



GOWD

RELATÓRIO DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2026

Introdução

No período compreendido entre janeiro e junho de 2026, a Ouvidoria da Gowd atuou de forma independente, imparcial e transparente, buscando assegurar que todas as manifestações recebidas fossem analisadas com responsabilidade, respeito e comprometimento.

O principal objetivo da Ouvidoria é fortalecer a relação de confiança entre a instituição e seus clientes, garantindo a adequada avaliação das demandas e a melhoria contínua dos processos internos.



Definições

Procedente: Manifestação relacionada à instituição e de competência da Ouvidoria, na qual foi identificada necessidade de correção, melhoria ou ajuste após análise.

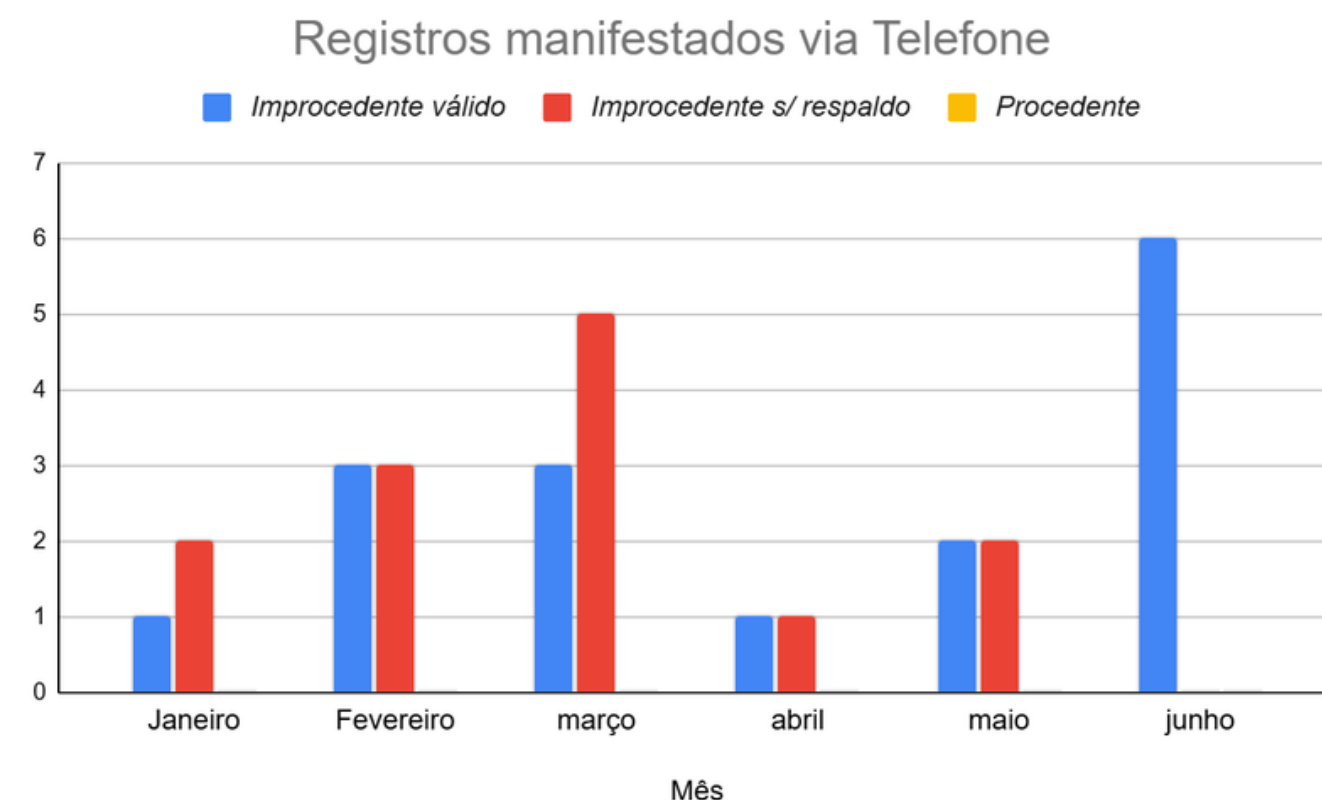
Improcedente válido: Manifestação relacionada à instituição, porém sem enquadramento nos critérios de atuação da Ouvidoria, não sendo identificada irregularidade ou necessidade de intervenção.

Improcedente sem respaldo: Manifestação que não possui relação com a instituição ou que não apresenta elementos suficientes para comprovação e análise da demanda.



Indicadores do semestre **via telefone**

Durante o primeiro semestre de 2026, foram registrados e analisados 29 atendimentos válidos via telefone no período, distribuídas da seguinte forma:

