



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

Improcedentes sem respaldo

- Solicitações que não são relacionadas à Latam Gateway;

Improcedentes válidos

- Solicitações relacionadas à Latam Gateway, mas não à ouvidoria;

Procedentes e Resolvidos

- Solicitações que têm respaldo legal e/ou regulamentar;

Procedente mas não Resolvida

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



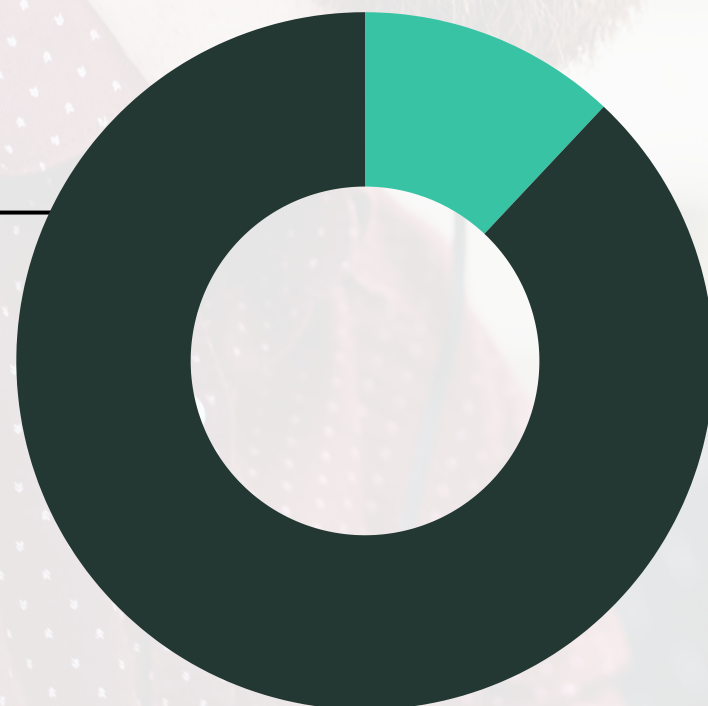
LIGAÇÕES

Quantidade: 67

- 0 - Procedentes e resolvidas
- 0 - Procedentes mas não resolvidas
- 8 - Improcedentes válidos, pois não eram relacionadas à ouvidoria
- 59 - Improcedentes sem respaldo, pois se trataram de demandas não relacionadas à Latam Gateway

- Improcedentes válidos
- Improcedentes sem respaldo
- Procedentes resolvidos
- Procedentes mas não resolvidos

Improcedentes válidos
12%



Improcedentes sem respaldo
88%

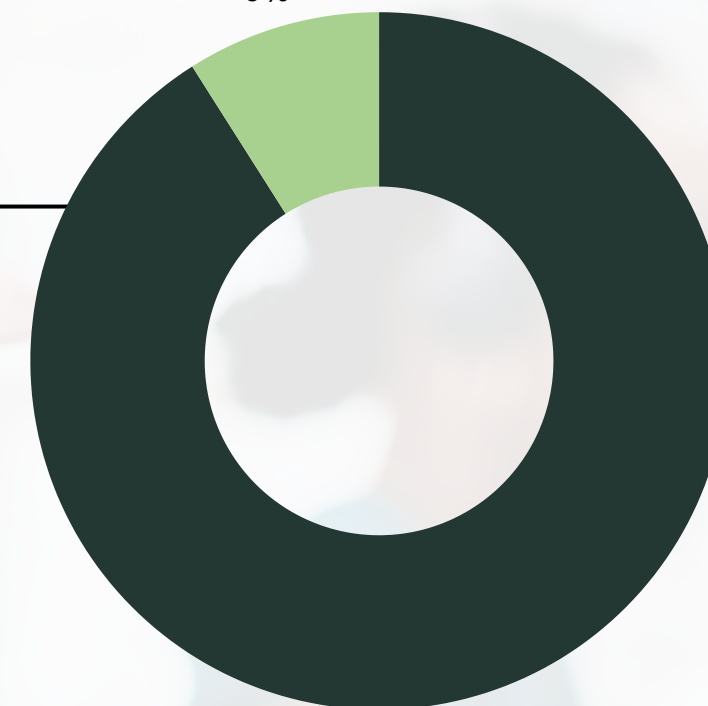
E-MAILS

Quantidade: 22

- 2 - Procedente e resolvido
- 0 - Procedentes mas não resolvidos
- 0 - Improcedentes válidos, pois não eram relacionadas à ouvidoria
- 20 - Improcedentes sem respaldo, pois se trataram de demandas não relacionadas à Latam Gateway

- Improcedentes válidos
- Improcedentes sem respaldo
- Procedentes resolvidos
- Procedentes mas não resolvidos

Procedentes resolvidos
9%



Improcedentes sem respaldo
91%



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



LatamGateway