



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE 2024



# SUMÁRIO



**Sobre a Edenred Pay 03**

**A Ouvidoria 04**

**A Ouvidoria em números 05**

**Canais de Atendimento 06**



## SOBRE A EDENRED PAY

Com a experiência de quem é líder no mundo inteiro em soluções transacionais, a Edenred Pay cria soluções práticas, seguras e customizáveis para simplificar o dia a dia das empresas.

Os produtos Edenred Pay são inovadores e totalmente customizáveis, atendendo desde uma pequena loja até grandes empresas. Por meio de uma plataforma flexível, a Edenred Pay atua simplificando processos internos com gestão de despesas e pagamento, viabilizando projetos e novos modelos de negócio.

Conheça nossas soluções de pagamentos:

### **Edenred Empresarial**

Uma solução inovadora destinada ao pagamento de despesas de representação, gastos do dia a dia e ajuda de custo, vinculado a uma plataforma de gestão de despesas. Controle e segurança dos gastos e agilidade na liberação do dinheiro.

### **Edenred Pagamentos**

Uma solução inovadora destinada ao pagamento de remuneração, despesas eventuais, terceiros e prestadores de serviços.

## A OUVIDORIA

A Ouvidoria Edenred Pay foi implantada em janeiro de 2024, baseada nas disposições da Resolução BCB nº. 28. E apresenta este relatório que se refere às suas atividades no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, para tornar mais transparentes 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 mais uma instância de atendimento, sendo um canal de intermediação imparcial e efetivo entre cliente e empresa, apoiando na resolução e garantindo uma transparente relação para seus produtos e serviços oferecidos. A ouvidoria também atua identificando oportunidades de melhoria e mudança, contribuindo na correção e aperfeiçoamento de produtos e serviços. Os integrantes da Ouvidoria estão certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.

## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

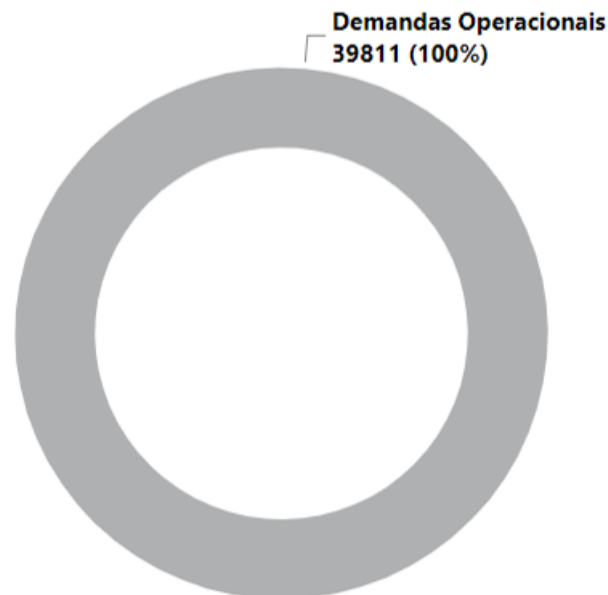
### COMPARATIVO

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

Não tivemos acionamentos na ouvidoria durante o primeiro semestre de 2024.

#### Demandas Recebidas - 1º Semestre 2024

Canais de atendimento: Telefone, chat e e-mail



Demandas: ● Demandas Operacionais ● Ouvidoria

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento ao Cliente Edenred  
Pay 4003-9099

Cliente Plus 4002-4900

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

Atendimento ao Portador Edenred  
Pay 4003-9099

Portador Plus 4002-4900

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

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



