



· ·  
· ·  
· ·  
· ·  
· ·  
· ·  
· ·

A Ouvidoria da 4UM Investimentos é responsável por acompanhar de forma independente e imparcial todas as etapas de uma demanda, desde o recebimento até a efetiva conclusão.

Confira o passo a passo para você realizar sua solicitação:

## 01 Utilize nosso canal de atendimento primário

Registre sua demanda em um de nossos canais de **SAC – 0800 645 6090** ou **0800 645 6091 para deficientes auditivos**.

Nossa equipe de atendimento informará para você o número de protocolo, que deverá ser guardado antes de entrar em contato com a Ouvidoria.

## Atente-se ao prazo do SAC 02

O atendimento com a Ouvidoria da 4UM deverá ser realizado somente nos seguintes casos: **protocolos vencidos pelo SAC**, que ocorre 05 dias úteis após o registro da sua solicitação, ou então **protocolos finalizados pelo SAC** após o prazo de 30 dias úteis.





Confira o passo a passo para você realizar sua solicitação:

### 03 Entre em contato com a Ouvidoria

Com o número de protocolo de atendimento em mãos, entre em contato pelo **0800 645 6094** para iniciar sua solicitação com a Ouvidoria. Será registrado um novo protocolo que irá acompanhar as providências e cobrar soluções.

### Aguarde o prazo **04** estabelecido

O esforço da Ouvidoria está direcionado para que a sua demanda seja atendida em no máximo até **10 dias úteis**. Após este prazo, você deve ser informado das providências adotadas, até que o caso seja solucionado de forma definitiva. Outros prazos poderão ser determinados dependendo da complexidade da demanda.





Confira o passo a passo para você realizar sua solicitação:

## 05 Retorno e avaliação

Buscaremos responder sua solicitação com **clareza e objetividade** para a melhor resolução do problema, zelando pela **integridade da relação** cliente/empresa. Após o retorno da Ouvidoria, você será convidado a avaliar o grau de satisfação com as medidas propostas.

## Pronto! 06

Ao apresentar sua manifestação, você estará nos ajudando a **melhorar** o padrão dos serviços prestados, bem como a **qualidade** e a **efetividade** do nosso atendimento. Portanto, caro cliente, suas críticas, denúncias, sugestões e reclamações são de fundamental importância para que possamos aperfeiçoar a qualidade de nossos serviços.





Se preferir, você pode entrar em contato com a Ouvidoria de outras formas:

### **E-mail**

ouvidoria@4um.com.br

### **Correspondência**

Rua Comendador Araújo, 614  
Centro – Curitiba / Paraná  
CEP: 80.420-063

### **Atendimento presencial**

Agendamento via e-mail

