



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2021



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. 4.860, do Conselho Monetário Nacional. E apresenta este relatório que refere-se às suas atividades no período de 01/07/2021 a 31/12/2021, 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

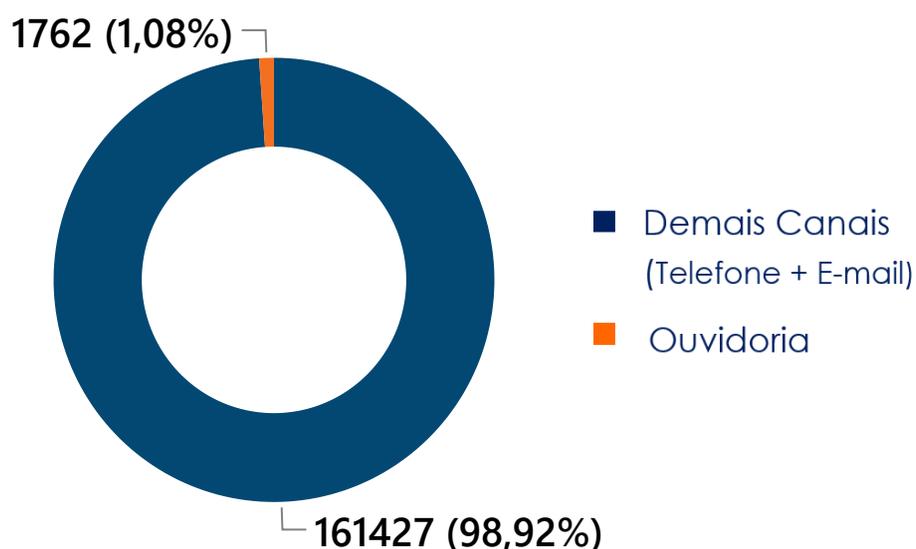
0800 770 7503

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

OUVIDORIA EM NÚMEROS

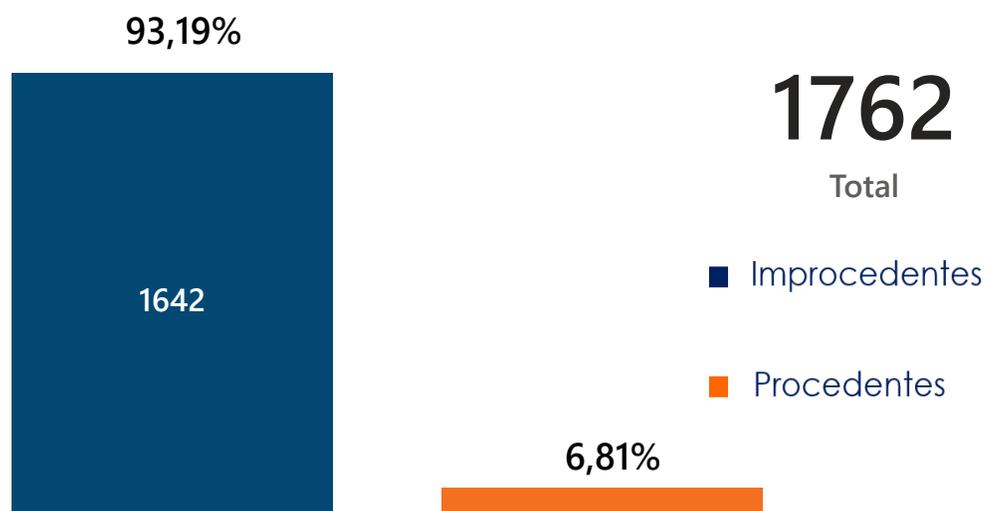
