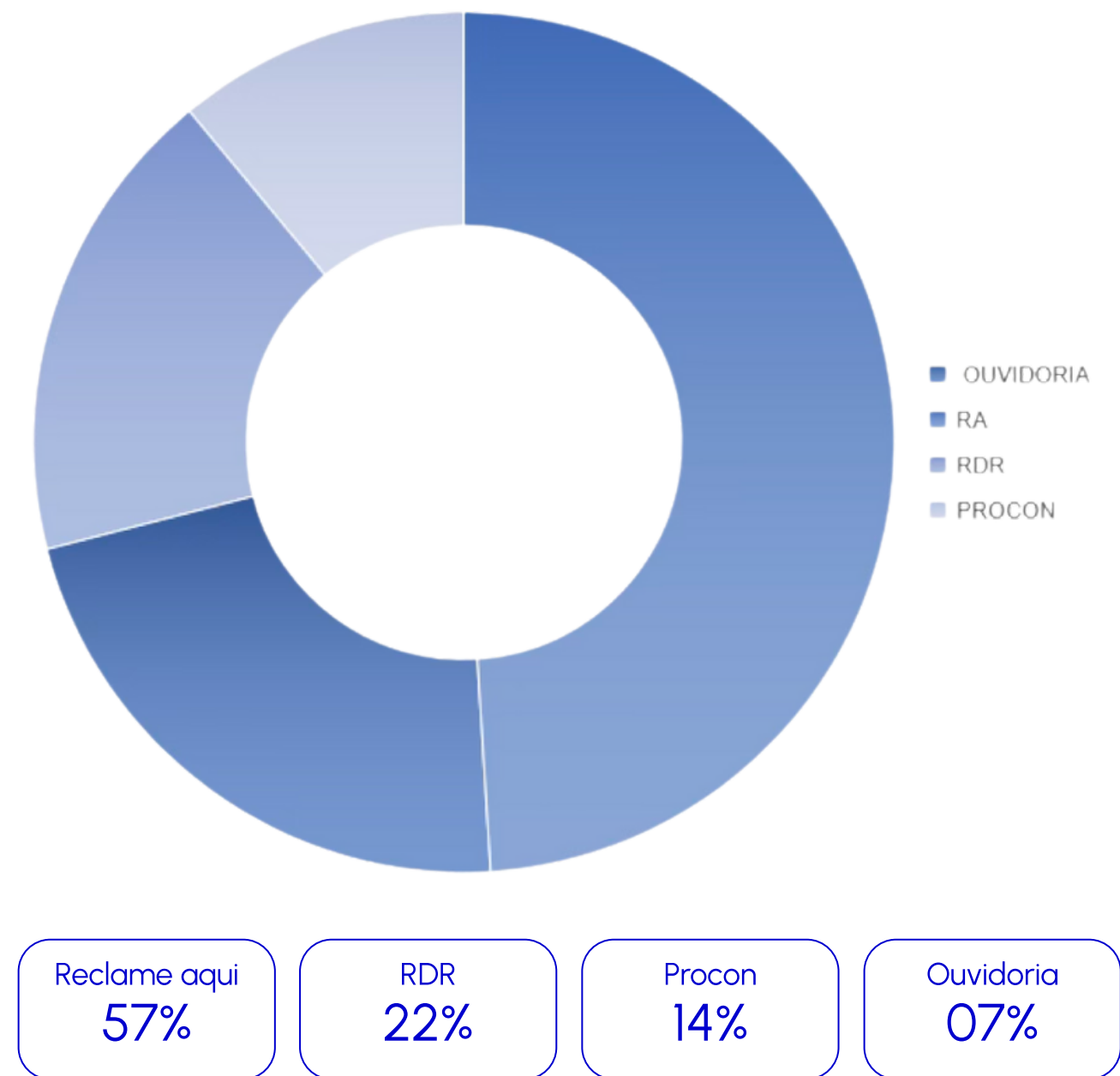
mêntore
Sonhe e realize

Canais de Atendimento e Perfil das Manifestações

A Ouvidoria Mëntore é o canal oficial e especializado para o tratamento das manifestações recebidas por meio de nossos canais diretos (telefone, chat, e-mail e formulários), assim como aquelas originadas em plataformas externas, sejam elas regulatórias ou privadas, voltadas à mediação de conflitos e resolução de reclamações.

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (em dias úteis), a Ouvidoria atua como último recurso de atendimento, voltado aos clientes e usuários cujas demandas não foram plenamente resolvidas pelos canais primários. Cada solicitação é analisada com atenção, avaliando se há possibilidade de encaminhamento à central de atendimento — especialmente em casos em que o canal primário não foi acionado — ou se o registro deve seguir diretamente sob responsabilidade da Ouvidoria.

No segundo semestre de 2025, a maior parte das manifestações recebidas foram registradas por meio de plataformas externas, com destaque para o Reclame Aqui, responsável por 57% do total. Em seguida, os canais diretos da Ouvidoria (formulários) representaram 21% das manifestações. Esses dados reforçam a importância da presença ativa e estratégica da Ouvidoria nos diversos ambientes de escuta, tanto internos quanto externos.



Melhoria contínua

A melhoria contínua não é um destino, é um compromisso diário com a evolução, a excelência e a confiança dos nossos usuários.

Como forma de reforçar o compromisso com a excelência na atuação da Ouvidoria, o Mêntore investiu na capacitação contínua de sua ouvidoria por meio de treinamentos realizados em 2025, com foco em temas estratégicos e alinhados às melhores práticas do setor:

- Anticorrupção
- Cibersegurança e Segurança da Informação
- Conduta Ética no Trabalho
- LGPD Básico para Colaboradores
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo
- Prevenção ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação

Essa jornada de desenvolvimento reforça a atuação técnica, ética e segura da Ouvidoria, promovendo confiança, responsabilidade e alinhamento às diretrizes regulatórias.

Dúvidas e suporte

Na nossa ouvidoria, a sua opinião é mais do que importante. **Ela é essencial.**

Central de atendimento

Ligação e Whatsapp

0800 377 1010



Segunda à sexta: 08h às 21h00
Sábado: 09h às 14h40



Segunda à sexta: 08h às 21h40
Sábado: 09h às 14h40

Ouvidoria

Ligação

0800 717 7705



Segunda à sexta:
08h às 20h00

Registro de manifestações

Site

[Clique aqui para ser encaminhado para o site](#)

mêntore
Sonhe e realize





mêntore

Sonhe e realize