

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2022



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 01/07/2022 a 31/12/2022, 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

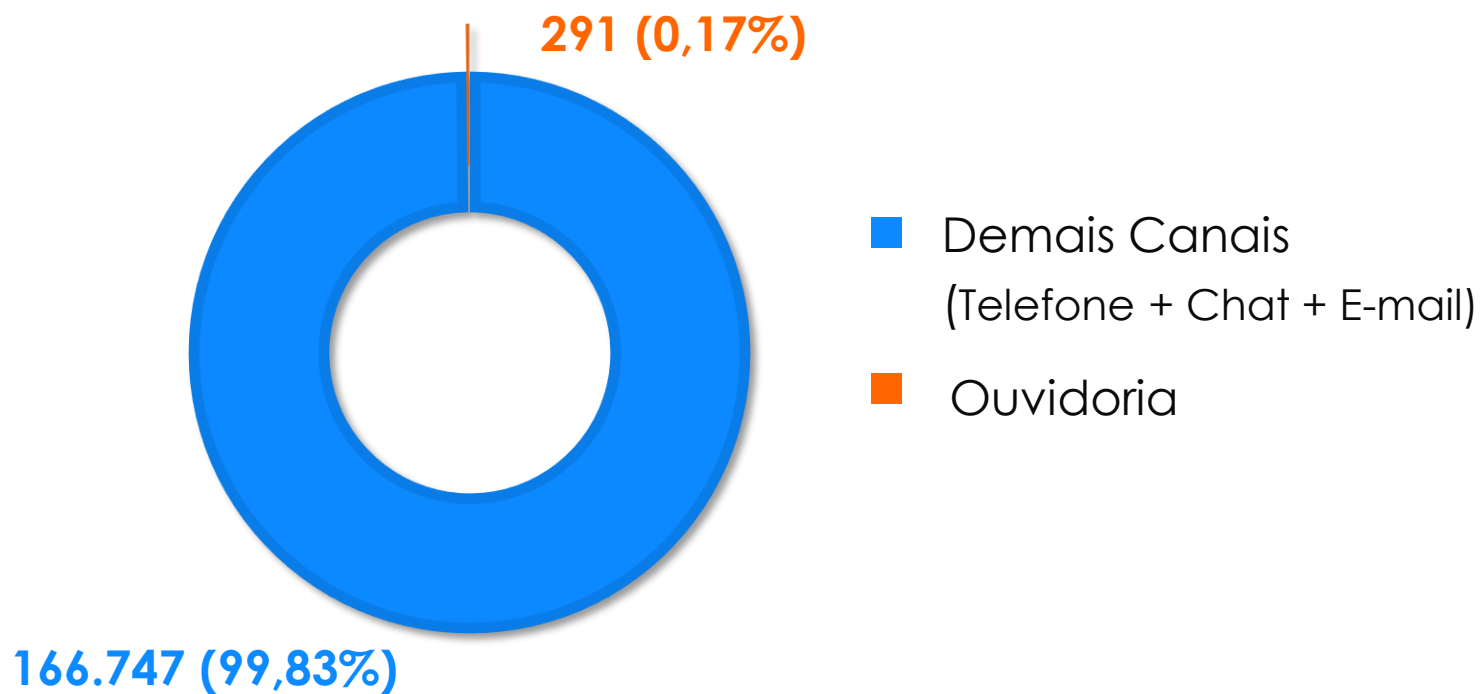
0800 770 7503

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

OUVIDORIA EM NÚMEROS

