



Relatório de Ouvidoria

Vox Instituição de Pagamento

2º Semestre 2025

SUMÁRIO

Introdução 3

Um instrumento de transparência

Cientes 4

- Política de relacionamento com os clientes
- Canais de atendimento

Nossa Ouvidoria 5

- Gestão da experiência do cliente
- Papel da Ouvidoria
- Canais internos
- Canais externos
- Governança de melhoria contínua

Resultados da Ouvidoria

2º Semestre 20257

- Indicadores de atendimento e SLA
- Volumetria de manifestações
- Distribuição por canal (Ouvidoria, Procon, Banco Central)
- Atendimento humano x autosserviço
- Reconhecimento RA1000

Cartão Tenda 8

Um instrumento de transparência

O Relatório Semestral de Ouvidoria é um dos principais instrumentos utilizados para garantir transparência e fortalecer o relacionamento com nossos clientes, órgãos reguladores e a sociedade em geral.

Neste documento, apresentamos os principais indicadores e informações referentes às demandas recebidas e tratadas pela Ouvidoria do Cartão Tenda Atacado, evidenciando nosso compromisso com a escuta ativa, a ética e a melhoria contínua dos serviços financeiros oferecidos.

Ao longo das próximas páginas, você encontrará informações como:

- O papel e a atuação da Ouvidoria no contexto do negócio de cartão de crédito;
- Os volumes registrados e os principais motivos de manifestações no período analisado;
- As ações adotadas a partir das reclamações, com foco na melhoria da experiência do cliente atacarejo.

Gestão de experiência do cliente

Somos uma **instituição de pagamentos co-branded**, com atuação altamente orientada ao cliente, colocando a **experiência do usuário e os benefícios agregados** no centro da nossa proposta de valor. Nosso principal diferencial está na gestão de benefícios e na participação direta junto à base de clientes do mercado **Tenda Atacado**, com expansão estratégica por meio do cartão bandeirado, impulsionando engajamento, fidelização e aumento de uso dos nossos produtos financeiros.

Operamos com foco absoluto em eficiência operacional, agilidade e qualidade nas entregas. Nossos canais de atendimento de primeira instância atuam fortemente com objetivo de resolução na primeira resposta, garantindo rapidez e redução de escalonamentos. Para demandas encaminhadas aos níveis 2 e 3, mantemos um SLA máximo de resolução de até 5 dias, assegurando previsibilidade e excelência no atendimento.

Trabalhamos diariamente para garantir alta resolutividade, assertividade e uma experiência diferenciada, pautada pela transparência e confiança em todas as interações com nossos clientes.

Essas iniciativas reforçam nosso posicionamento como uma instituição moderna, eficiente e orientada à experiência do cliente, com entregas consistentes e resultados mensuráveis.



NOSSA OUVVIDORIA

Muito mais que Ouvidoria!

Excelência para o cliente & Inteligência para o negócio

A Ouvidoria do Cartão Tenda exerce um papel essencial no fortalecimento do relacionamento com nossos clientes e parceiros.

Sua atuação está fundamentada em dois pilares:

Atuar como instância final de atendimento, acolhendo clientes que já passaram por outros canais da empresa, assegurando uma escuta qualificada e a entrega de soluções claras, ágeis e definitivas.

Impulsionar a evolução contínua da experiência do cliente, provocando internamente os processos necessários para corrigir falhas e reduzir pontos de atrito. Esse trabalho é conduzido por uma equipe certificada e qualificada para garantir excelência para o cliente e inteligência para o negócio.

