



Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre de 2024



Mensagem da Ouvidoria

É com satisfação que apresentamos o Relatório de Ouvidoria da Latam Gateway, referente ao primeiro semestre de 2024. Este documento tem como objetivo proporcionar uma visão abrangente das atividades da nossa ouvidoria, destacando os principais temas abordados pelos nossos clientes, as ações tomadas e os resultados alcançados.

Na Latam Gateway, a ouvidoria desempenha um papel fundamental na mediação entre a empresa e os nossos clientes, garantindo que todas as dúvidas, reclamações e sugestões sejam tratadas com a devida atenção e eficiência. Acreditamos que a transparência e o diálogo são essenciais para a construção de um relacionamento de confiança e para a melhoria dos nossos serviços.

Nosso compromisso é continuar aprimorando nossos processos e serviços, garantindo que a experiência dos nossos clientes com a Latam Gateway seja cada vez mais positiva e satisfatória. Agradecemos a confiança depositada em nossa equipe e reiteramos nossa disposição em ouvir e atender a todos com a máxima dedicação.



Resultados



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.



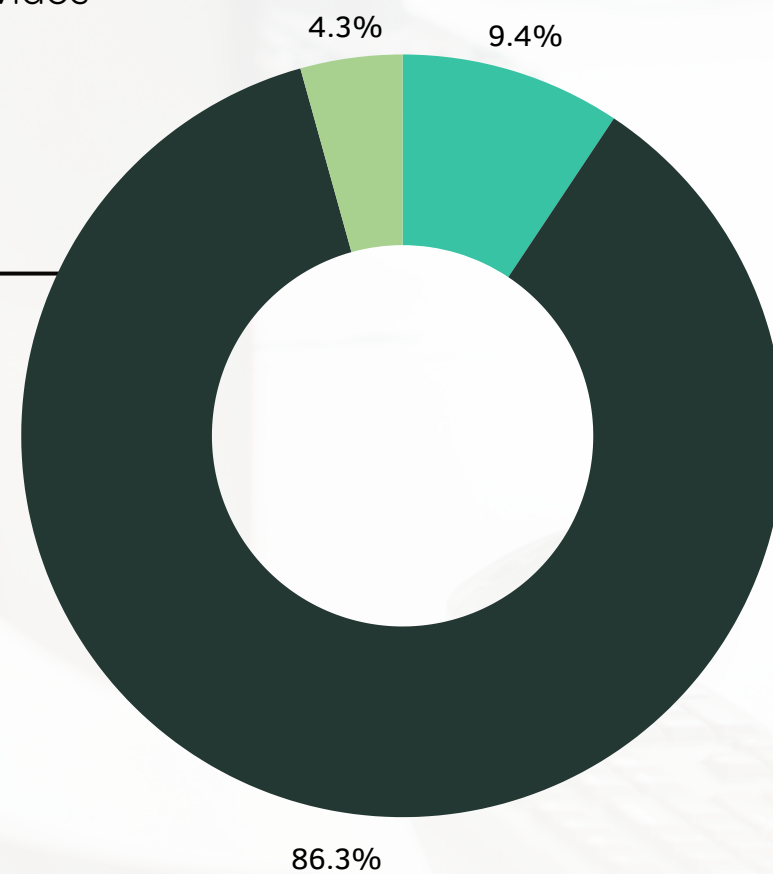
LIGAÇÕES

Quantidade: 139

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

■ Improcedentes válidos
■ Improcedentes sem respaldos
■ Procedentes resolvidos

Ligações



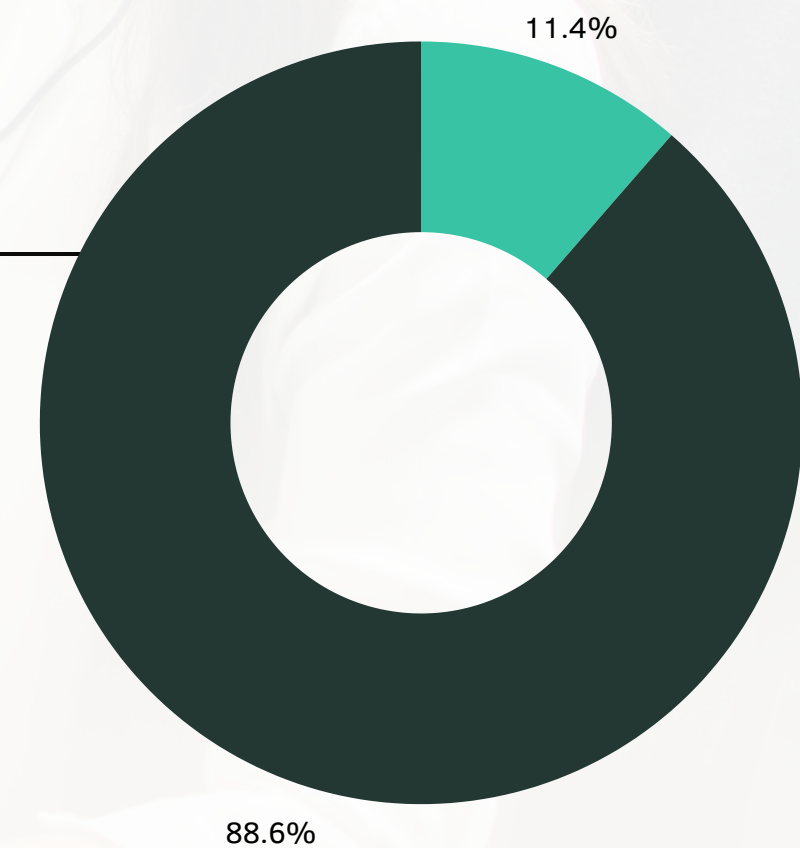
E-MAILS

Quantidade: 61

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

■ Improcedentes válidos
■ Improcedentes sem respaldos
■ Procedentes resolvidos

E-mails



Considerações Finais

Ao longo deste relatório, apresentamos uma análise detalhada das manifestações recebidas pela ouvidoria da Latam Gateway entre janeiro e junho de 2024. As informações e dados aqui apresentados refletem nosso compromisso com a transparência e a excelência no atendimento.

Cada feedback recebido é uma oportunidade valiosa para identificar pontos de melhoria e inovar na entrega de soluções que atendam às necessidades e expectativas dos nossos clientes. A ouvidoria desempenha um papel crucial nesse processo, atuando como um canal de comunicação eficiente e transparente entre a Latam Gateway e seus clientes.

Reiteramos nosso compromisso com a qualidade e a satisfação dos nossos clientes. Continuaremos investindo em treinamento, tecnologia e processos para garantir que nossos serviços sejam sempre de alta qualidade e que possamos superar as expectativas dos nossos clientes. Agradecemos a todos os que contribuíram com suas manifestações, pois são essenciais para nosso crescimento e aperfeiçoamento. Estamos à disposição para atender quaisquer questões, garantindo que a Latam Gateway continue sendo uma intermediadora de pagamentos confiável e inovadora.

Ouvidoria Latam Gateway





LatamGateway

Canais de Ouvidoria

Telefone

0800 740 0180

Disponível de Segunda a
Sexta | 08h às 12h30 e das
13h30 às 18h

E-mail

ouvidoria@latamgateway.com