Relatório Semestral de Ouvidoria

2º SEMESTRE
2024

Relatório de Ouvidoria

Este relatório visa atender a **Resolução BCB 28/2020**, converge com as diretrizes da **Alelo** e do seu acionista de promover um relacionamento transparente com os seus clientes, em conformidade com a Resolução CMN 4.949/2021.

O relatório aprofunda-se nos dados da Ouvidoria Externa, um canal dedicado a aprimorar a satisfação e a experiência dos clientes. Através da análise dos dados, buscamos impulsionar o aprimoramento contínuo de nossos procedimentos e rotinas internas. Assim, apresentaremos os dados da **Alelo** relativos ao segundo semestre de 2024.

Nível de confidencialidade - Público

Princípios da Nossa Ouvidoria

Acolher

A Ouvidoria atua como um canal aberto e receptivo, onde os clientes podem expressar suas dúvidas, sugestões e reclamações sem receios.

Escutar

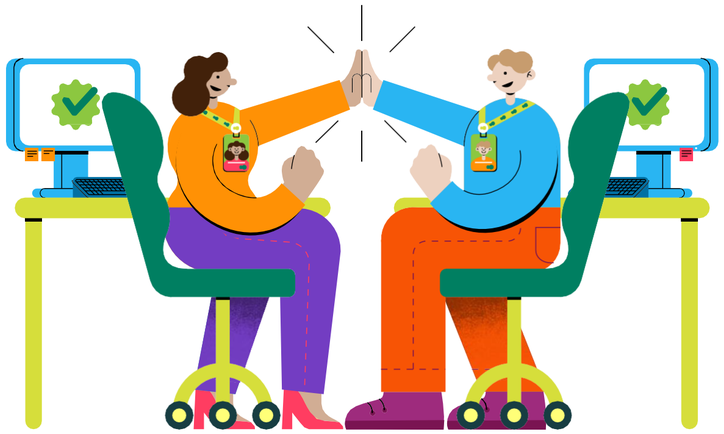
Nossa missão é escutar com atenção e empatia para compreender as reais necessidades e expectativas de cada cliente, reconhecendo a sua unicidade.

Compreender

Analisamos cada demanda com atenção e minúcia, buscando entender as necessidades e expectativas dos clientes em cada detalhe.

Agir

Temos a responsabilidade em adotar ações proativas em resposta às manifestações recebidas de nossos clientes, para garantir a solução adequada a cada um, além de atuar na prevenção de novas manifestações, contribuindo com as melhorias contínuas e acompanhamento de suas implementações.



Nível de confidencialidade - Público

Mensagem do Ouvidor

“A atuação da Ouvidoria está voltada aos interesses do cliente, sendo a sua legítima representante na Alelo, com atuação independente e autônoma.

Nossas fontes de informação e pesquisa advêm das áreas de negócios e operacionais, com a finalidade de obter a completude de entendimento das operações, produtos e serviços e propiciar ao cliente o melhor atendimento, ao acolher e identificar suas necessidades e expectativas para propor soluções conclusivas.

Temos papel de destaque na Alelo preservando a transparência, ética, isenção e respeito nas relações, assim como observando as determinações legais, inclusive no que se refere ao sigilo de dados pessoais.

Nos cabe promover a mediação de conflitos que possam causar transtornos, danos, inconveniência ou impasses, buscando responder as demandas no menor prazo possível e de forma definitiva.

Ainda, atuamos como um agente indutor de melhorias nos produtos, processos e serviços, sempre permeando as áreas internas com proximidade, colaboração, transparência e levando a voz do cliente pautada em fatos e dados consistentes.

Boa Leitura! ”

Cinthia Helena Ferreira dos Santos
Ouvidora

Cultura e Valores Alelo

NOSSO LEGADO

Com 21 anos de história, nos tornamos especialistas em benefícios, gestão de despesas corporativas e incentivos – tudo isso dentro dos segmentos de alimentação, cultura, transporte e saúde. O que oferecemos?

BENEFÍCIOS

Alelo Tudo, Alelo Pod, Alelo Refeição, Alelo Alimentação, Alelo Natal, Alelo Multibenefícios, Alelo Gestão de VT e Alelo Cultura.

