



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2022



uma marca Edenred

# SUMÁRIO

Sobre a Repom

03

A Ouvidoria

04

Canais de Atendimento

05

Ouvidoria em Números

06



## SOBRE A REPOM

A Repom compõe a linha de negócios de Frota e Mobilidade da Edenred Brasil, líder global em soluções transacionais. Temos mais de 29 anos de experiência e oferecemos soluções tecnológicas que otimizam a gestão financeira e operacional de empresas, caminhoneiros e postos.

Somos uma LogFintech homologada pela **ANTT** e **Banco Central**, conferindo segurança e eficiência para mais de **3 mil empresas-clientes**, de mais de 15 setores, e possui uma **rede de 1.700 postos credenciados** para abastecimento e recolha de documentos de frete, que atendem a mais de **1 milhão de caminhoneiros** em todo o Brasil com mais de 8 milhões de operações anuais de frete e vale-pedágio.

Nosso ecossistema de soluções de gestão de frete, vale-pedágio e serviços financeiros, suporta os desafios do mundo corporativo e da estrada, valorizando a experiência e a segurança para uma rotina mais inteligente e funcional.

**Repom: segurança e eficiência para acelerar o seu negócio.**

## 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 01/01/2022 a 30/06/2022, 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

**4020 8202 e e-mail**

Atendimento 24 horas, 7 dias na semana

### Caminhoneiros

**4020 8201 ou 0800 701 6744 e e-mail**

Atendimento 24 horas, 7 dias na semana

### Empresas

**Frete + Vale-Pedágio: 4020 8203**

**Suporte Pedágio eletrônico: 4020 8205**

### Ouvidoria

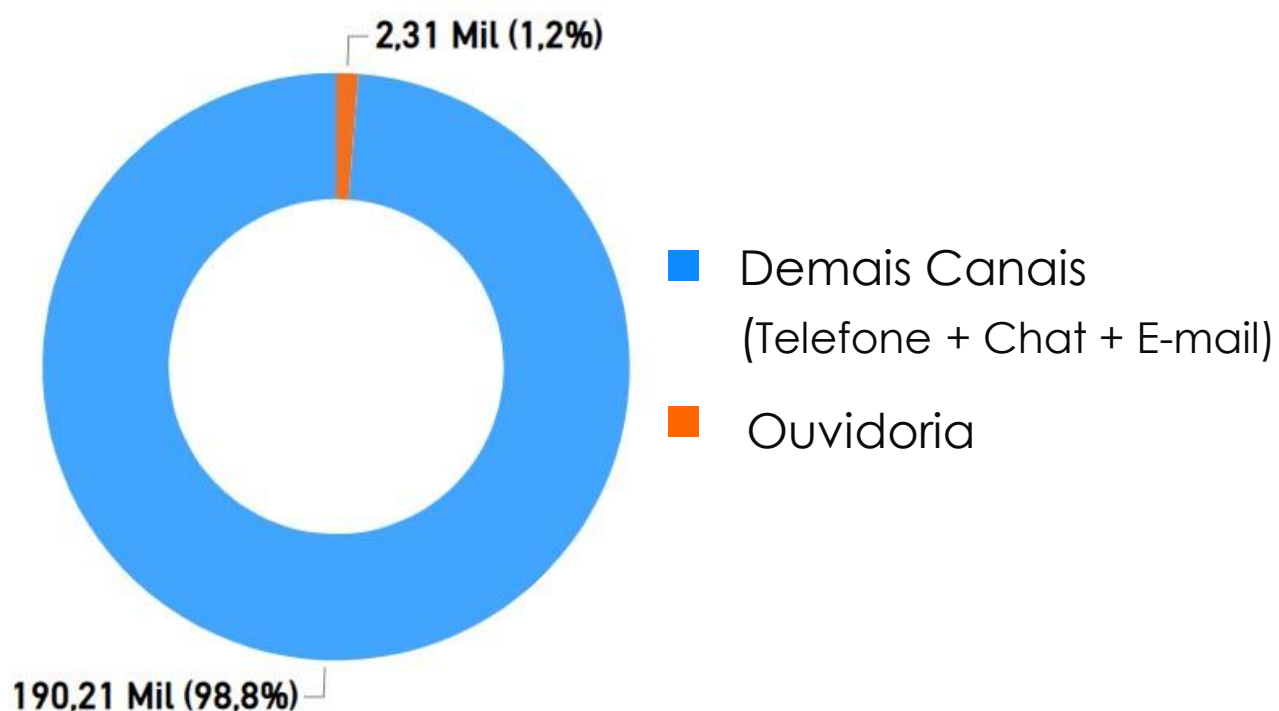
