

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2024



# SUMÁRIO

**Sobre a Repom**

**03**

**A Ouvidoria**

**04**

**Canais de Atendimento**

**05**

**Ouvidoria em Números**

**06**

## SOBRE A EDENRED REPOM

A Edenred Repom compõe a linha de negócios de Frota e Mobilidade da Edenred Brasil, líder global em soluções transacionais. Temos mais de 30 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 possuímos 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.

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

# A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Edenred Repom foi implantada no início de Julho de 2019, baseada nas disposições da Resolução BCB nº. 28 de 23 de outubro de 2020. E apresenta este relatório que refere-se às suas atividades no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, 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 imparcial e efetivo entre cliente e empresa, apoiando na resolução e garantindo uma transparente relação para seus produtos e serviços oferecidos. 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

### Ouvidoria

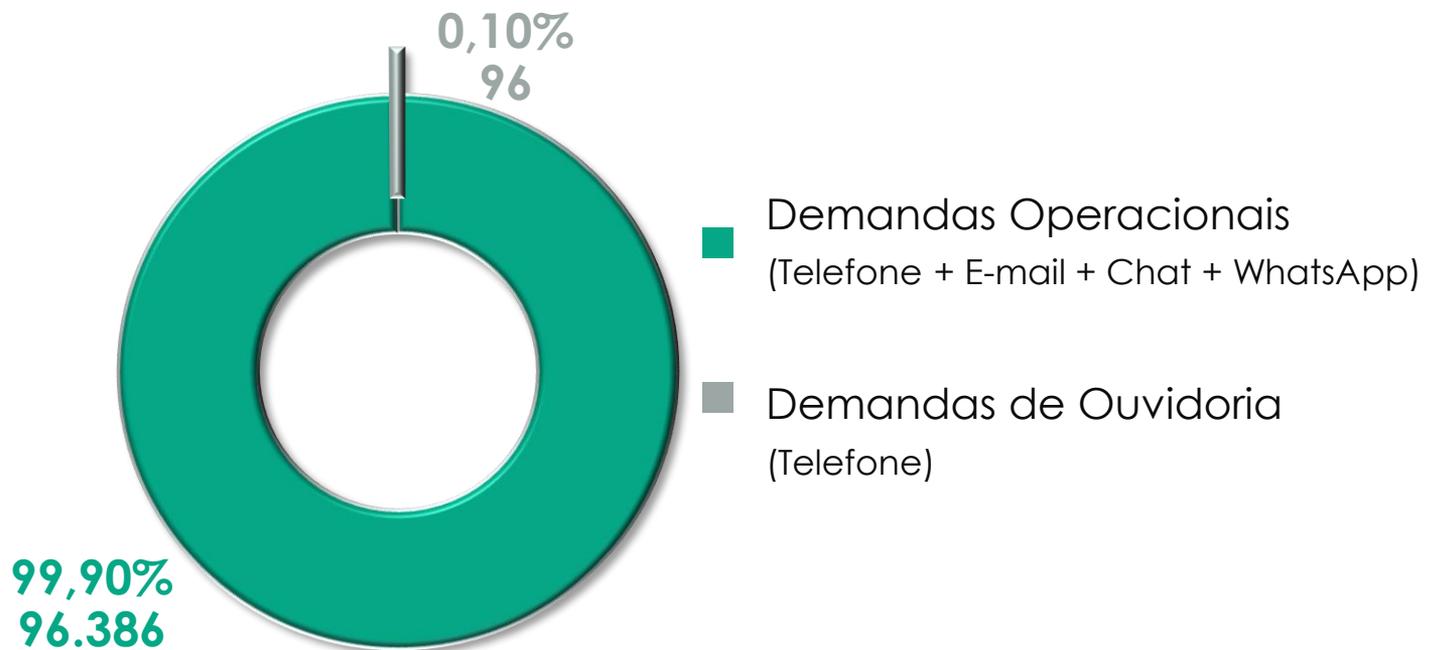
0800 770 7503

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

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

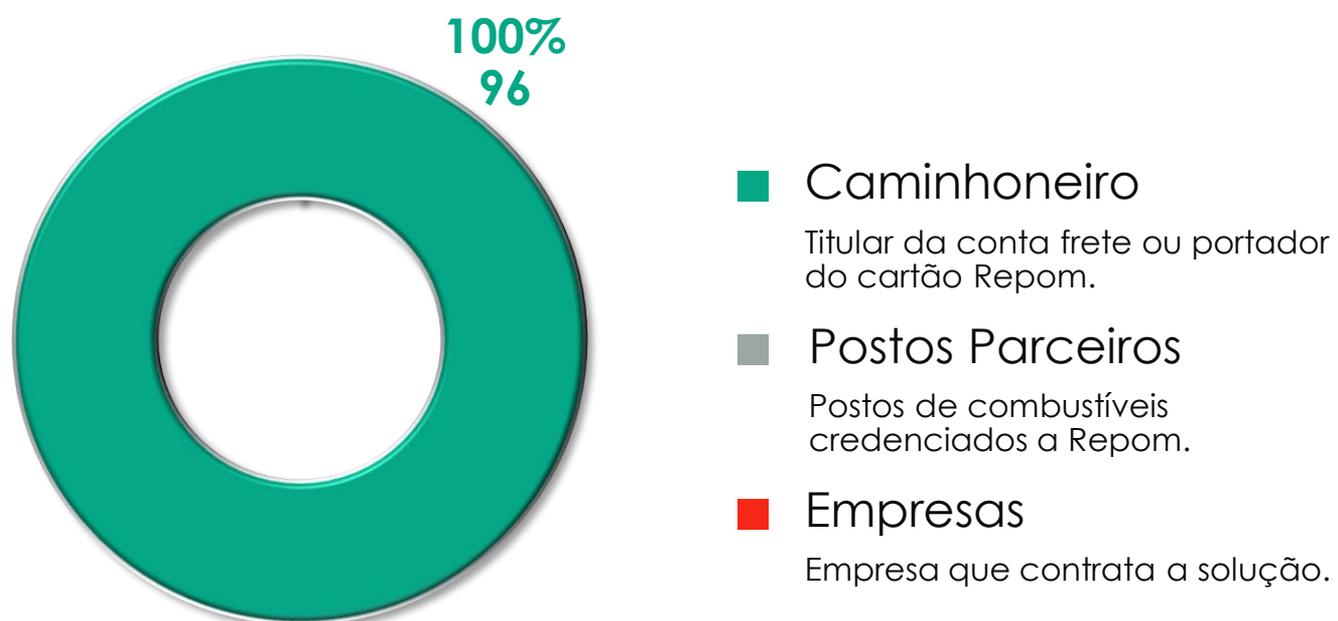
## COMPARATIVO

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



## DEMANDAS POR PERFIL

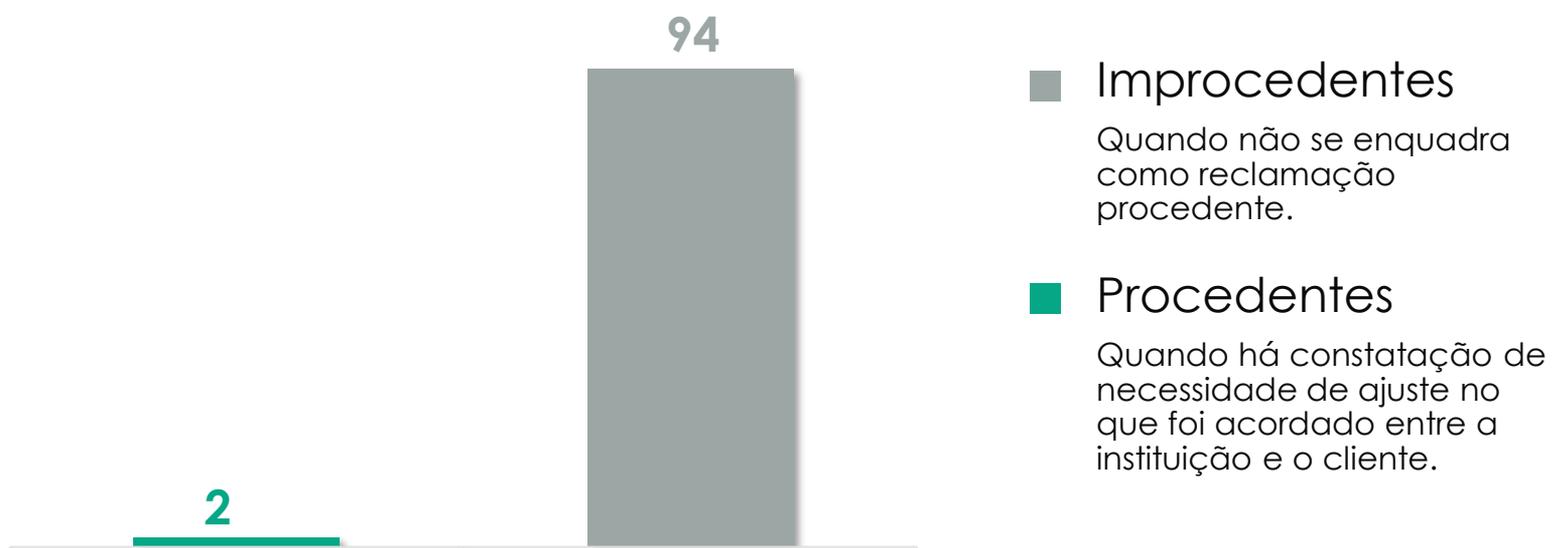
Comparativo das demandas atendidas na ouvidoria, apresentada por perfil. Sendo empresa, caminhoneiro e postos parceiros.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