GESTÃO DE DESPESAS CORPORATIVAS E INCENTIVOS

Cartões pré-pagos Alelo Despesas, Alelo Pagamentos e Alelo Premiação.

SOLUÇÕES PARA APOIO À GESTÃO DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS PARCEIROS DA NOSSA REDE DE ACEITAÇÃO:

Painel Meu Negócio, Alelo Desenvolve, Antecipação de Recebíveis, Mais Clientes e aplicativo de pedidos digitais Pede Pronto.

Cultura e Valores Alelo

NOSSO PROPÓSITO

A gente acredita que a vida pode ser mais leve quando a gente foca no que é essencial de verdade!

Quando a gente faz os momentos do dia a dia fluírem numa boa, de maneira simples, e proporciona para as pessoas o acesso a tudo o que é indispensável: alimentação, saúde, transporte, cultura, lazer... e o que mais?

A gente se importa em fazer o melhor pelo outro.

Porque sabemos que, pra ser essencial agora e sempre, é essencial inovar e não fazer mais do mesmo.

Aqui, a gente tá aberto pra mudar o mundo e com o mundo.

Ouvindo uns aos outros pra evoluir a cada interação e atender às novas necessidades que estão surgindo.

Estimulando trocas valiosas com respeito à diversidade de ideias. Encontrando o equilíbrio entre a colaboração e a autonomia. Se empenhando pra fazer um trabalho que enche a gente de orgulho!

Pelo impacto na rotina de milhões de pessoas e milhares de negócios pelo Brasil – ajudando a construir um futuro do qual todos queiram fazer parte. Um futuro no qual ter o essencial é a regra.

Esse é o legado que a gente põe de pé todos os dias! Com a experiência de quem abre caminhos 21 anos, e a ambição de quem não mede esforços para estar cada vez mais presente na vida das pessoas e criar valor para o mundo.

Tudo pra fazer com que o essencial da vida seja para todos.

Nossos pilares de cultura

EVOLUIR COM AS TROCAS

Imagina se todo mundo fosse igual? A gente não sairia do lugar.

Acreditamos que evoluímos a cada troca e que ideias diferentes nos levam ainda mais longe.

Sabemos que a diversidade nos faz ainda melhores e por isso respeitamos as diferenças dando liberdade e segurança para cada um ser o que quiser.

Nós cuidamos uns dos outros, buscando a sustentabilidade em tudo o que fazemos e acreditamos que através das trocas com diferentes steakholders podemos construir negócios que criam valor para o mundo.

SE IMPORTAR COM CADA CLIENTE

Nos importamos em conhecer profundamente cada um de nossos clientes, independentemente da área em que atuamos, pois sabemos que só com proximidade será possível colocá-lo no centro de todas as decisões.

Construímos nosso relacionamento com transparência, respeito e agilidade, pois acreditamos que só assim somos capazes de criar soluções e as melhores experiências que transformam verdadeiramente sua realidade.

ORGULHO EM FAZER A DIFERENÇA

Valorizamos a nossa história e conquistas, sem nunca deixar de olhar para frente, e sabemos da nossa capacidade de impactar a vida de milhões de pessoas todos os dias.

Trabalhamos em busca de fazer sempre o nosso melhor, entregando a excelência de um jeito simples e escutando o cliente o tempo todo.

Temos orgulho de como nossos produtos fazem a diferença no mundo, por isso nos unimos para construir as melhores soluções e celebrar quando nosso cliente está feliz.

ARRISCAR, CORRIGIR E SURPREENDER

Se não nos arriscamos, não descobriremos até onde podemos chegar.

Recalculamos a rota mesmo em movimento, buscando nossa melhor versão para as pessoas e para o mundo, porque acreditamos que é fazendo que se aprende.

Propomos as mudanças que nos levarão em direção ao futuro, pois só assim poderemos ser protagonistas em tudo que fazemos.