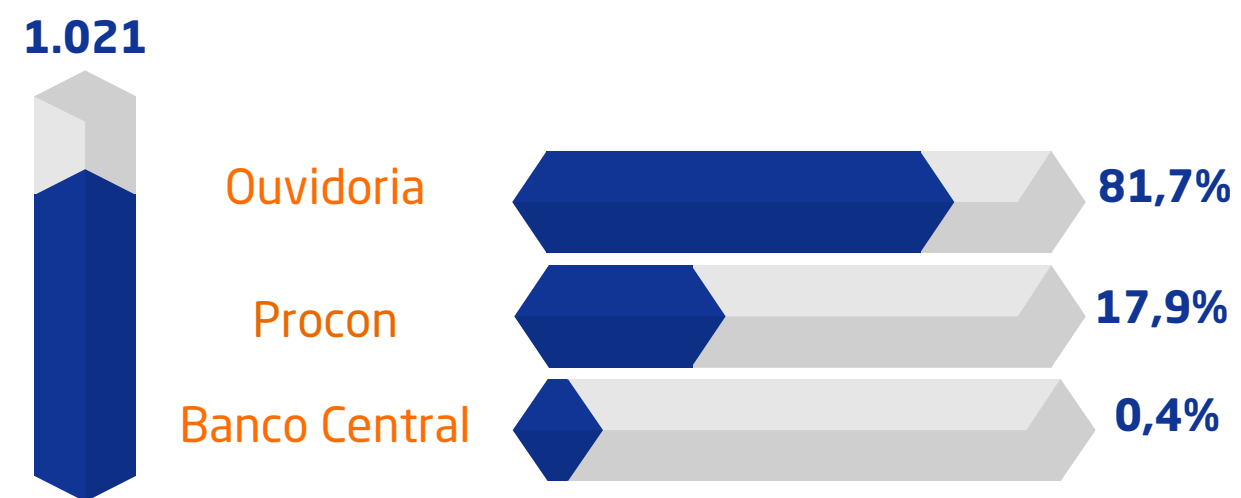
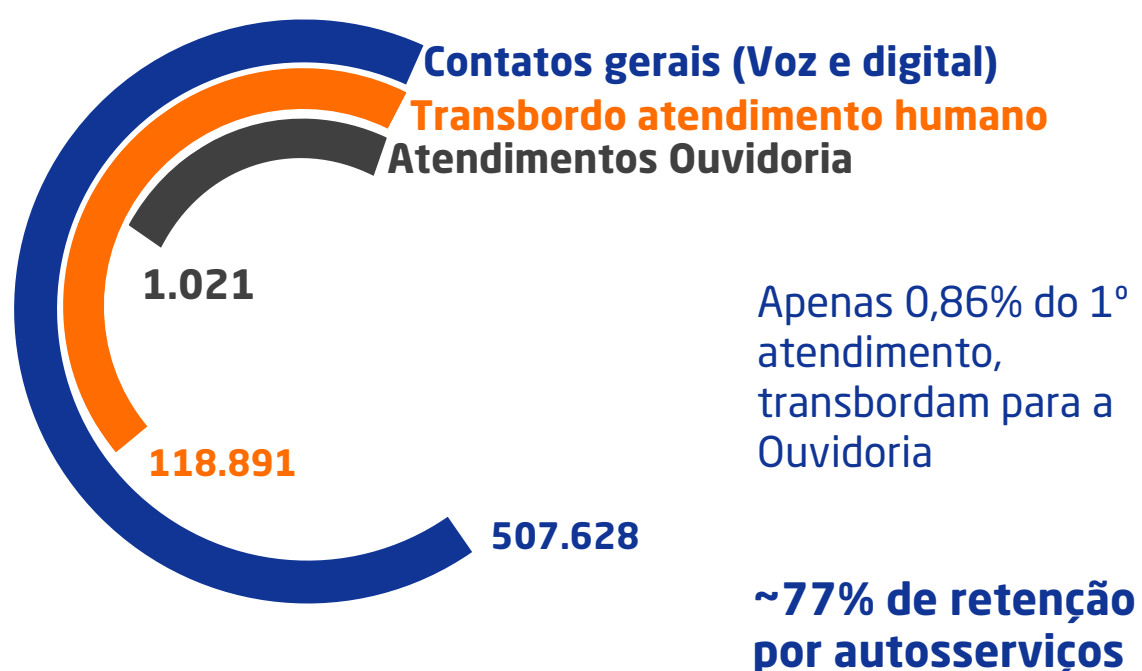
2º semestre - 2025

Colocar o cliente no centro não é uma estratégia, e sim, a única forma sustentável de crescimento.

Somos **RA1000** no **Reclame Aqui** nos últimos 24 meses consecutivos!

O selo reconhece empresas que mantêm excelência no atendimento ao cliente, com altos índices de resolução e satisfação neste canal.

Mais que um indicador, é um “ativo competitivo” e referência para novos clientes.



Menos de 0,08% de clientes com contas aptas, acionam a nossa Ouvidoria.

Realizamos subcomitês mensais com o time de Ouvidoria, com foco no aprimoramento contínuo dos processos e na garantia de aderência às exigências regulatórias. Esses encontros têm como objetivo avaliar práticas, identificar oportunidades e promover o desenvolvimento de soluções que elevem a eficiência operacional e gerem valor consistente para nossos clientes.



cartaotenda.com.br