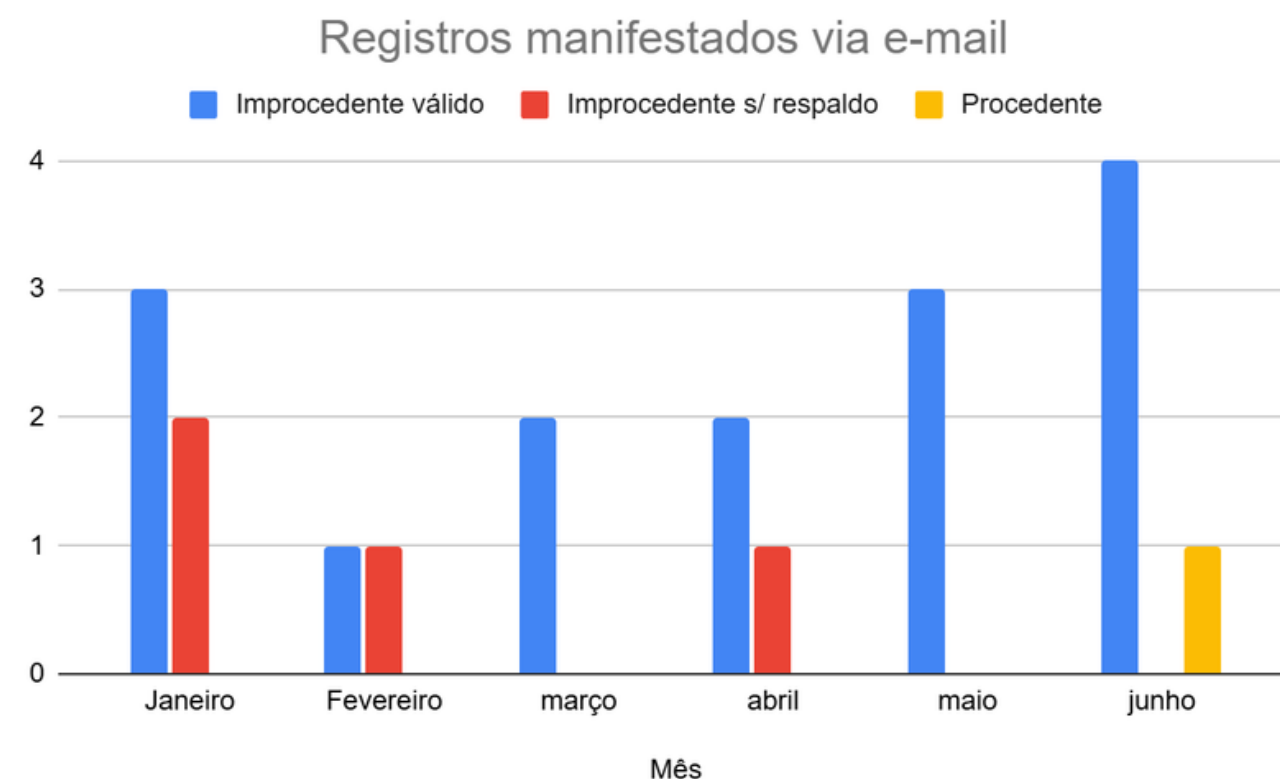


Improcedente Válido: 16 ocorrências (55,17%);
Improcedente sem Respaldo: 13 ocorrências (44,83%);
Procedente: 0 ocorrências (0,00%).



Indicadores do semestre **via e-mail**

Foram registradas 20 manifestações, classificadas da seguinte forma:



Improcedente Válido: 15 registros (75%)

Improcedente sem Respaldo: 4 registros (20%)

Procedente: 1 registro (5%)

A Ouvidoria da Gowd também disponibiliza um canal de atendimento por e-mail para o registro de manifestações, oferecendo aos clientes mais uma alternativa de comunicação para o encaminhamento de suas demandas, sugestões, reclamações, elogios ou solicitações.

Além disso, todas as manifestações recebidas por esse canal são devidamente registradas e acompanhadas para fins de controle, análise e melhoria contínua dos serviços prestados.



Percepções e **Ações**

A análise dos atendimentos demonstra que houve um registro classificado como procedente durante o período avaliado, que foi manifestado via e-mail, mas não houve via telefone. Esse resultado indica aderência dos processos internos às normas e procedimentos estabelecidos pela instituição.

Observa-se ainda que uma parcela significativa das manifestações classificadas como improcedentes sem respaldo pode estar relacionada à falta de informações pois são reclamações que não são de competência da instituição.

Diante desse cenário, a Ouvidoria recomenda:

01. Aprimorar a divulgação de informações sobre produtos, serviços e regulamentos;
02. Manter o monitoramento contínuo das manifestações recebidas;
03. Fortalecer as ações de comunicação e orientação aos clientes;
04. Compartilhar periodicamente os resultados com as áreas responsáveis para promover melhorias preventivas.



Considerações **Finais**

Os resultados do primeiro semestre de 2026 evidenciam o compromisso da Gowd com a transparência, a qualidade do atendimento e a adequada gestão das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

O baixo índice de casos procedentes no período demonstra consistência na aplicação dos processos internos, sem prejuízo da necessidade de aperfeiçoamento contínuo da comunicação com os clientes e do acompanhamento permanente das demandas registradas.

A Ouvidoria continuará atuando como um canal de diálogo, escuta qualificada e mediação, assegurando que todas as manifestações sejam analisadas de forma imparcial, respeitosa e fundamentada nos fatos e evidências apresentados. Sua atuação não se destina a favorecer qualquer das partes envolvidas, mas sim a promover o entendimento, a transparência e a busca por soluções justas e equilibradas.

Nesse contexto, permaneceremos exercendo nosso papel de intermediadores entre clientes e empresa, garantindo que cada demanda receba a devida atenção, com escuta ativa, acolhimento e tratamento isonômico. Acreditamos que a construção de relações de confiança depende da capacidade de ouvir, compreender e tratar os conflitos de maneira responsável, objetiva e independente.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso de contribuir para o fortalecimento da confiança dos clientes, para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o desenvolvimento de uma cultura organizacional pautada no respeito, na transparência e na valorização do diálogo como instrumento de aprimoramento institucional.



Canais de **atendimento**

 0800 740 0180

 ouvidoria@gowd.com

 Segunda a sexta-feira 08h00
às 12h00 | 13h00 às 17h00