



A tecnologia do amanhã, protegendo suas transações hoje

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA**  
**1º SEMESTRE**

# Introdução

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Gowd seguiu atuando como canal estratégico de escuta, voltado a entender e encaminhar situações que não encontraram solução nos canais convencionais de atendimento. Mesmo com o volume de contatos, observamos um padrão semelhante ao semestre anterior: grande parte das demandas não possuíam relação direta com a atuação da Ouvidoria ou, muitas vezes, nem mesmo com a empresa.

Acreditamos que esse cenário reforça dois pontos importantes: o quanto a marca tem se tornado mais conhecida (atraindo contato de quem nem sempre é cliente) e o quanto o atendimento inicial tem sido resolutivo, deixando para a Ouvidoria apenas casos residuais.



# Indicadores do **Semestre**

Canais de atendimento utilizados:

 **Ligações telefônicas**

 **E-mails diretos**

## Ligações

| Mês       | Improcedente válido | Improcedente inválido | Total | %       |
|-----------|---------------------|-----------------------|-------|---------|
| Janeiro   | 4 ligações          | 6 ligações            | 10    | 11.11%  |
| Fevereiro | 2 ligações          | 16 ligações           | 18    | 20.00%  |
| Março     | 5 ligações          | 18 ligações           | 23    | 25,56%  |
| Abril     | 3 ligações          | 13 ligações           | 16    | 17,78%  |
| Maio      | 2 ligações          | 14 ligações           | 16    | 17,78%  |
| Junho     | 2 ligações          | 5 ligações            | 7     | 7,78%   |
| Total     | 18                  | 72                    | 90    | 100,00% |



E- mail

| Mês       | Improcedente válido | Improcedente inválido | Total | %       |
|-----------|---------------------|-----------------------|-------|---------|
| Janeiro   | 8                   | 1                     | 9     | 11,54%  |
| Fevereiro | 0                   | 10                    | 10    | 12,82%  |
| Março     | 1                   | 4                     | 5     | 6,41%   |
| Abril     | 1                   | 9                     | 10    | 12,82%  |
| Maio      | 4                   | 19                    | 23    | 29,49%  |
| Junho     | 1                   | 12                    | 21    | 26,92%  |
| Total     | 15                  | 55                    | 78    | 100,00% |

Definições rápidas:

**Improcedente Válido** : o cliente falou sobre a Gowd, mas o tema não era de responsabilidade da Ouvidoria.

**Improcedente Inválido** : não se tratava de cliente da empresa ou o tema não tinha relação com a instituição.



# Percepções e Ações

Ao longo do semestre, a Ouvidoria:



Identificou um padrão de recorrência nas manifestações improcedentes, o que reforça à importância de manter os canais de atendimento bem-sinalizados e com informações claras para o público externo.

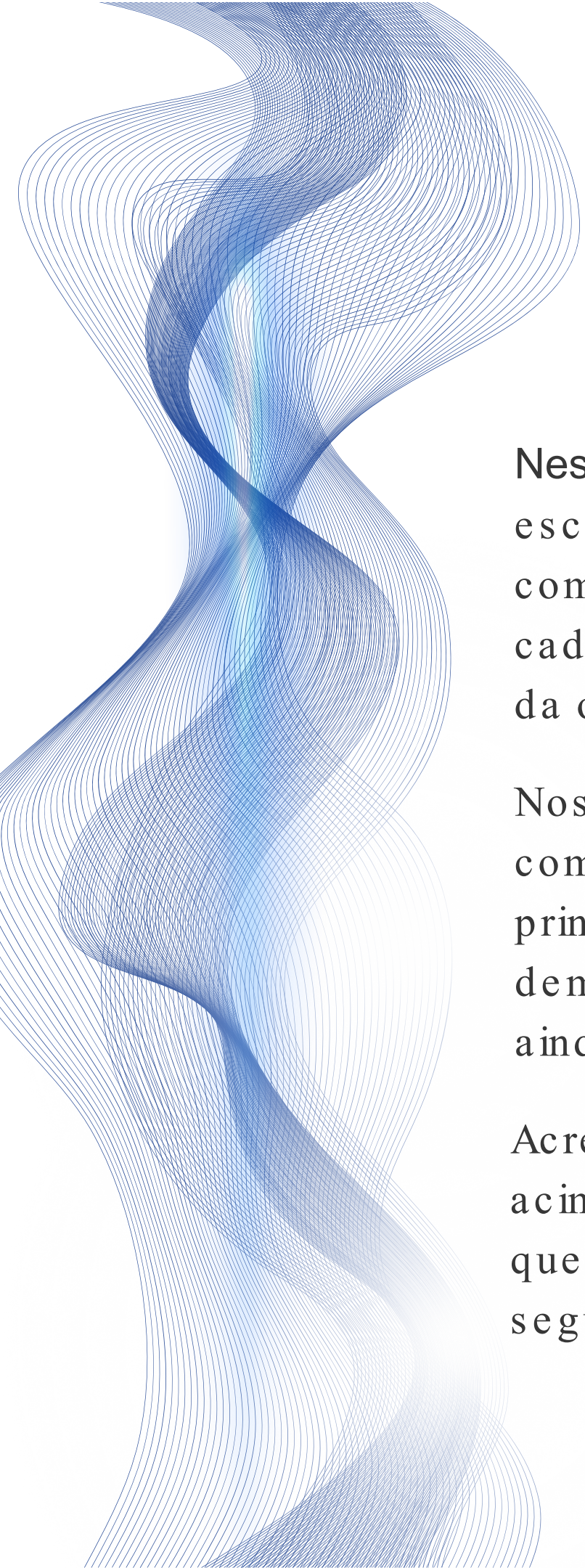


Aprimorou a triagem e categorização das demandas recebidas, o que trouxe mais agilidade na resposta aos clientes e permitiu um acompanhamento mais preciso dos indicadores.



Manteve o compromisso com a escuta qualificada, acolhendo com atenção mesmo os contatos que não eram de responsabilidade da Ouvidoria, fortalecendo a reputação da empresa no tratamento respeitoso e empático com o usuário.





# Considerações **Finais**

Neste primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Gowd seguiu firme no seu propósito: escutar com atenção, avaliar com imparcialidade e atuar com responsabilidade. Mesmo com o número de manifestações estável, percebemos que os atendimentos têm sido cada vez mais resolvidos nos canais iniciais, o que demonstra a maturidade e eficiência da operação como um todo.

Nos casos em que a Ouvidoria precisou atuar, o foco esteve em entender o contexto com profundidade e buscar soluções justas, sempre respeitando o cliente e os princípios da empresa. Além disso, seguimos atentos aos sinais trazidos por cada demanda, por menor que seja, para identificar oportunidades de melhoria e fortalecer ainda mais a experiência do usuário.

Acreditamos que um canal como a Ouvidoria vai além da resolução de conflitos. Ele é, acima de tudo, um espaço de diálogo, escuta e construção conjunta. E é dessa forma que encerramos este semestre: conscientes do nosso papel e comprometidos em seguir evoluindo.





gowdoficial



@gowdoficial

[www.gowd.com](http://www.gowd.com)