**0800 770 7503**

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

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

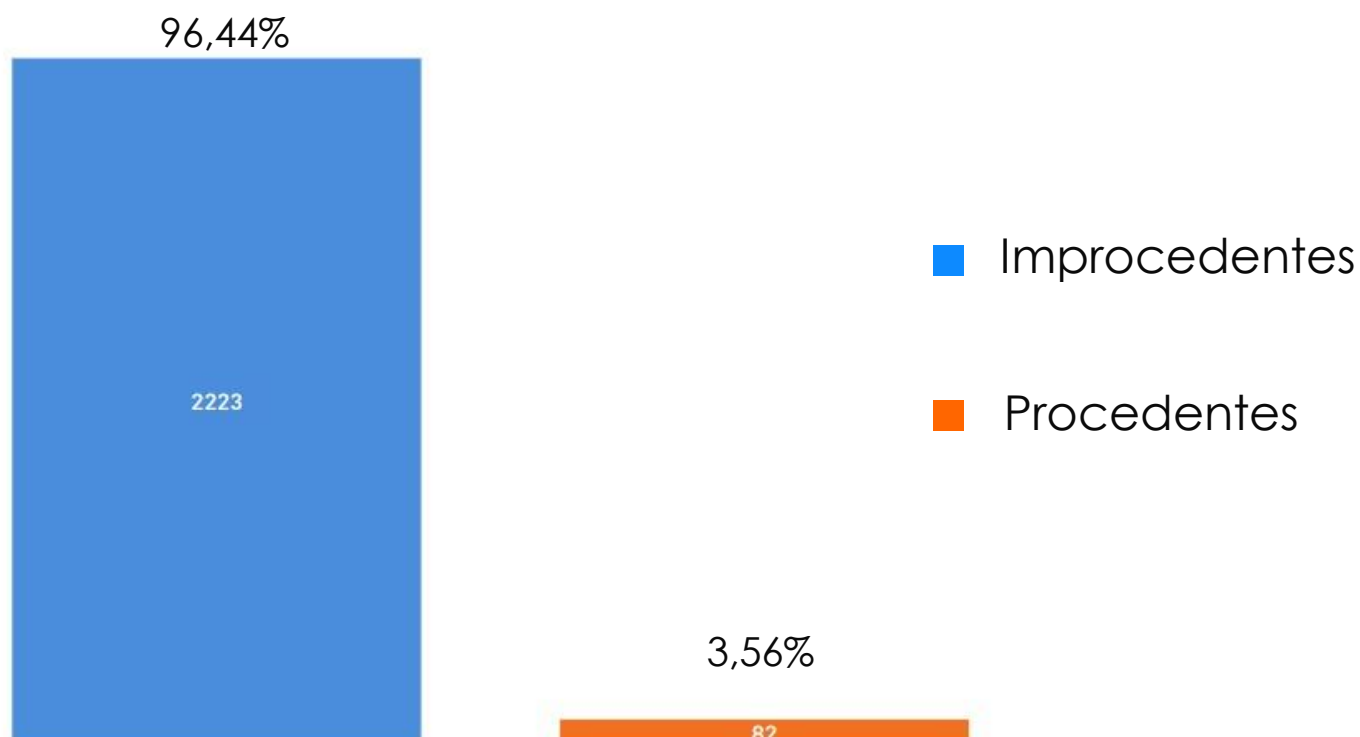
## COMPARATIVO

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



## ÍNDICE PROCEDÊNCIA

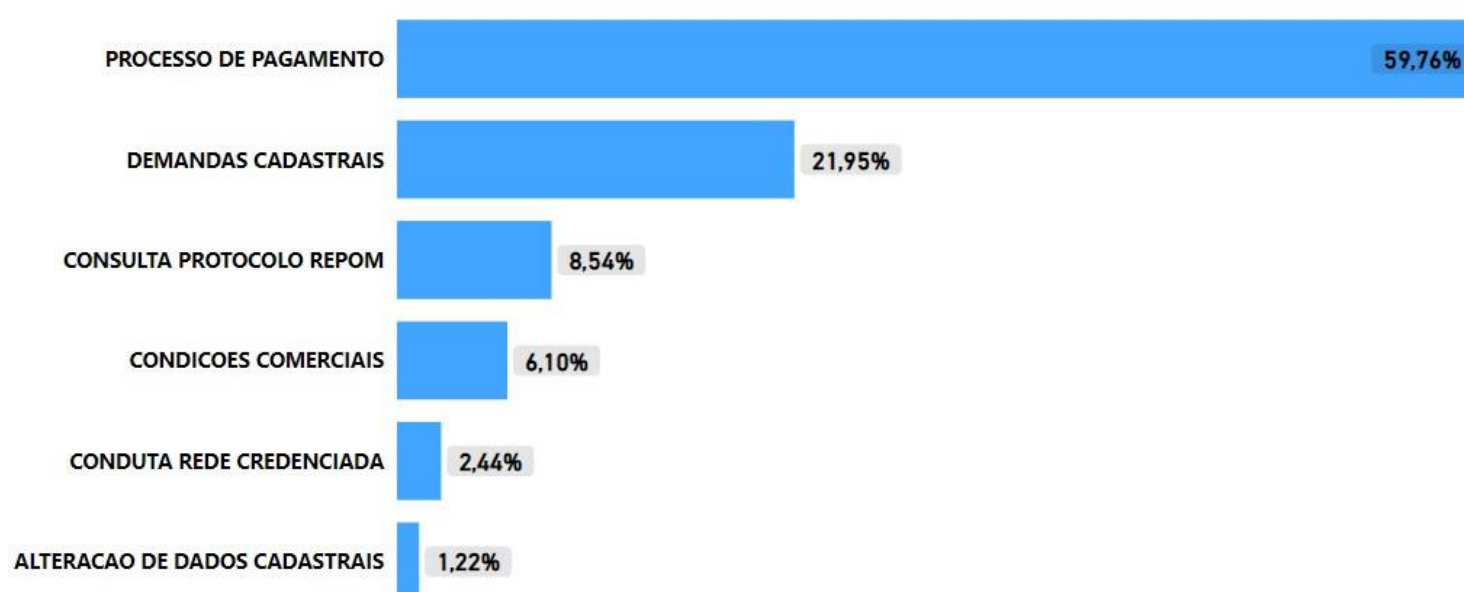
Das 2.305 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 82 procedentes, representando 3,56% deste total.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## PRINCIPAIS MOTIVOS

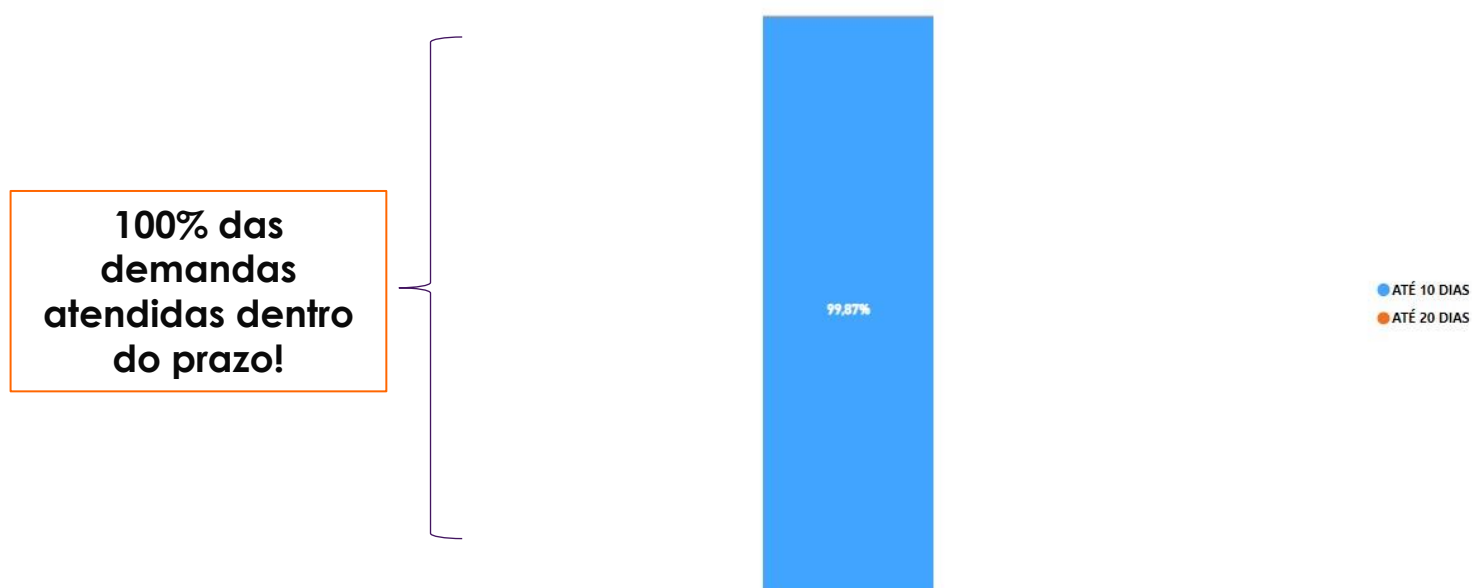
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



## 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:** segurança e  
eficiência para acelerar o seu  
negócio!