O mundo se transforma a cada dia e acreditamos que a tecnologia deve estar a serviço das pessoas. Por isso, valorizamos nossos canais de atendimento e a inclusão digital e oferecemos a melhor experiência possível aos nossos clientes e parceiros por meio do atendimento telefônico, WhatsApp, Fale Conosco e em Libras:

Central de Atendimento cartão Alelo

Alelo Tudo, Alelo Pod, Alelo Refeição, Alelo Alimentação, Alelo Natal, Alelo Cultura, Alelo Multibeneficios e Flex Car.
4004 7733
0800 730 7733 *Demais localidades*
(Todos os dias, 24h por dia).

Alelo Pagamentos, Alelo Despesas, Alelo Premiação, Prepax Despesas Corporativas, Prepax Premiação, Prepax Premiação Viagem e Prepax Incentivo.
3003 1467
0800 333 1467 *Demais localidades*
(Segunda a Sexta, das 08h às 22h).

SAC

0800 880 4051
(Todos os dias, 24h por dia).

SAC – Deficiência Auditiva

Chat
(Todos os dias, 24h por dia).

Central deAtendimento a Empresas

4003 7779
0800 702 4545 *Demais localidades*
(Segunda a Sexta, das 07h às 20h).

Credenciamento

4002 5011
0800 570 5011 *Demais localidades*
(Segunda a Sábado, das 08h às 22h).

Antecipação de Recebíveis

4002 5012
0800 570 5012 *Demais localidades*
(Segunda a Sexta, das 08h às 18h).

Site

www.alelo.com.br
www.instagram.com/alelobrasil
www.facebook.com/alelobrasil
www.linkedin.com/company/alelo-brasil

Central de Atendimento Veloe

Se preferir, fale com a gente pelo Whatsapp clicando aqui ou envie um e-mail para meajuda@veloe.com.br.
3003 3510 *Capitais e regiões metropolitanas*
0800 208 3510 *Demais localidades*
(Todos os dias, 24h por dia).

Central de Atendimento Veloe Go (Alelo Frota)

Podemos ajudar gestores de frota e motoristas com todas as dúvidas e solicitações sobre Veloe Go.
3004 3310 *São Paulo e Grande São Paulo*
0800 730 3310 *Demais localidades*
(Todos os dias, 24h por dia).

SAC:

Atendimento ao consumidor Veloe.
0800 208 2010 *Capitais e regiões metropolitanas*
0800 208 2020 *Deficiente auditivo/fala*
(Todos os dias, 24h por dia).

Site

www.veloe.com.br
www.instagram.com/veloe
www.facebook.com/veloe
www.linkedin.com/company/veloe

Em nossos sites, também contamos com o atendimento em Libras, localizado ao lado direito da tela pelo símbolo ao lado.

Serviço de Atendimento ao Consumidor *(SAC)*

O SAC é um canal essencial aos clientes e permite que tragam suas dúvidas, façam reclamações, apresentem sugestões e busquem soluções para problemas relacionados aos serviços contratados.

No segundo semestre de 2024, o SAC Alelo registrou **76 mil atendimentos**, segundo dados obtidos junto a área de operações, divididos em Informações **(98,2%)**, Cancelamentos **(1,3%)** e Reclamações **(0,5%)**.

No mesmo período recebemos na Ouvidoria volume inferior a 2%, o que representa uma **retenção superior a 98%!**

Nível de confidencialidade - Público

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal fundamental para a defesa dos direitos dos consumidores.

Na Alelo a Ouvidoria é responsável por atender reclamações de última instância provenientes de canais regulados ou não, desempenhando a função de intermediar e mediar conflitos sempre com ética e transparência nos procedimentos, oferecendo um atendimento ágil e eficaz por uma equipe certificada.

A cada reclamação recebida envolvemos as áreas que nos apoiam no fornecimento das informações, documentos e subsídios necessários para a avaliação completa da situação descrita pelo cliente.

Além disso, conduzimos a solução como mediadora de conflitos e, finalmente, formulamos a resposta de maneira completa e conclusiva.

Adicionalmente, quando identificamos padrões ou recorrências nas reclamações recebidas, analisamos e, ao identificarmos oportunidades, as endereçamos aos responsáveis com foco no aprimoramento dos processos, produtos e serviços, exercendo um importante papel de agente indutor de melhorias na Alelo.

