



GOWD

Relatório de ouvidoria Latam Gateway
Segundo semestre de 2024

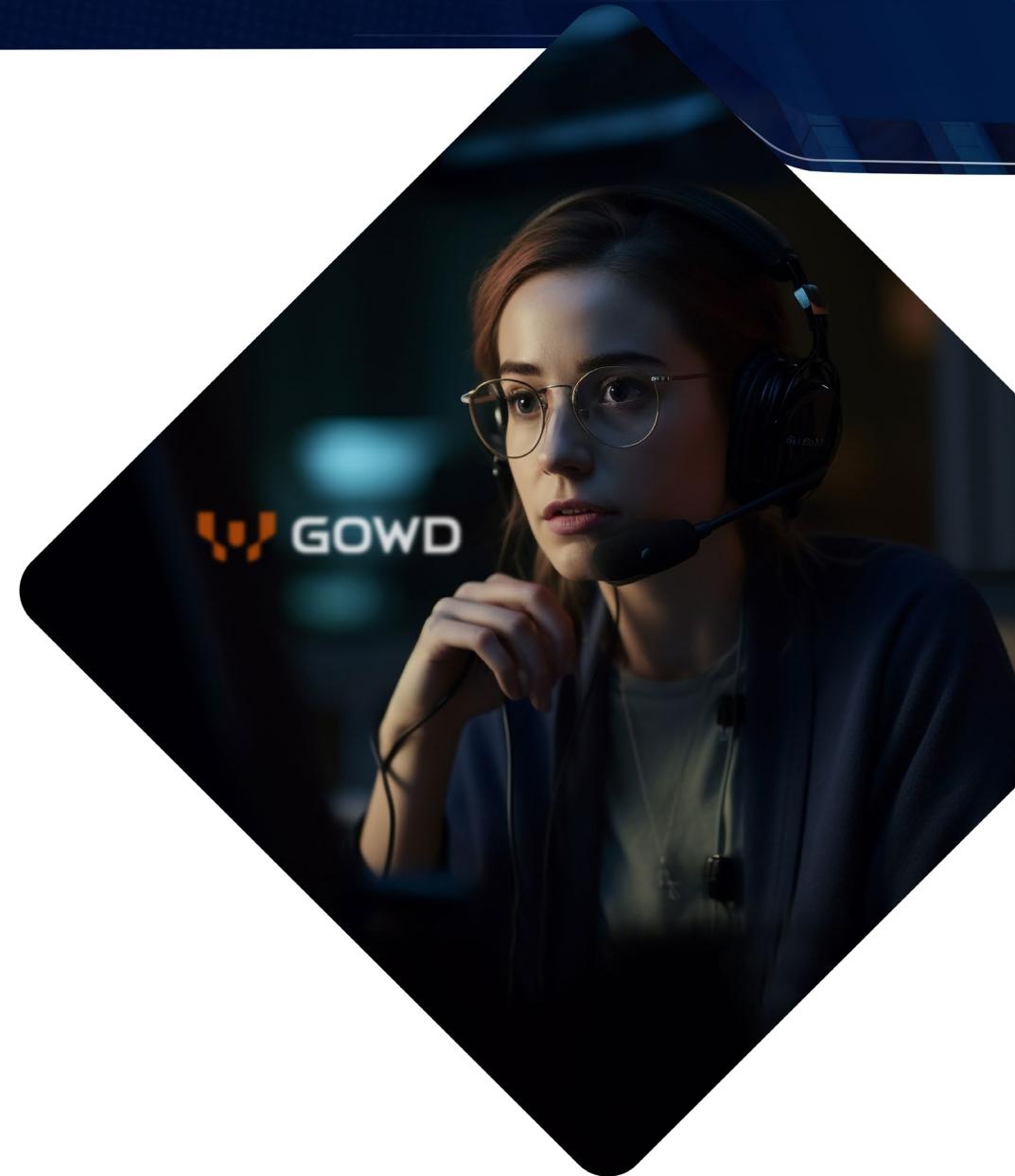
Introdução

Apresentamos com satisfação o Relatório de Ouvidoria do segundo semestre de 2024, referente ao período em que a empresa operava como Latam Gateway.

Este documento visa fornecer uma análise detalhada das demandas recebidas pela Ouvidoria, identificando os principais motivos de contato, as taxas de resolução, o tempo médio de atendimento e as ações implementadas para aprimorar o relacionamento com os clientes. O relatório também aponta áreas de melhoria e propõe iniciativas para garantir a excelência no atendimento.

