



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE 2026



SUMÁRIO



Sobre a Edenred Pay **03**

A Ouvidoria **04**

A Ouvidoria em números **05**

Canais de Atendimento **06**



SOBRE A EDENRED PAY

A Edenred Pay integra um grupo líder global, com mais de 9 anos de experiência na criação de soluções inteligentes e personalizadas para pagamento e gestão de despesas. Nossas soluções unem inovação tecnológica às necessidades específicas de cada empresa, garantindo eficiência e segurança. Somos uma instituição de pagamento autorizada pelo Banco Central, oferecendo credibilidade e confiança em cada transação.

Conheça nossas soluções de pagamentos:

Edenred Empresarial

Uma solução completa de cartão empresarial pré-pago e uma plataforma de gestão de despesas, projetada para atender às demandas financeiras das empresas. Garantindo, organização, controle financeiro e otimização de processos de Report de gastos.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria Edenred Pay foi implantada em janeiro de 2024, baseada nas disposições da Resolução nº. 4.433, do Conselho Monetário Nacional.

E apresenta este relatório que se refere às suas atividades no período de 01/01/2026 a 30/06/2026, para tornar mais transparente as informações dos atendimentos prestados pela ouvidoria aos nossos clientes.

O objetivo principal é atender os clientes que recorreram aos canais de atendimento regulares e não tiveram suas demandas solucionadas, ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada.

A Ouvidoria Edenred Pay funciona como última instância de atendimento, sendo um canal de intermediação imparcial e efetivo entre cliente e empresa, apoiando na resolução e garantindo uma transparente relação para suas soluções e serviços oferecidos.

A ouvidoria também atua identificando oportunidades de melhoria e mudança, contribuindo na correção e aperfeiçoamento do portfólio.

Os integrantes da Ouvidoria estão certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.

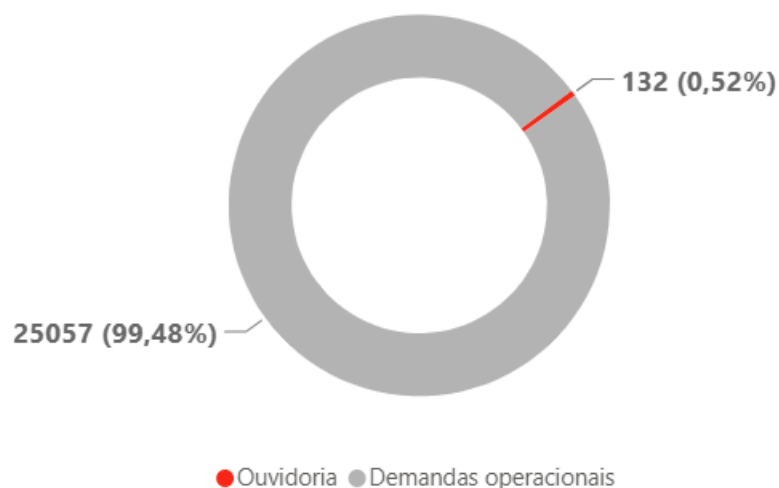
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

COMPARATIVO

Comparativo de volume de demandas atendidas nos canais regulares com as atendidas na ouvidoria.

Demandas recebidas - 1º semestre 2026

Canais de atendimento: Chat, telefone e e-mail



ÍNDICE DE PROCEDÊNCIA

Das demandas atendidas pela ouvidoria tivemos procedentes, representando deste total.

Classificação da solicitação



PRINCIPAIS MOTIVOS

Abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.

Principais motivos



TEMPO DE RESOLUÇÃO

Abaixo o tempo de resolução das demandas atendidas no canal de Ouvidoria.

Tempo de resolução



CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento ao Portador

4003-9099

Segunda a sexta feira das 07:00 às
19:00

Atendimento ao Cliente

4003-9099

Segunda a sexta feira das 08:30
às 18:00

Atendimento a Rede Credenciada

4002-5005

Segunda a sexta feira das 08:00 às
18:00

Atendimento Ouvidoria

0800 647 5080

Segunda a sexta feira das 08:30 às
18:00

