

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º 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 01/07/2024 a 31/12/2024, 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

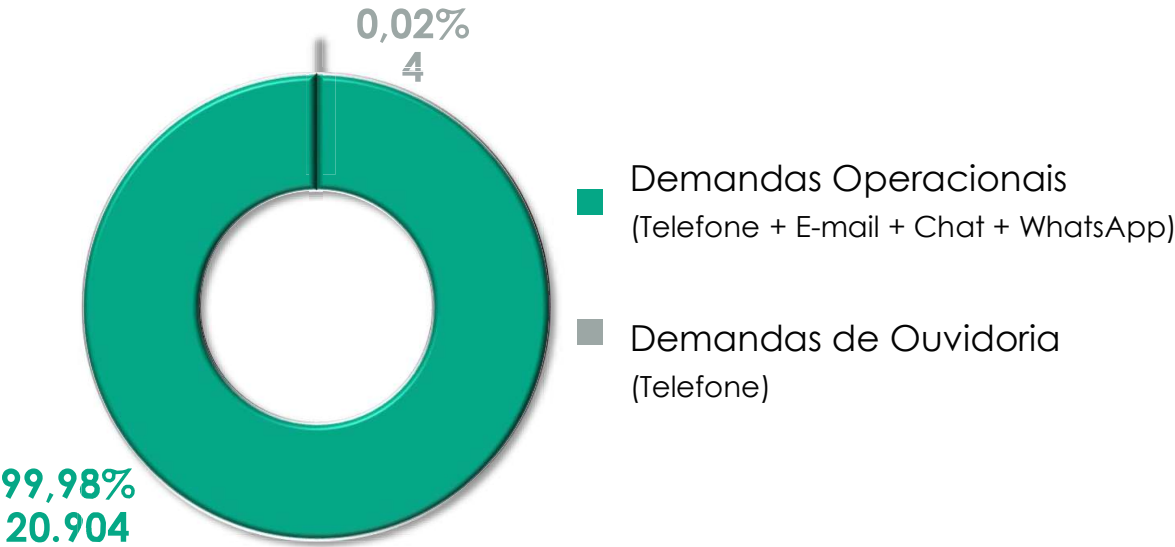
**Atendimento de segunda à sexta-feira
das 09h às 18h**



OUVIDORIA EM NÚMEROS

COMPARATIVO

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



ÍNDICE PROCEDÊNCIA

Não tivemos demandas com índice de procedência, sem representatividade deste total.

- Improcedentes
Quando não se enquadra como reclamação procedente.
- Procedentes
Quando há constatação de necessidade de ajuste no que foi acordado entre a instituição e o cliente.





OUVIDORIA EM NÚMEROS

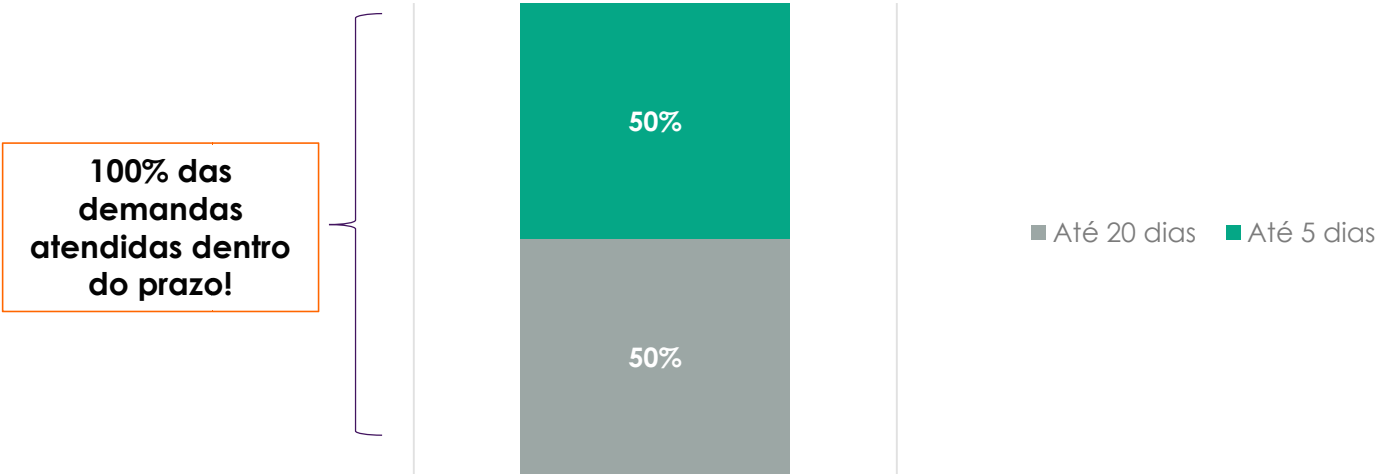
PRINCIPAIS MOTIVOS

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:
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.

