

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º 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 01/07/2024 a 31/12/2024, 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

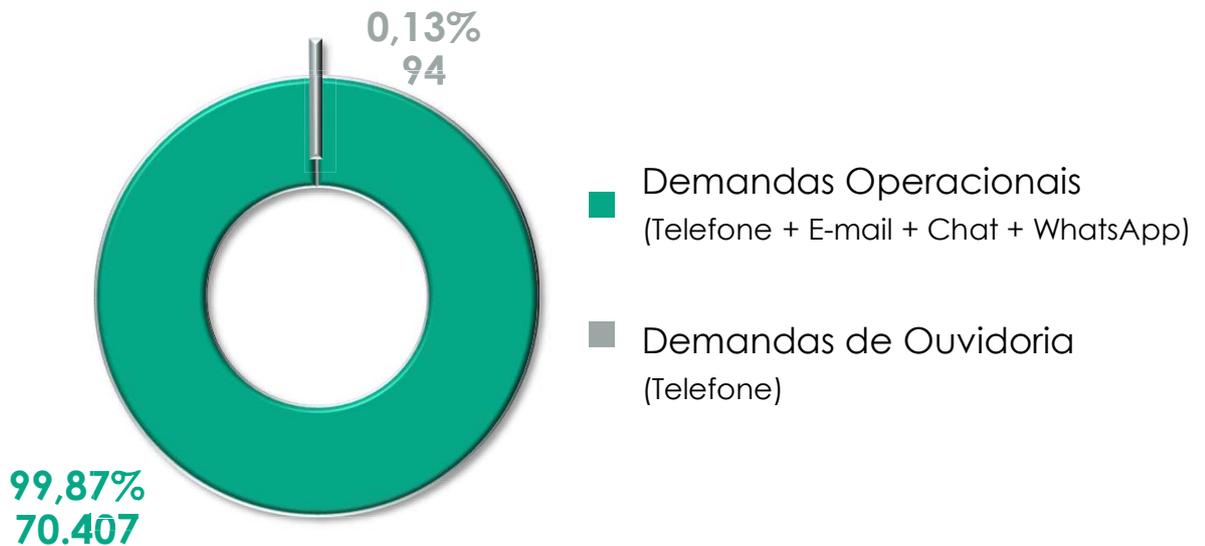
0800 770 7503

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

OUVIDORIA EM NÚMEROS

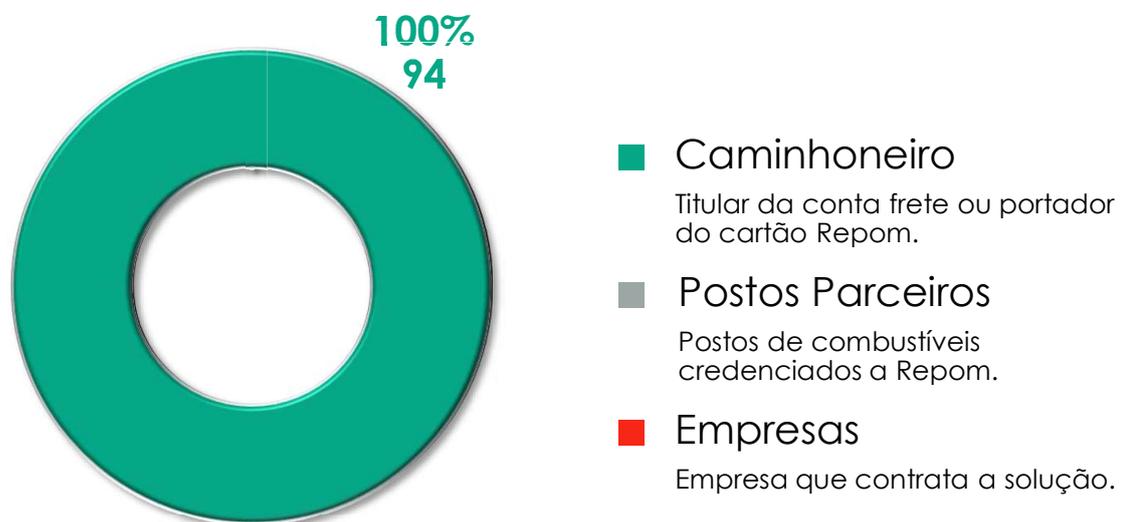