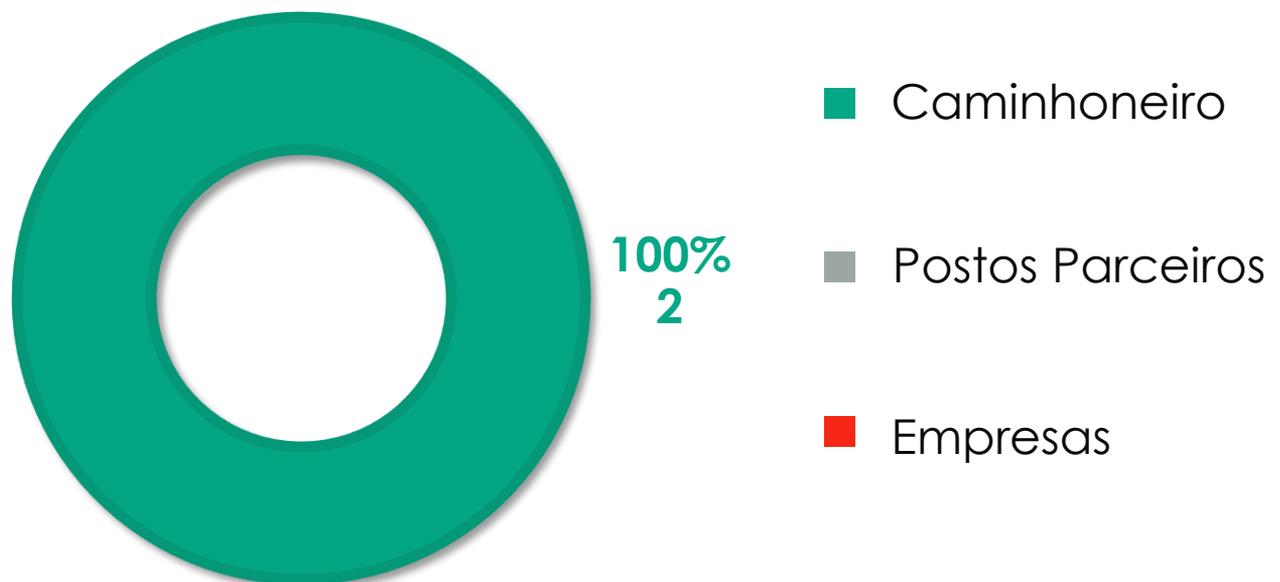
## ÍNDICE PROCEDÊNCIA

Das 96 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 2 procedentes, representando 2,08% deste total.



