

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2024



SUMÁRIO

Sobre a Gestão de Pedágio 03

A Ouvidoria 04

Canais de Atendimento 05

Ouvidoria em Números 06

SOBRE A EDENRED GESTÃO DE PEDÁGIO

A Edenred Gestão de Pedágio, compõe a linha de negócios de Frota e Mobilidade da Edenred Brasil. Foi desenvolvida para atender às necessidades das empresas e usuários que buscam uma gestão eficiente dos custos de pedágio. É uma solução que garante o gerenciamento eficaz dos custos associados ao tráfego rodoviário.

A gestão de pedágio da Edenred oferece um sistema de alta tecnologia que permite a passagem automática através dos pedágios, eliminando a necessidade de paradas frequentes e melhorando a eficiência da viagem.

Além disso, oferece uma gestão de pedágio simplificada, garantindo uma administração financeira. Fornecendo uma visão mais clara e precisa dos gastos com pedágios. É uma ferramenta poderosa que oferece benefícios significativos para as empresas com relação a sua otimização das rotas e custos operacionais, tornando-as mais competitivas no mercado.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Edenred Gestão de Pedágio foi implantada no início de Maio de 2024, baseada nas disposições da Resolução BCB nº. 28 de 23 de outubro de 2020. E apresenta este relatório que refere-se às suas atividades no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, 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 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 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone