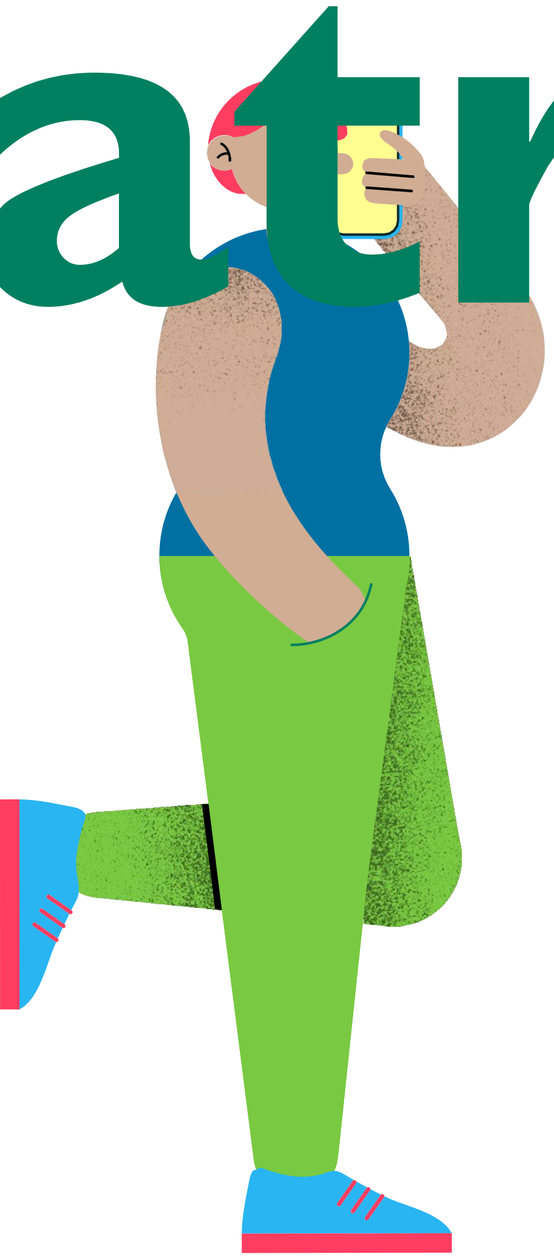
Alelo
0800 202 6161
(Segunda a Sexta das 10h às 16h)

Veloe
0800 202 3278

Caixa Postal 334 - Alphaville - Barueri - SP | CEP 06455-972

Nível de confidencialidade - Público

atribuições



A Ouvidoria se firma como um canal essencial para o diálogo entre a Alelo e seus clientes, acolhendo demandas, sugestões e reclamações com imparcialidade e buscando a harmonização da relação entre as partes.

A operação concentra o tratamento dos seguintes canais de atendimento: Banco Central do Brasil, Procons de todo país, 0800, Chat e cartas de Ouvidoria, Pró Consumidor e Consumidor.gov.

É responsável pelo atendimento, cadastro, análise preliminar para identificar a natureza e a urgência da demanda, encaminhamento interno às áreas competentes para tratamento das manifestações, acompanhamento periódico das demandas em andamento e envio da resposta ao cliente, de forma clara e objetiva sobre a resolução das demandas, com vistas ao cumprimento do prazo regulatório.

Compete, ainda, à Ouvidoria prover reuniões com gestores de áreas que compõem a esteira de solução de demandas, como operações, negócios e produtos, a fim de compartilhar indicadores de resultados, tais como volumes, prazos, bem como alertar eventuais surtos para que a área de negócio proponha ação de correção ou de melhoria.

A Ouvidoria possui agendas recorrentes e regulares com a Diretoria Executiva para compartilhar resultados e os indicadores relevantes, contribuindo para a visão estratégica e tomada de decisões para alcançar os objetivos organizacionais, além de reforçar a prestação de contas da Ouvidoria e sua performance diante da alta administração e outros stakeholders.

Por fim, a Ouvidoria é o canal que internaliza a voz do cliente e usuário de produtos e/ou serviços, e permeia as áreas de negócio pautada pela imparcialidade, isenção e tem foco na harmonização da relação cliente empresa.

Nível de confidencialidade - Público

INDICADORES

Ouvidoria 0800/Chat

No 2º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu **mais de 900 acionamentos** e o prazo médio de respostas foi de 5 dias.

