



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
2º SEMESTRE 2025**

Introdução

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da GOWD manteve sua atuação como um canal estratégico, com foco no acolhimento, análise imparcial e encaminhamento de manifestações que não encontraram solução nos canais regulares de atendimento.

Assim como observado em períodos anteriores, grande parte das demandas recebidas apresentou perfil improcedente, seja por não estarem diretamente relacionadas à atuação da Ouvidoria ou, em alguns casos, por não envolverem clientes da instituição. Esse cenário reforça a maturidade dos canais primários de atendimento, que vêm se mostrando cada vez mais resolutivos, deixando para a Ouvidoria um papel complementar e residual.

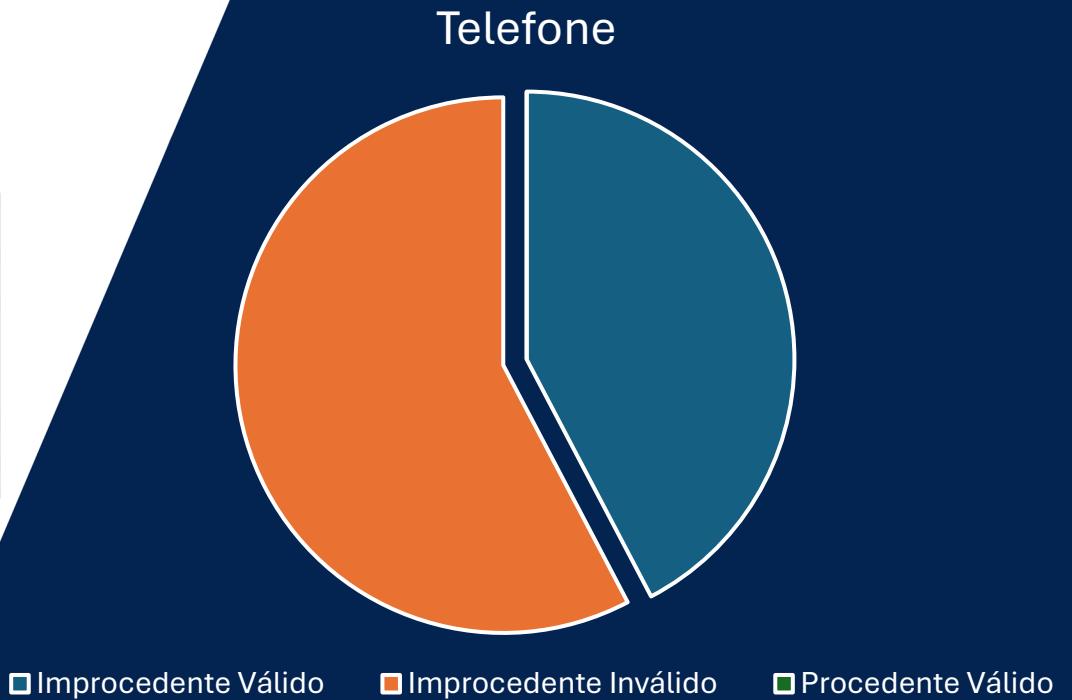
Ao longo do semestre, a Ouvidoria seguiu comprometida em oferecer respostas claras, responsáveis e alinhadas aos princípios institucionais da GOWD, contribuindo para o fortalecimento da confiança, da transparência e da experiência do usuário.

Indicadores do Semestre

As manifestações recebidas pela Ouvidoria no período analisado foram registradas por meio dos seguintes canais:

Telefone

2025 2º Sem. E-mail	Improcidente Válido	%	Improcidente Inválido	%	Procedente Válido	%	Total
Julho	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	4
Agosto	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	2
Setembro	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	4
Outubro	2	50,00%	2	50,00%	0	0,00%	4
Novembro	3	42,86%	4	57,14%	0	0,00%	7
Dezembro	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	5



E-mail

2025 2º Sem. E-mail	Improcidente Válido	%	Improcidente Inválido	%	Procedente Válido	%	Total
Julho	2	25,00%	6	75,00%	0	0,00%	8
Agosto	4	66,67%	2	33,33%	0	0,00%	6
Setembro	4	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Outubro	2	40,00%	3	60,00%	0	0,00%	5
Novembro	1	25,00%	3	75,00%	0	0,00%	4
Dezembro	3	50,00%	2	33,33%	1	16,67%	6

