



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2020



# SUMÁRIO

Sobre a Repom 03

A Ouvidoria 04

Canais de Atendimento 05

Ouvidoria em Números 06



## SOBRE A REPOM

A Repom é uma das marcas do segmento de Frota e Soluções de Mobilidade do Grupo Edenred. Líder e pioneira há mais de 25 anos no mercado brasileiro, a Repom oferece soluções inovadoras para gestão e pagamento de despesas para o transporte rodoviário de carga. É referência em qualidade e tecnologia em soluções.

Nascemos com o foco na estrada e o desejo de criar algo de valor duradouro para quem vive dela. Visão essa que possibilitou o desenvolvimento de uma solução de gestão aliada a um meio de pagamento, facilitando a interação entre os participantes do setor. E nosso objetivo é conectar empresas (indústrias, transportadoras e embarcadores) aos contratados (frotistas e caminhoneiros), com a conveniência da Rede de Postos Credenciados Repom, garantindo excelência, agilidade e eficiência em nossos serviços.

Os nossos valores são fonte de inspiração para todos que fazem parte da Edenred. Da imaginação ao respeito e do espírito empreendedor à simplicidade, sempre com paixão pelos clientes, esses são princípios éticos por meio dos quais praticamos a valorização das pessoas e a busca pela satisfação dos nossos públicos.

# A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Repom foi implantada no início de Julho de 2019, baseada nas disposições da Resolução nº. 4.433, do Conselho Monetário Nacional. E apresenta este relatório que refere-se às suas atividades no período de 01/07/2020 a 31/12/2020, 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 Repom funciona como última instância de atendimento, sendo um canal de intermediação e comunicação entre cliente e empresa, mediando conflitos e melhorando a percepção do cliente em relação a empresa e seus produtos e serviços. 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

## Postos

(51) 4020 8202 e e-mail

Atendimento 24 horas, 7 dias da semana

## Caminhoneiros

(51) 4020 8201 ou 0800 701 6744 e e-mail

Atendimento 24 horas, 7 dias da semana

## Empresas

(51) 4020-8203 e e-mail

Atendimento 24 horas, 7 dias da semana

## Ouvidoria

0800 770 7503

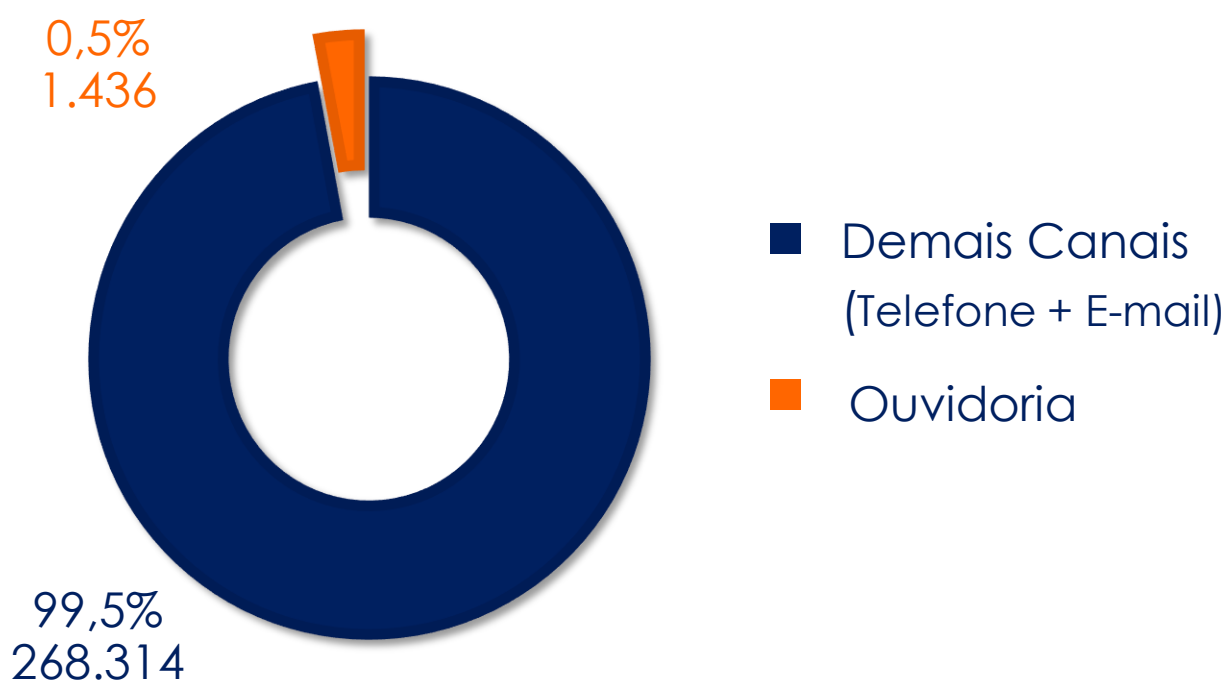
Atendimento de segunda à sexta-feira

das 09h às 18h

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

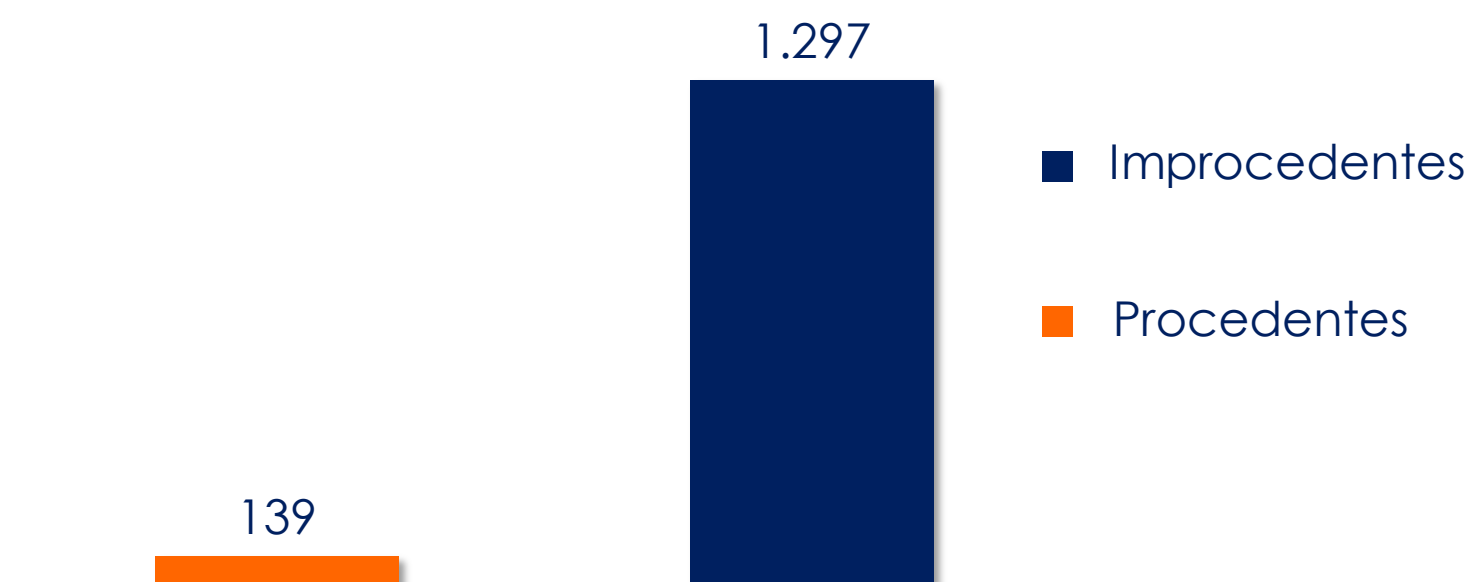
## COMPARATIVO

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



## ÍNDICE PROCEDÊNCIA

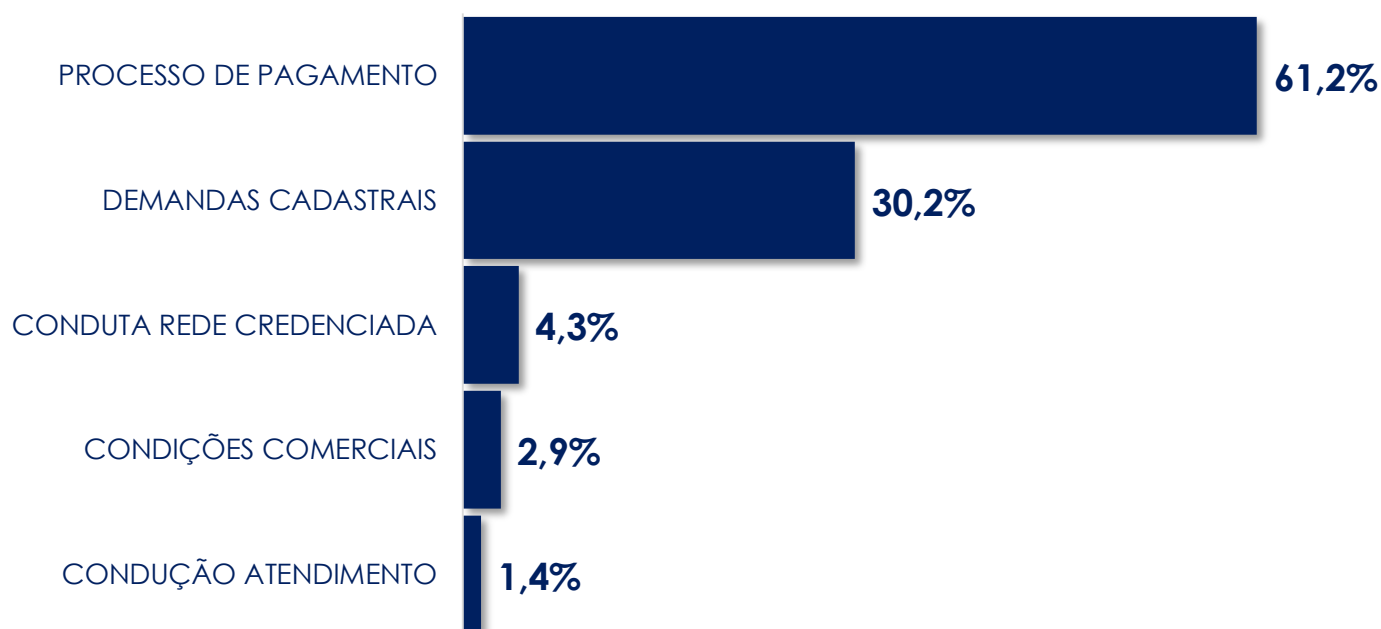
Das 1.436 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 139 procedentes, representando 9,7% deste total.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## PRINCIPAIS MOTIVOS

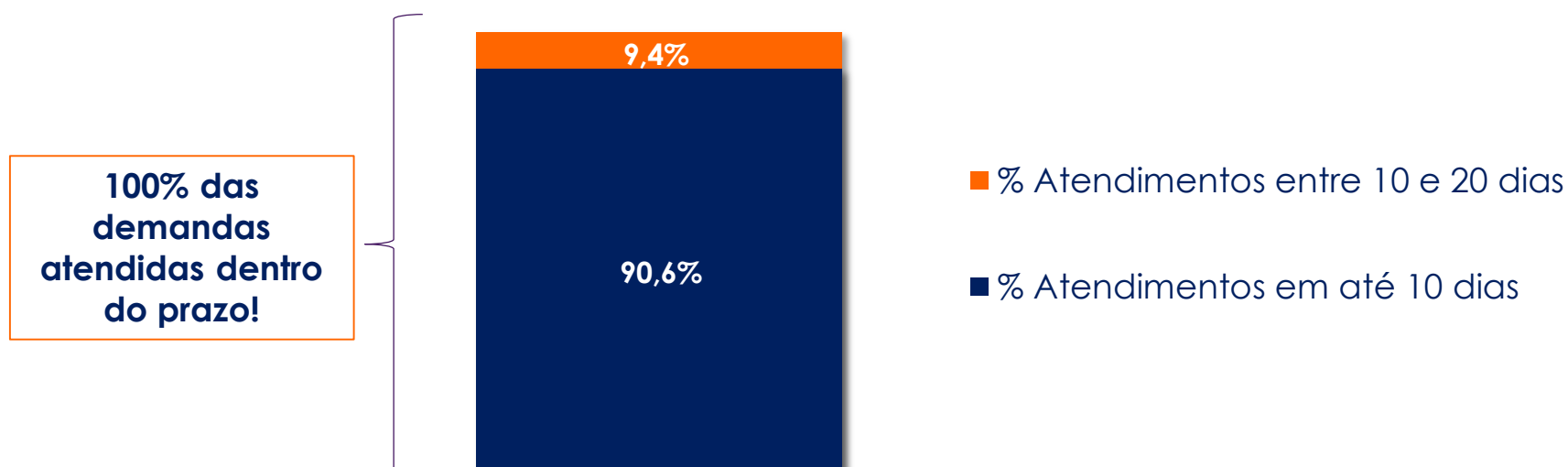
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



## 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.





***Repom***<sup>MD</sup>

uma marca Edenred