



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.

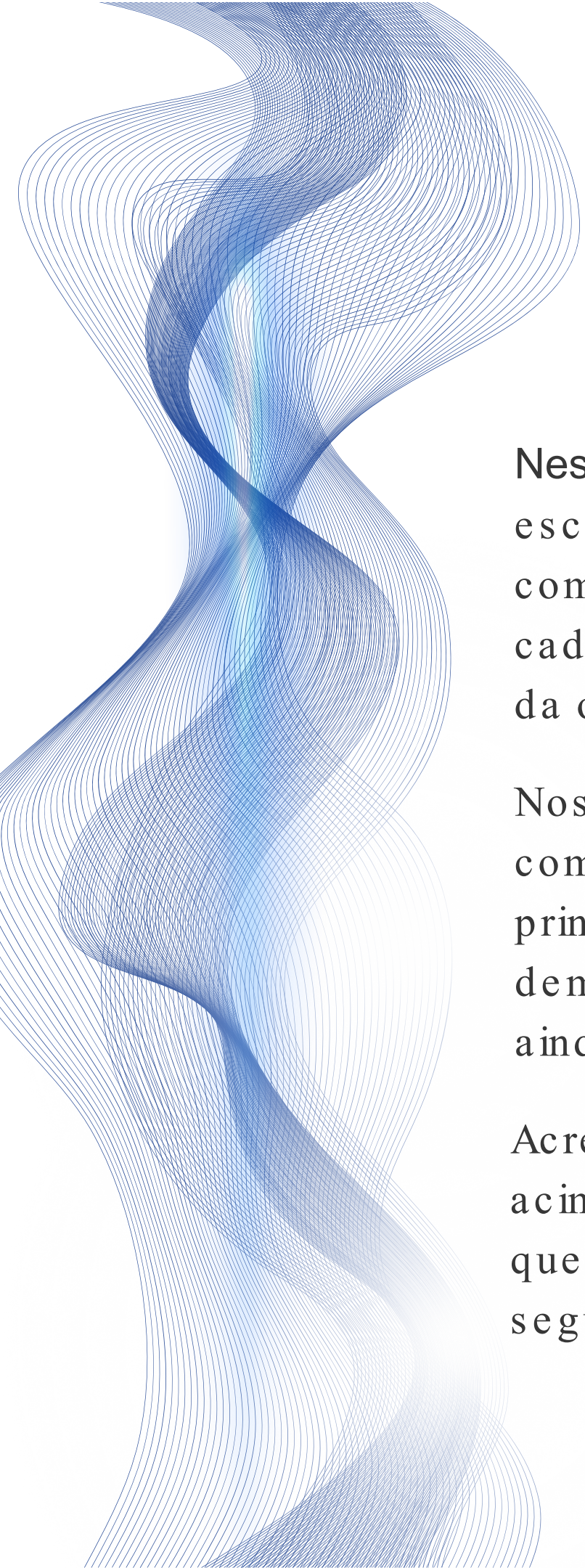


Percepções e Ações

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