Realizamos pesquisa para capturar a satisfação com o nosso atendimento e a solução oferecida, sendo que **64%** dos clientes participaram.

As notas vão de 1 a 5 e os resultados geram dados que permitem aprimorar nossos processos, melhorar o atendimento prestado e desenvolver nossos produtos e serviços.

1º SEM 2024

3,91

2º SEM 2024

3,93

MÉDIA
Satisfação

3,92

Nível de confidencialidade - Público

Indicadores Consumidor .Gov

ÍNDICE MÉDIO DE SOLUÇÃO:

78%

RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS:

100%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS:

6 dias

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO:

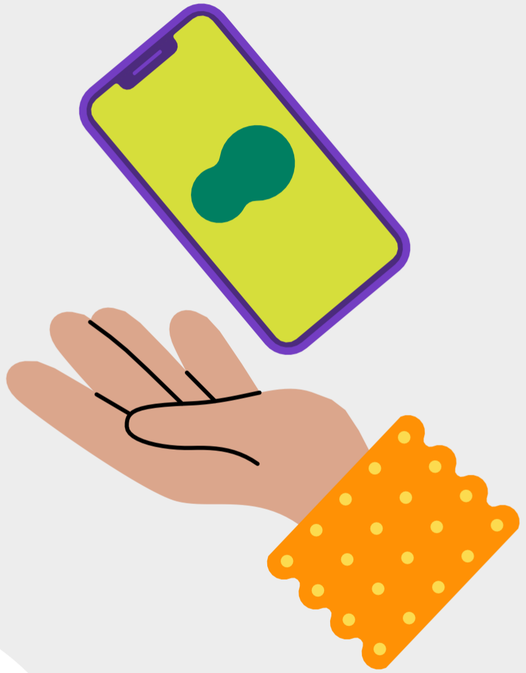
3,25

PROCON

A Ouvidoria Alelo acolhe e conduz a solução de problemas recebidos por meio dos órgãos de defesa do consumidor de todo o Brasil. 18% do nosso volume é oriundo dos Procons, sendo que, deste percentual, apenas para 4% houve necessidade de realização de audiências, evidenciando que resolvemos os problemas em etapa preliminar.

VOLUME DE ENTRADAS

158



BACEN

Através do sistema RDR/SISCAP - Registro de Demandas do Cidadão, recebemos manifestações para esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão.

RECEPCIONAMOS NO 2º SEMESTRE ***136 RECLAMAÇÕES*** *E TIVEMOS ÊXITO EM* ***55%.***

Nível de confidencialidade - Público

Governança

A Ouvidoria Alelo está inserida na Diretoria de Governança Corporativa, sendo Esther Dalmasa Diretora de Ouvidoria e Cinthia Santos a Ouvidora da Alelo, ambas oficialmente constituídas junto ao Unicad.

Com uma infraestrutura preparada, adequada e focada no atendimento estamos em conformidade com as diretrizes da Resolução nº 28 /2020 oferecendo um ambiente seguro e monitorado, garantindo a proteção da informação, o sigilo e fornecendo condições que propiciam o correto atendimento aos nossos clientes.

Realizamos agendas com as áreas da Alelo que podem contribuir com a esteira de solução de problemas, bem como realizamos Fóruns Jurídico e de Ouvidoria periodicamente, ocasião em que compartilhamos com a alta liderança de forma ativa e propositiva as oportunidades e eventuais pontos de atenção.

Ainda, participamos da avaliação de novos produtos e alterações significativas nos processos e serviços ofertados aos clientes a fim de alertar previamente riscos e endereçar questões relacionadas a defesa do consumidor com o objetivo de mitigar risco de problemas aos clientes, bem como elevar a satisfação do cliente.

Viu só? A Alelo tem tudo o que sua empresa e seu colaborador precisam.

Ao divulgar este relatório, demonstramos nosso compromisso com a transparência e a prestação de contas. Acreditamos que a participação de todos é fundamental para construirmos uma empresa melhor.

Convidamos todos a conhecerem o relatório completo e a participarem ativamente da construção de uma empresa mais transparente e eficiente.

Acompanhe as
novidades sobre a Alelo: