



Latam

Relatório de ouvidoria

Gateway

Segundo semestre de 2023

# Apresentação

É com satisfação que apresentamos o Relatório de Ouvidoria da Latam Gateway, abrangendo o segundo semestre do ano de 2023.

A Ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da transparência, equidade e eficiência em nossas operações, permitindo-nos abordar de maneira proativa as preocupações e sugestões de nossos clientes e partes interessadas.



# Classificação das demandas

## **Improcedente**

solicitações que não têm respaldo legal e/ou regulamentar;

## **Procedente e Resolvida**

solicitações que têm respaldo legal e/ou regulamentar;

## **Procedente mas não Resolvida**

solicitações que têm respaldo legal e/ou regulamentar, mas que não foram resolvidas do ponto de vista do cliente.



## LIGAÇÕES

Quantidade: 67

8 - demandas relacionados a Latam Gateway, mas não a ouvidoria

59 - demandas não relacionadas a Latam Gateway

---

## E-MAILS

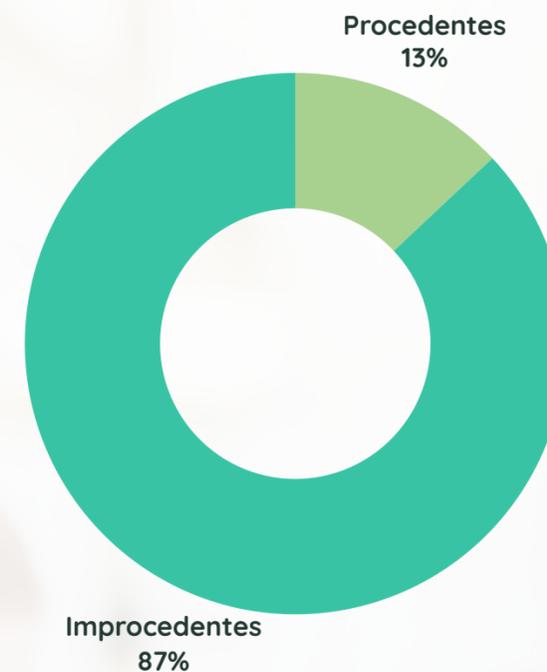
Quantidade: 22

2 - Procedente e resolvido

20 - demandas não relacionadas a Latam Gateway

---

### Ligações



### E-mails



# Perspectivas Futuras

Ao olhar para o futuro, a Ouvidoria está empenhada em fortalecer ainda mais os canais de comunicação, aprimorar a transparência e continuar a ser uma ponte eficaz entre a empresa e suas partes interessadas.

Novas iniciativas estão em andamento para melhorar a experiência do cliente e garantir um ambiente organizacional inclusivo.



# Canais de Ouvidoria

## Telefone

0800 740 0180

Seg. à sex. | 08h  
às 12h30 e das  
13h30 às 18h

## E-mail

[ouvidoria@latamgateway.com](mailto:ouvidoria@latamgateway.com)

 **Latam**Gateway