COMPARATIVO

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



ÍNDICE PROCEDÊNCIA

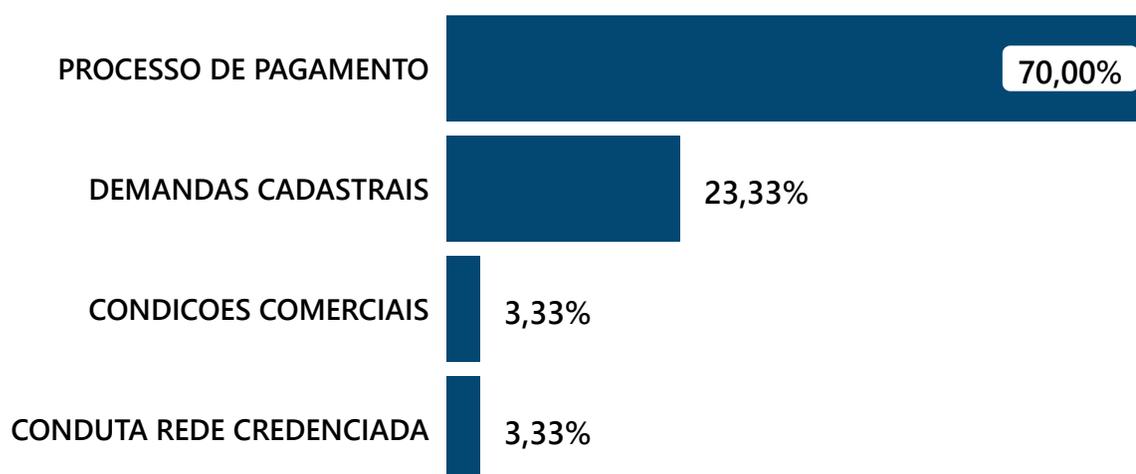
Das 1.762 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 120 procedentes, representando 6,81% deste total.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

PRINCIPAIS MOTIVOS

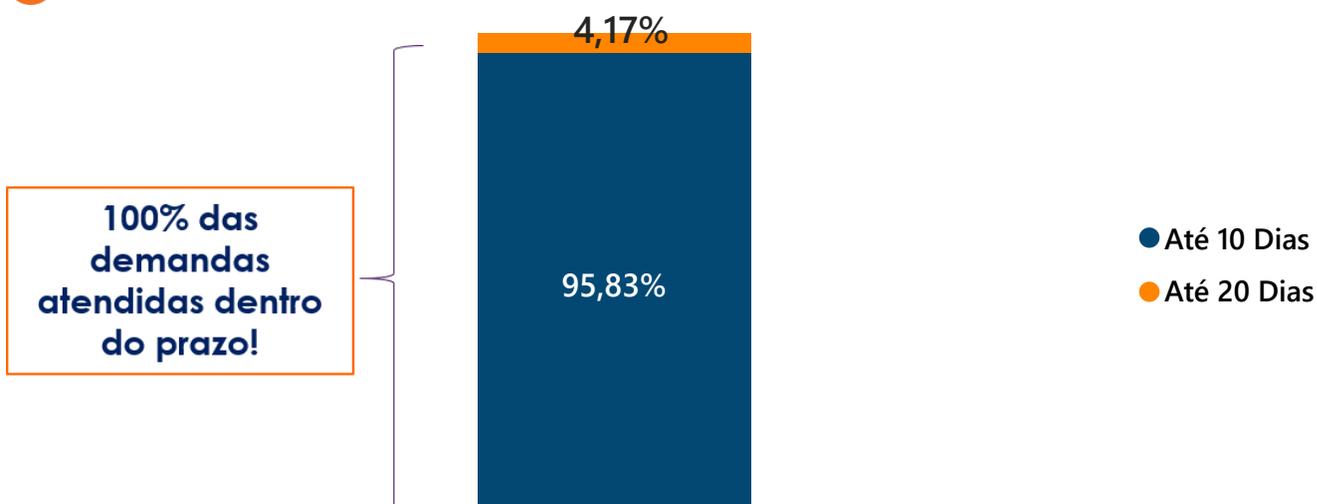
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



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^{MD}

uma marca Edenred