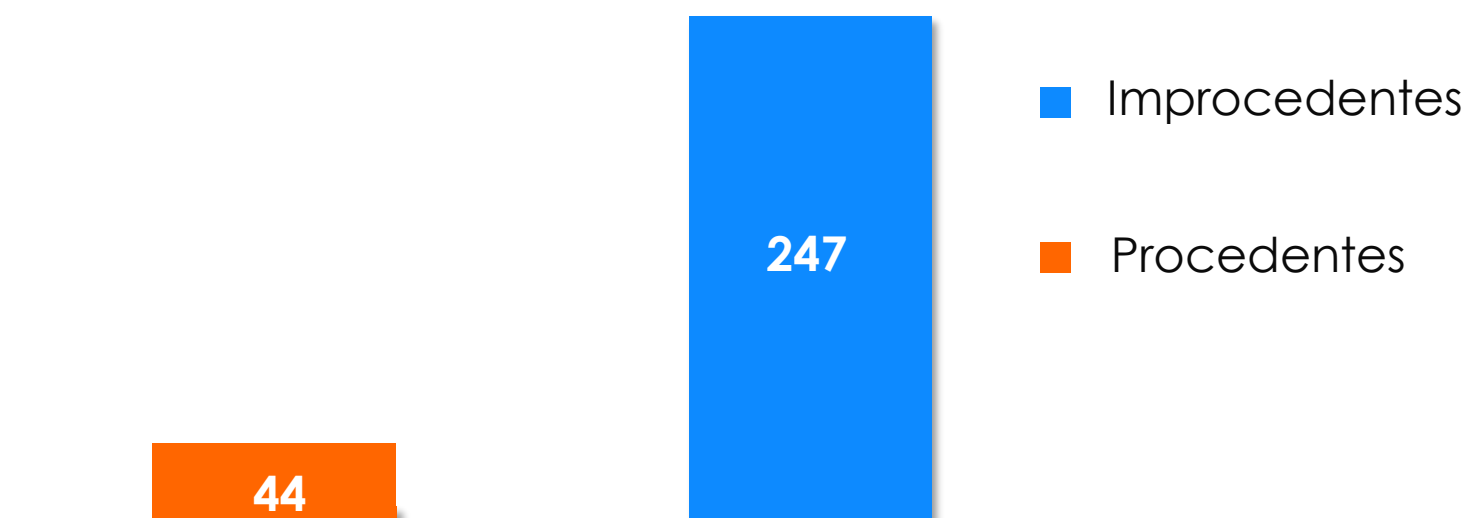
COMPARATIVO

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



ÍNDICE PROCEDÊNCIA

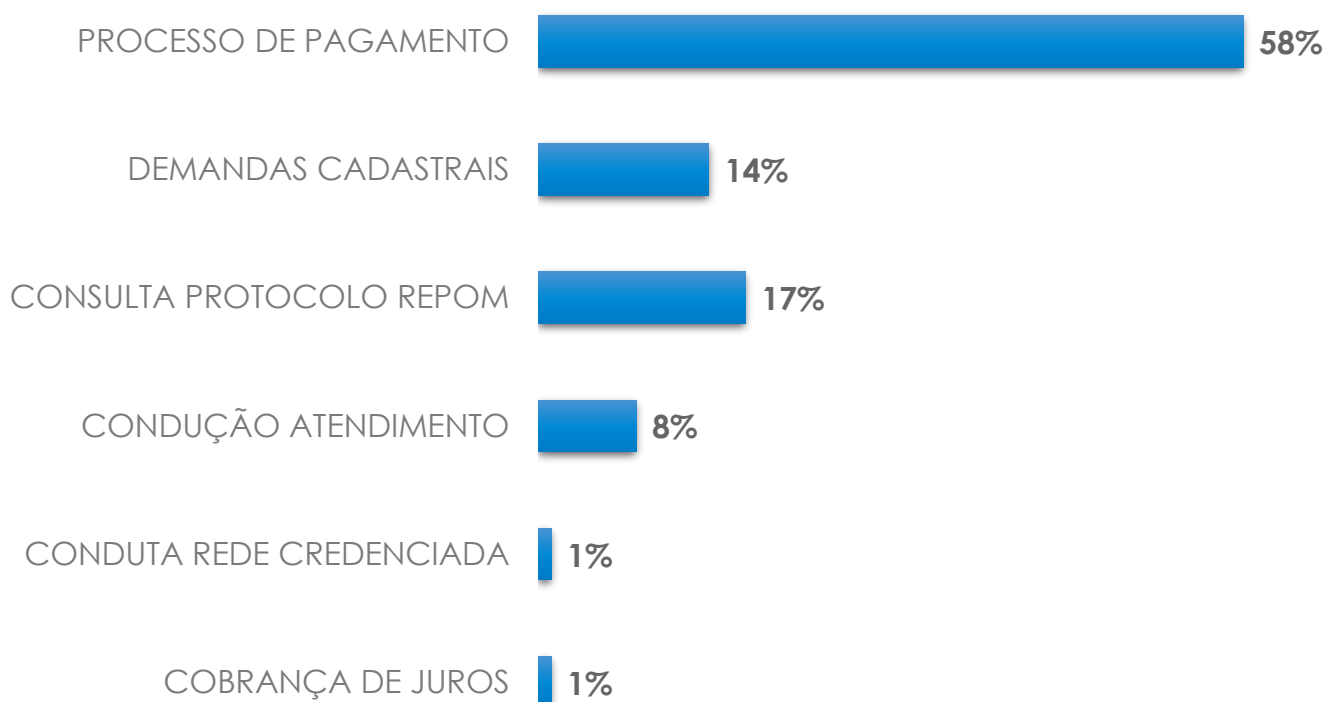
Das 291 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 44 procedentes, representando 15% deste total.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

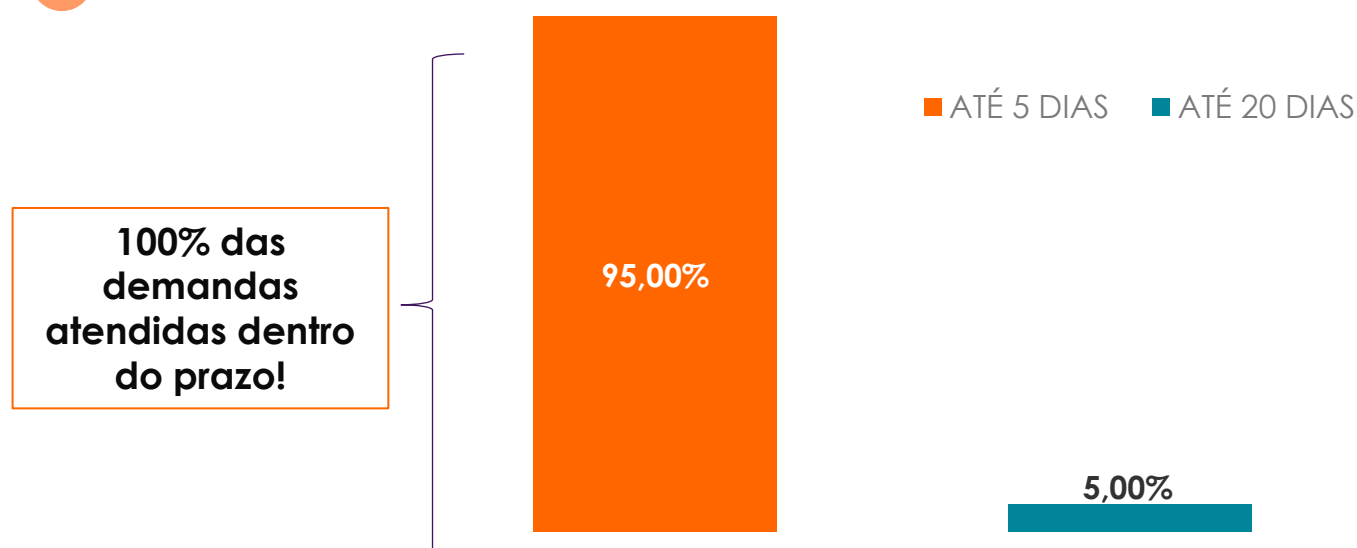
PRINCIPAIS MOTIVOS

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!

