will

Relatório de Atuação da Ouvidoria

2021/1

sumário

introdução 3

mensagem da ouvidoria 4

jeitinho will de ser 5

ouvidoria will 6

nossos números 7

melhorias & sugestões 8

considerações finais 9

introdução

A finalidade da apresentação deste relatório é trazer transparência em relação aos pontos de melhoria detectados conforme a atuação da nossa Ouvidoria Will Bank.

Este levantamento nos permite identificar as principais dores que nossos clientes possam estar enfrentando e, assim, nos permitindo atuar para a melhoria dos procedimentos internos.

Através da qualificação e quantificação destes dados, elaboramos estratégias de correção, identificação de futuras inconsistências e propostas de melhoria.

O objetivo central desta Ouvidoria é focada em nosso cliente e em todo reporte que ele pode nos fazer.

A nossa Ouvidoria

elaborou, diretamente para você,
nosso usuário, uma

mensagem

Primeiramente, gostaríamos de agradecer aos usuários que nos confiaram suas demandas.

Nós da Ouvidoria, nos comprometemos, a cada manifestação registrada, em prestar o melhor gerenciamento das demandas que recebemos.

Nosso time é super engajado com a integração da empresa com os usuários e, acima de tudo, entendemos, sim, o lado de cada parte envolvida!

Contamos com pessoas preparadas e capazes profissionalmente que, além de reforçarem toda a nossa cultura, atuam com humanização.

O objetivo que temos é sempre manter em desenvolvimento a nossa assertividade com a intenção de entregar os melhores resultados aos nossos usuários!

Conte conosco!

Time de Ouvidoria

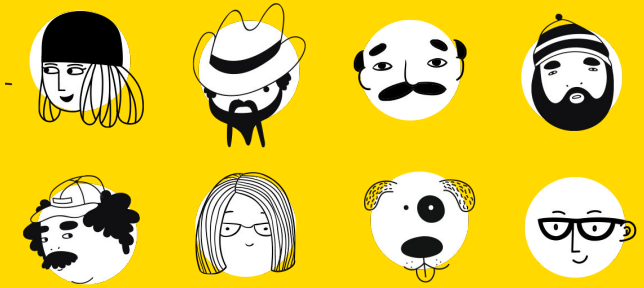
diversidade é **FUNDAMENTAL**

INQUIETAÇÃO temos de sobra

prática **EMPÁTICA**

nosso

jeitinho de ser



SENSIBILIDADE com todas as manifestações

tratativa com **ASSERTIVIDADE**

CONFIANÇA para conclusões definitivas

ouvidoria will

O que nos norteia é:

Conclusividade: agimos para entregar uma resposta definitiva e uma conclusão satisfatória;

Objetividade: atuamos com foco direcionado para as demandas de cada manifestação recebida individualmente; e

Flexibilidade: nossa autonomia é pautada em resolução de conflitos para trazermos uma boa experiência para nossos clientes sempre.

Registre sua manifestação em nosso formulário disponível em nosso site

Temos um prazo de 10 úteis para te enviar a resposta definitiva

Nossa integração se estende para outras plataformas como o Consumidor.Gov.Br (Procons) e RDR (Bacen)

nossos NÚMEROS

entre **Janeiro** e **Junho** tivemos:

1. **4.523** — Total do semestre
2. **3.953** — Site
3. **366** — CGov
4. **195** — RDR
5. **46,2%** — Respondidos dentro do prazo
6. **41,9%** — Entradas improcedentes

Melhorias & Sugestões

1

Demanda: filtragem de entrada de manifestações improcedentes.

Solução: implantação de formulário no site com orientações a fim de evitar registros improcedentes.

2

Demanda: unificação das demandas gerenciadas pela Ouvidoria.

Solução: Incorporamos as demandas da plataforma Consumidor.Gov.Br gerenciada pelos Procons Estaduais.

considerações finais

Então, é isso!

Estaremos sempre disponíveis para receber suas dúvidas e sugestões.

Lembrando que, antes de acionar a Ouvidoria, você precisa acessar nosso *chat* dentro do aplicativo ou nos enviar um e-mail.

Mas em caso de insatisfação com a resolução, certamente, devem ser abertas manifestações conosco para que, de fato, entreguemos uma conclusão definitiva.

valeu ;)