

mêntore

Sonhe e realize

Relatório Consolidado de Ouvidoria Mêntore 1º Semestre de 2025



O presente Relatório apresenta os principais resultados, análises e avanços obtidos ao longo dos primeiros 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.

500 mil
usuários no Brasil





Sem filas, sem burocracias;



Plataforma estável e intuitiva;



Transações rápidas e seguras;



Atendimento direto e humanizado.

**Mêntore é
100% digital**



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.**

A Ouvidoria

No Mêntore, acreditamos que:

- Escutar é o primeiro passo;
- Soluções devem ser simples;
- Cuidar vai além da operação;
- Autonomia aos colaboradores é essencial.



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.

"Mais que escutar, a Ouvidoria transforma vozes em soluções e fortalece a confiança entre a instituição e seus usuários".

Ouvidoras – Mêntore | 1º Semestre de 2025



Ariana Soares

"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".



Brenda Arruda

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

Canais de atendimento

Empresas que cuidam bem,
crescem melhor.

Relatório Consolidado de Ouvidoria – Mêntore | 1o Semestre de 2025

mêntore
Sonhe e realize

Sempre prontos a ouvir.



Canais de Atendimento e Perfil das Manifestações

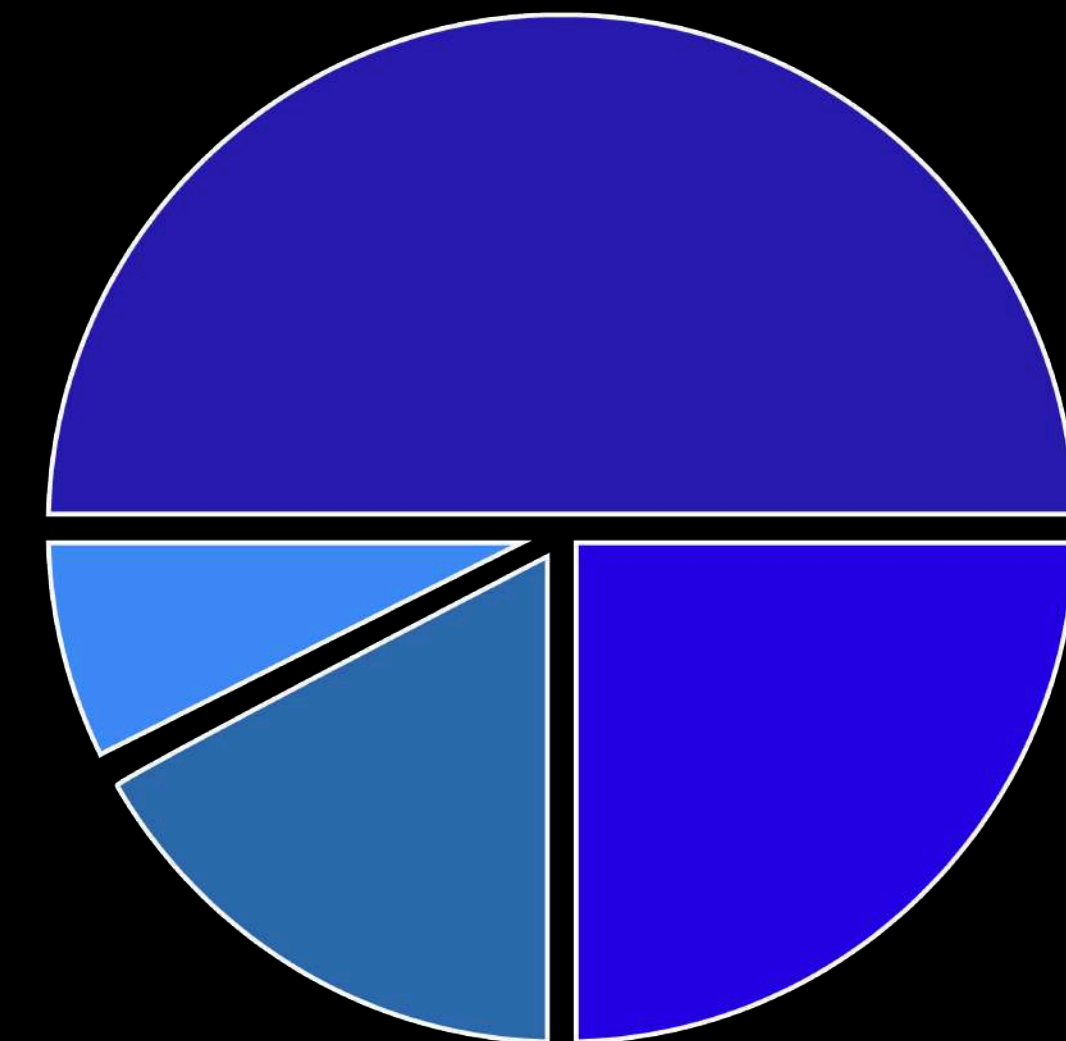
– Ouvidoria Mêntore

A Ouvidoria Mêntore 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 primeiro semestre de 2025, a maior parte das manifestações recebidas foi registrada por meio de plataformas externas, com destaque para o Reclame Aqui, responsável por 49% do total. Em seguida, os canais diretos da Ouvidoria (formulários) representaram 22% das manifestações. Esses dados reforçam a importância da presença ativa e estratégica da Ouvidoria nos diversos ambientes de escuta, tanto internos quanto externos.

Representatividade por canais



49%
Reclame Aqui

22%
Ouvidoria

18%
RDR

11%
Procon

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.



Fale com a gente
Na nossa ouvidoria
a sua opinião é mais
do que importante.

Canais de contato

Central de atendimento

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta: Das 8h às 21h40.

Sábado: Das 9h às 14h40.

 0800 377 1010

+55 85 99179-8078 (WhatsApp)

Ouvidoria

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta: Das 8h às 21h40.

Sábado: Das 9h às 14h40.

 0800 377 1010



mêntore

Sonhe e realize