Nota sobre mudança de nome:

Em fevereiro de 2025, a Latam Gateway passou a se chamar Gowd como parte de um processo de transição e expansão de seus serviços. A mudança busca fortalecer a identidade da marca e ampliar sua presença no mercado, mantendo o compromisso com a qualidade no atendimento.



Objetivo da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como um canal de atendimento de última instância para clientes que não tiveram suas demandas resolvidas por meio dos canais regulares de atendimento. Seu propósito é garantir imparcialidade, transparência e eficiência na análise e resolução das solicitações, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos e da satisfação dos usuários.



A coleta de dados foi realizada por meio do sistema de atendimento da Ouvidoria, considerando os registros de chamadas e e-mails recebidos entre 1º de julho de 2024 e 31 de dezembro de 2024. Os chamados foram classificados de acordo com os tipos de demandas mais comuns:

- **Improcedente Válido** - Solicitações relacionadas à Latam Gateway (Gowd), mas não à ouvidoria;
- **Improcedente Inválido** - Solicitações que não são relacionadas à Latam Gateway (Gowd).

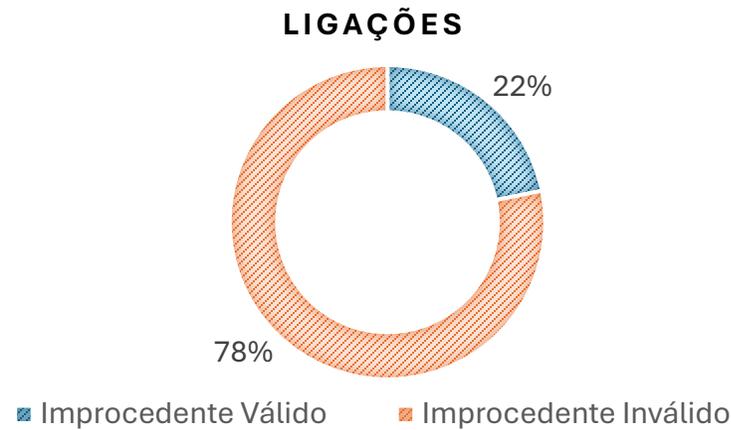


Análise e Resultado dos Chamados



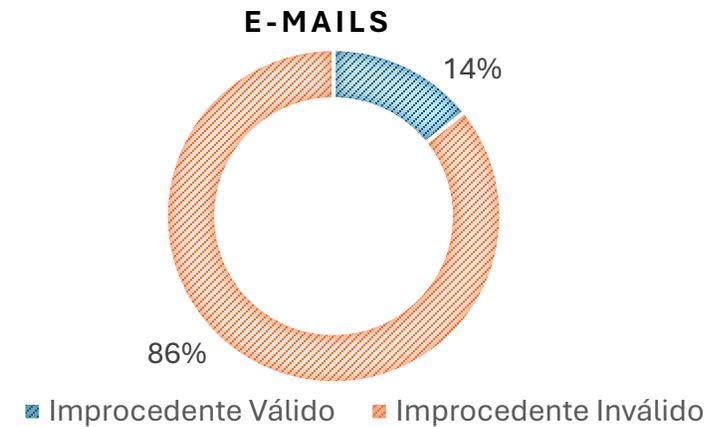
LIGAÇÕES

Quantidade: 156
Improcedente Válido: 34
Improcedente Inválido: 122



E-MAILS

Quantidade: 84
Improcedente Válido: 12
Improcedente Inválido: 72



Considerações Finais

A transição de Latam Gateway para Gowd representa um passo estratégico para consolidar nossa posição como um provedor inovador e abrangente de soluções financeiras. A Ouvidoria desempenha um papel essencial neste processo, garantindo que a voz dos clientes seja ouvida e suas necessidades atendidas de forma adequada.

Reiteramos nosso compromisso com a transparência e a melhoria dos serviços oferecidos, reforçando a confiança depositada em nós.

Agradecemos a confiança de nossos clientes e seguimos empenhados em proporcionar uma experiência de qualidade.



Canais de Ouvidoria

Telefone

0800 740 0180

Disponível de segunda à sexta | 08h às 12h e das 13h às 18h
exceto feriados

E-mail

ouvidoria@latamgateway.com
ouvidoria@gowd.com