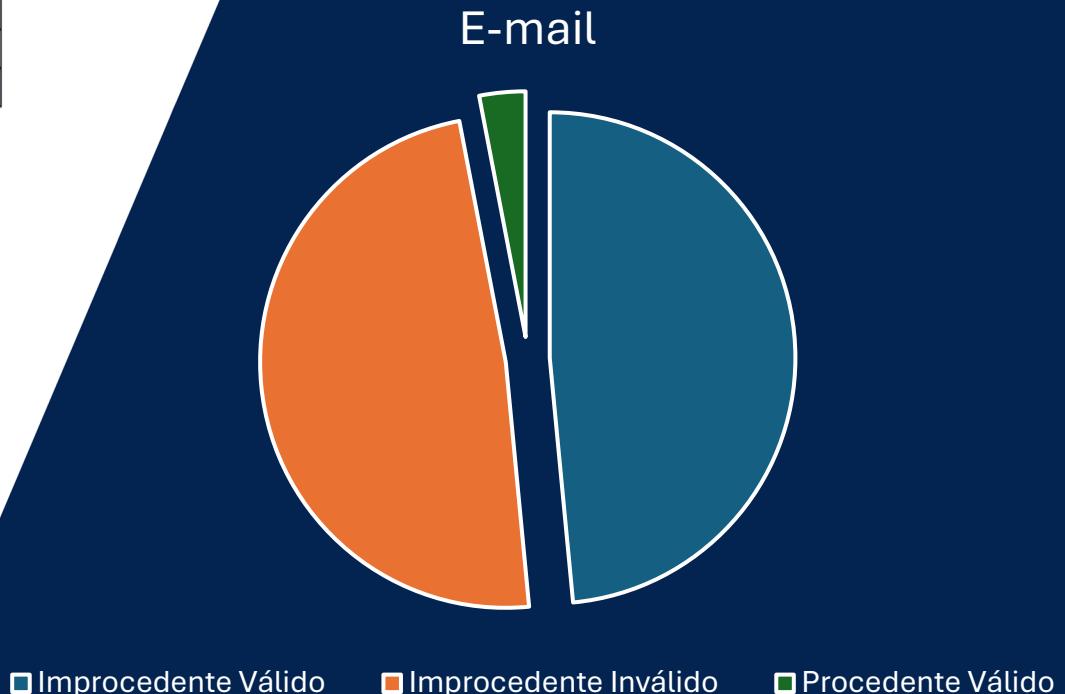
Definições

Para fins de classificação e análise das manifestações, foram adotadas as seguintes definições:

Improcidente Válido: quando o cliente se manifesta sobre a GOWD, porém o tema apresentado não é de responsabilidade da Ouvidoria.

Improcidente Inválido: quando a manifestação não envolve cliente da instituição ou não possui relação com a GOWD.

Procedente válido: quando a manifestação possui respaldo legal e/ou regulamentar.



Percepções e Ações

Considerando que a Ouvidoria atua como canal de atendimento de última instância, destinado a demandas que não puderam ser解决adas aos canais de primeira instância, a baixa demanda observada indica que o suporte ao cliente da GOWD tem se mostrado efetivo, acessível e resolutivo no atendimento às necessidades dos usuários, que buscam soluções práticas e ágeis em seu dia a dia.

Ainda assim, a Ouvidoria manteve-se plenamente disponível e atuante para o tratamento das manifestações recebidas, assegurando análise criteriosa, escuta qualificada e encaminhamento adequado, inclusive no caso procedente registrado no período.

As informações provenientes das manifestações foram utilizadas como base estratégica para:

- Monitoramento da efetividade dos canais de primeira instância;
- Aprimoramento dos processos de triagem e registro das demandas;
- Identificação de oportunidades de melhoria nos fluxos internos e na experiência do usuário.

Considerações Finais

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da GOWD reafirmou seu papel como um canal de diálogo, escuta e mediação, atuando de forma responsável e alinhada aos valores da instituição.

Mesmo diante de um volume estável de manifestações, foi possível observar o fortalecimento dos canais iniciais de atendimento, evidenciando a evolução da operação como um todo. Nos casos em que a atuação da Ouvidoria se fez necessária, o foco esteve sempre na compreensão aprofundada do contexto e na busca por soluções justas e equilibradas.

Mais do que resolver demandas, a Ouvidoria segue comprometida em contribuir no fortalecimento da relação de confiança entre a GOWD e seus usuários. Encerramos este semestre conscientes de nosso papel institucional e atentos às oportunidades de evolução.

 gowdoficial  ouvidoria@gowd.com

www.gowd.com