## ÍNDICE PROCEDÊNCIA POR PERFIL

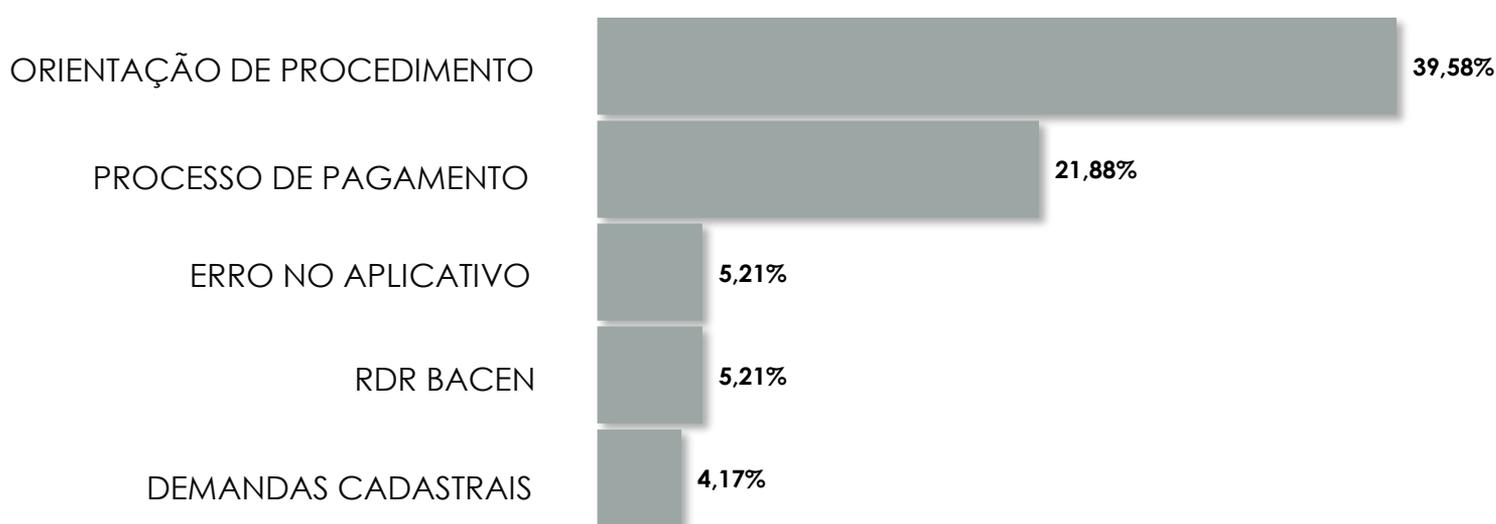
Volume das demandas procedentes atendidas pela ouvidoria por perfil.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## PRINCIPAIS MOTIVOS

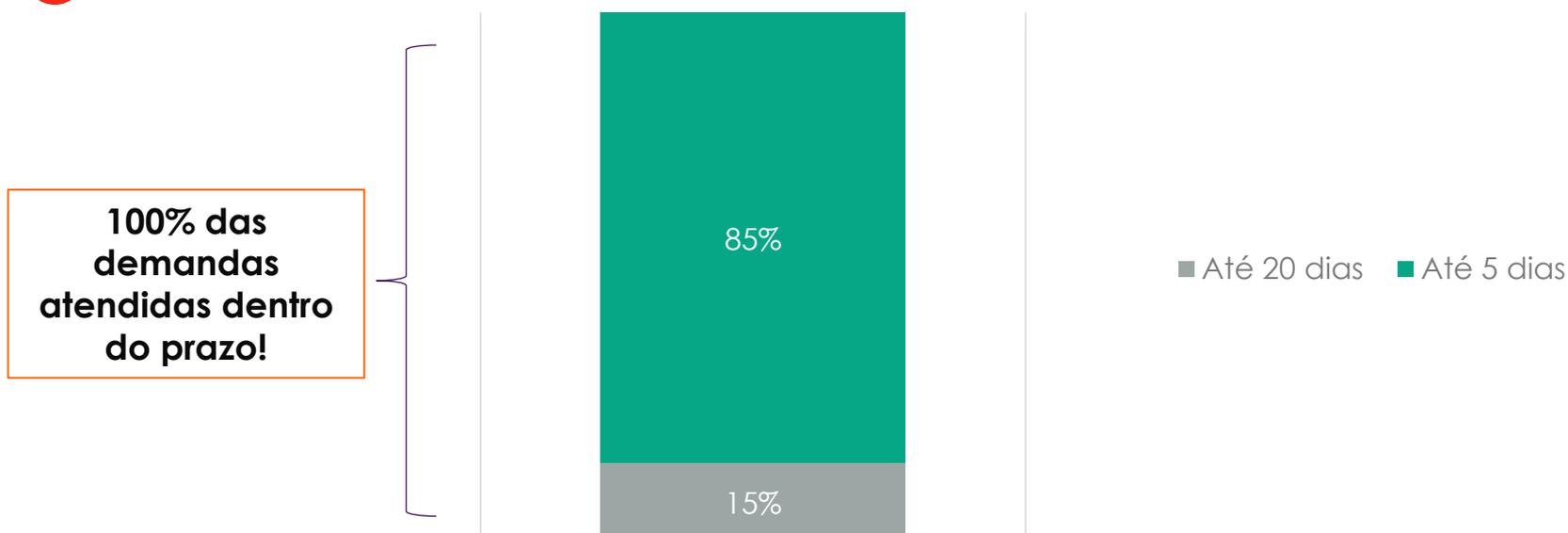
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



## 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.



**Edenred Repom: segurança e eficiência para acelerar o seu negócio!**