4020 8205

Atendimento 24 horas, 7 dias na semana

Chat

<https://gestaodepedagio.edenred.com>

Atendimento 24 horas, 7 dias na semana

WhatsApp

(51) 4020 8205

Atendimento 24 horas, 7 dias na semana

Ouvidoria

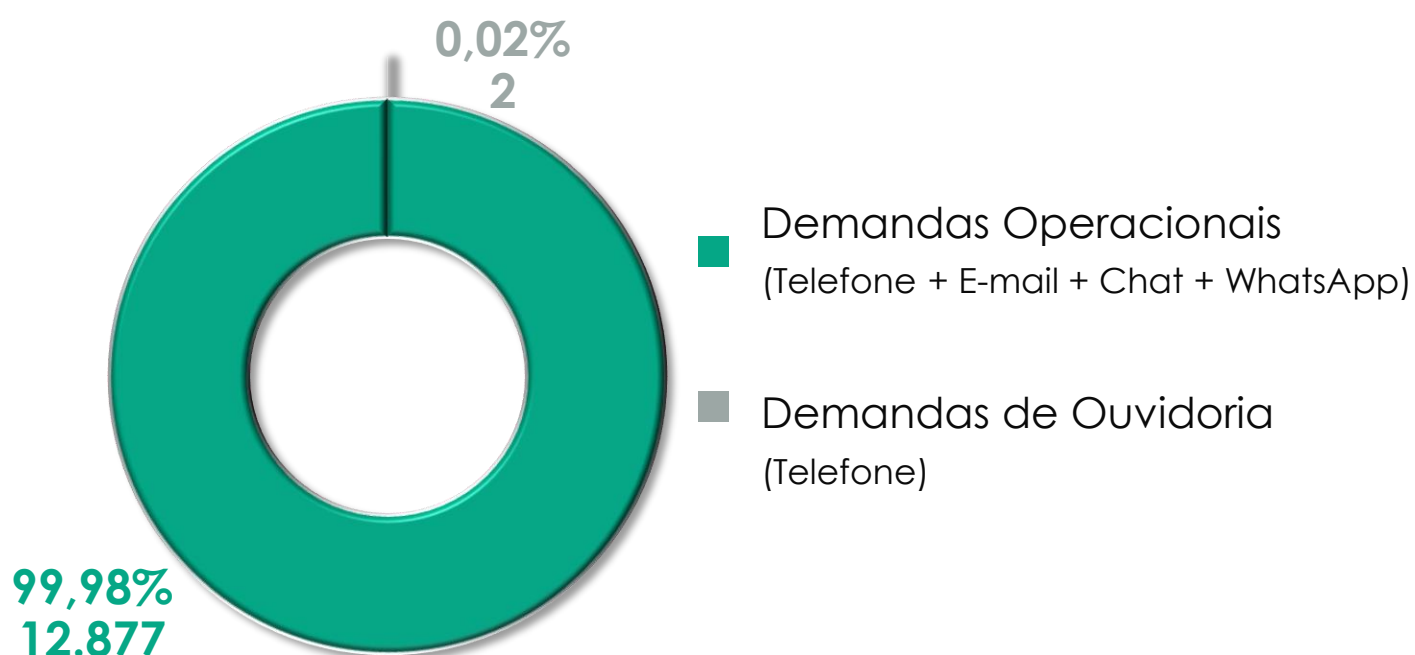
0800 770 7503

Atendimento de segunda à sexta-feira
das 09h às 18h

OUVIDORIA EM NÚMEROS

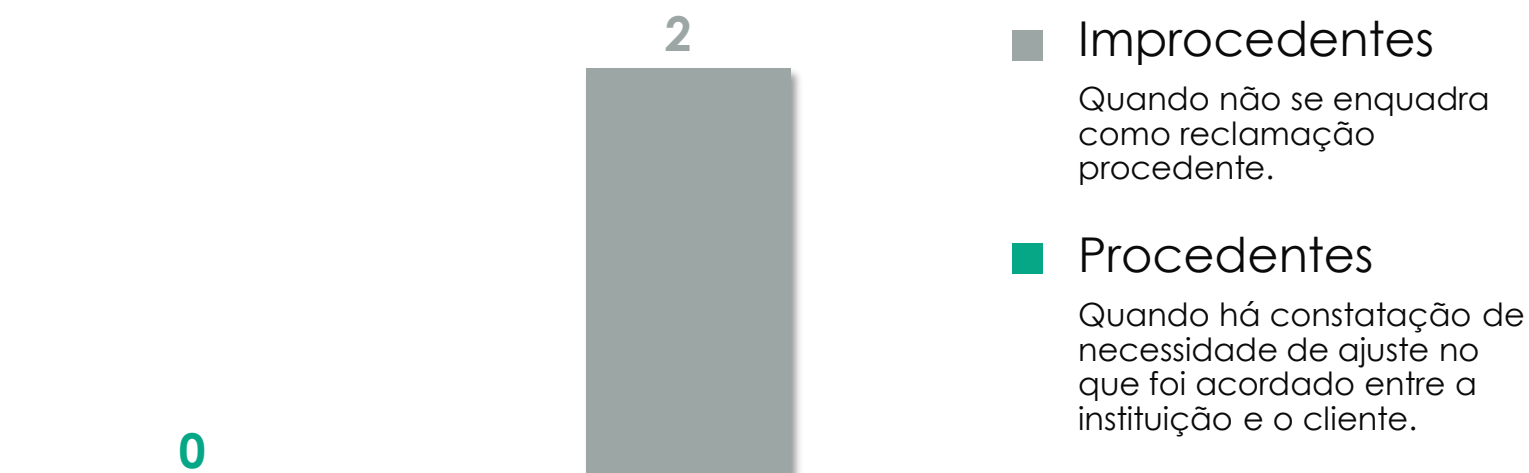
COMPARATIVO

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



ÍNDICE PROCEDÊNCIA

Das 2 demandas atendidas pela ouvidoria não tivemos procedentes, sem representatividade deste total.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

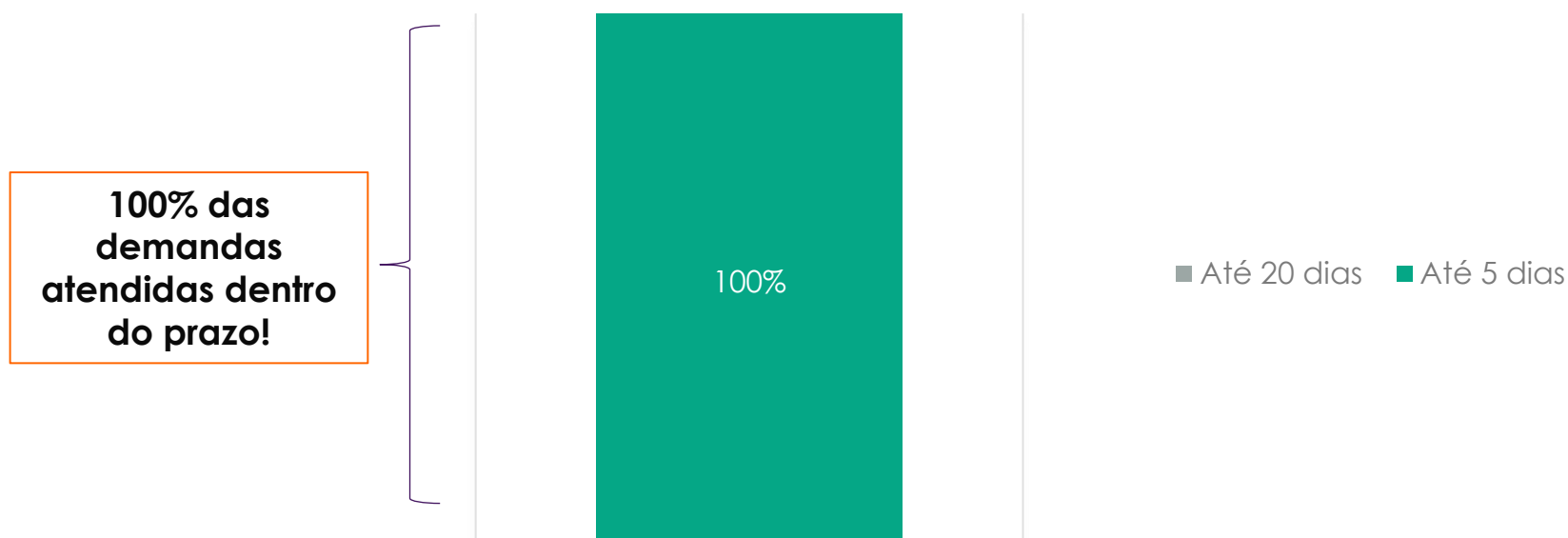
PRINCIPAIS MOTIVOS

Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



TEMPO DE RESOLUÇÃO

Mensuramos o tempo de atendimento das demandas com o objetivo de proporcionar um bom atendimento. As demandas somente são finalizadas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



DocuSigned by:
Gabriela Gonçalves
1D2128F7C5574DF...

Gabriela Braga Gonçalves
Ombudsman Edenred Repom

DocuSigned by:
Eduardo Fleck Diefenthaeler
46B365CA031A401...

Eduardo Fleck Diefenthaeler
Diretor-Geral de Soluções de Manutenção
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Edenred Gestão de Pedágio:
eficiente simplificando o pagamento
das despesas de pedágio e
estacionamento.

