

pluxee

Relatório Semestral de Ouvidoria



2º SEMESTRE 2024

Ouvidoria Pluxee

A **Pluxee** é a principal parceira global de benefícios e engajamento para colaboradores.

Desde 2024, a **Pluxee IP** é uma instituição autorizada a funcionar pelo Banco Central.

Em atendimento à **Resolução 28/2020 do Banco Central**, apresentamos uma análise detalhada dos resultados da **Ouvidoria Pluxee** no 2º Semestre de 2024, destacando nosso compromisso de trabalhar com as comunidades locais, de maneira responsável e sustentável.

Conectamos um mundo de oportunidades por meio das experiências personalizadas e sustentáveis para nossos clientes, estabelecimentos parceiros, usuários e colaboradores.

A Ouvidoria Pluxee é estrutura da Pluxee Instituição de Pagamento S/A - **CNPJ: 30.798.783/0001-61**



Relatório de Ouvidoria

Com foco na experiência dos nossos clientes e parceiros, cada seção deste relatório reflete o empenho da **Ouvidoria** em ser um canal estratégico de escuta e solução.

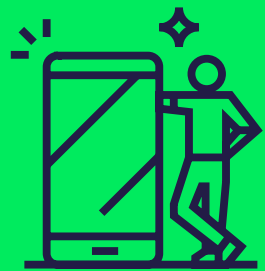
A **Ouvidoria Pluxee** atende casos relacionados aos produtos Pluxee Multibenefícios (carteiras vale-presente, educação, mobilidade, home office e saúde e bem-estar), Pluxee Gift, Pluxee Premium e Pluxee Bandeirado.

Desde o atendimento personalizado da **Ouvidoria** até as iniciativas voltadas para aprimorar nossos processos, este documento oferece uma visão abrangente de como estamos transformando desafios em oportunidades de crescimento e inovação. Nosso objetivo é fortalecer a confiança dos nossos clientes, garantindo a qualidade e a transparência em todas as interações.

Acompanhe-nos nesta jornada e descubra como estamos estabelecendo novos padrões no setor de benefícios corporativos, consolidando a **Pluxee** como referência em qualidade e inovação. Juntos, seguimos avançando para alcançar um impacto ainda mais significativo e positivo.

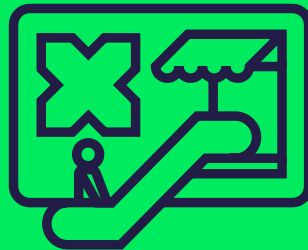


A Ouvidoria Pluxee é fundamentada em princípios éticos e legais, sua atuação é pautada por:



Transparência

Atuar de forma clara e acessível, garantindo que informações sejam compartilhadas de maneira precisa.



Celeridade

Resolver as demandas com agilidade, sem comprometer a qualidade e a análise cuidadosa.



Efetividade

Proporcionar soluções que atendam às expectativas e promovam melhorias contínuas nos processos organizacionais. Para garantir uma resposta assertiva, para ser atendido pela Ouvidoria, o cliente ou usuário precisa ter um protocolo não resolvido pela Central de Atendimento.

Canais de Atendimento



Consumidores

Atendimento 24 horas, todos os dias

(11) 3003 5083 - Capitais e regiões metropolitanas

0800 728 5083 - Demais localidades

E-

mail: atendimento.br@pluxee.com

m



Empresas

Dias úteis, das 8h às 18h.

(11) 3117 9555 - Central Exclusiva de Vendas

3003 5083 - Atendimento clientes capitais e regiões metropolitanas

0800 728 5083 - Demais localidades

WhatsApp - (11) 2662 0580

E-mail:

atendimento.empresas.br@pluxee.com



Estabelecimentos

Dias úteis, das 8h às 18h.

(11) 3003 5083 - Capitais e regiões metropolitanas

0800 728 5083 - Demais localidades

WhatsApp - **(11) 2662 0580**

E-

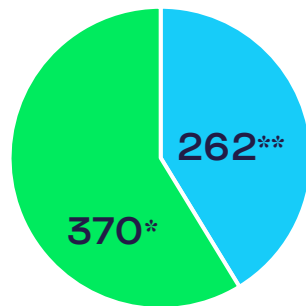
mail: pv.central.br@pluxee.com

Ouvidoria: 0800 727 2433

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h, exceto em feriados.

Nossos indicadores

Ouvidoria



■ Ouvidoria ■ Operacionais



4,8 dias úteis***

Prazo médio de atendimento



RDR

25

Demandas atendidas através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.

3

Demandas procedentes

*Demandas direcionadas para a Central de Atendimento, dado o escopo e fluxo de 1º linha de resposta aos usuários.

** A Pluxee e o Santander realizaram uma Joint Venture aprovada em julho de 2024 pelo Banco Central; além dos casos atendidos pela Pluxee, até a conclusão dos aspectos operacionais da JV o Santander mantém o atendimento dos casos oriundos da antiga BEN Benefícios. Dos casos reportados, 2 foram atendidos pelo Santander.

*** O prazo regulamentar para retorno da ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis.

pluxee



2° Semestre 2024