

Eduardo Kalil

# OUVIDORIA

IMPLANTAR  
**OUVIDORIA  
E ATUAR  
NESSA ÁREA**

Prefácio de  
Tarcísio Godoy

 **TREVISAN**  
EDITORA

# Resumo de Como Implantar Ouvidoria e Atuar Nessa Área

O cliente está em busca de um bom produto e de um serviço que o satisfaça e até supere suas expectativas. Quando isso não acontece, as ouvidorias funcionam como ponte entre a organização e o seu cliente insatisfeito, atuando como um importante aliado do empresário.

Ao defender as reivindicações legítimas do consumidor, as ouvidorias expõem aspectos que podem se tornar oportunidades para as empresas de rever e renovar processos, reconquistar e fidelizar o cliente, garantindo a sua sustentabilidade.

Eduardo Kalil explica esse seu ponto de vista. Compartilha conosco sua experiência na implantação de ouvidorias e como elas se tornam um mecanismo de exercício da cidadania e meio estratégico de apoio à gestão das organizações, seja para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos, seja para atender às crescentes necessidades de transparência, arejamento e revisão de processos.

Este livro é leitura obrigatória para os executivos de organizações brasileiras que precisam desvendar os caminhos da implantação e implantação de ouvidoria.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)