COMPARATIVO

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



DEMANDAS POR PERFIL

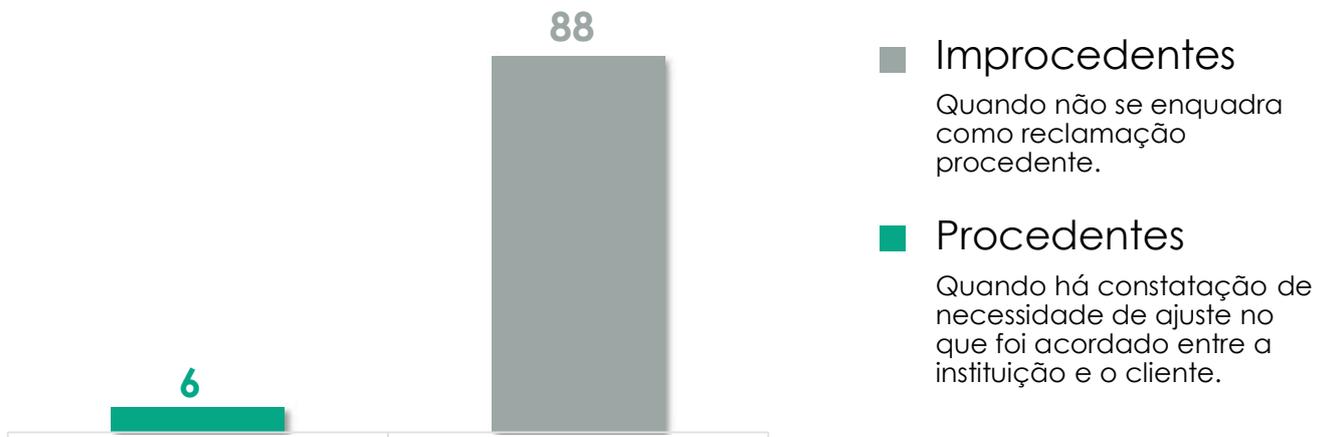
Comparativo das demandas atendidas na ouvidoria, apresentada por perfil. Sendo empresa, caminhoneiro e postos parceiros.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

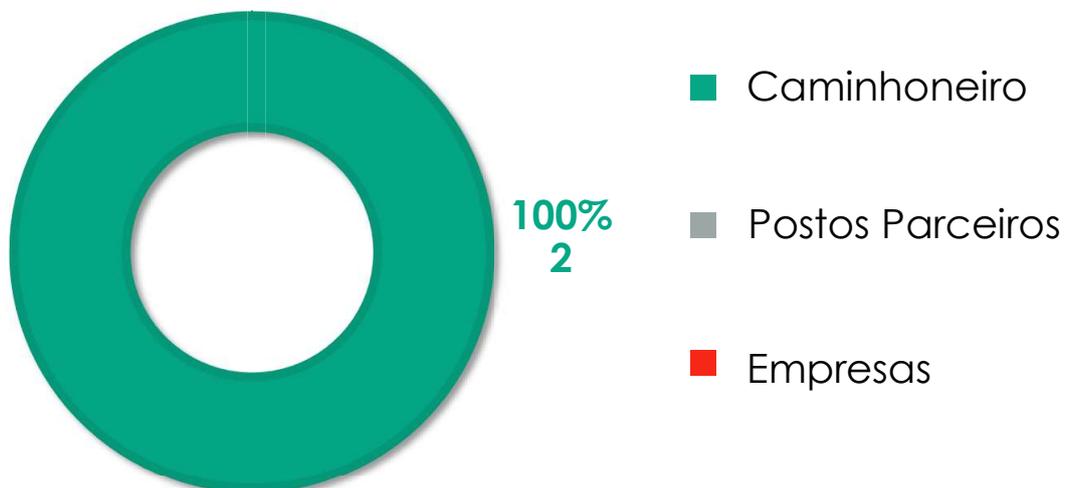
ÍNDICE PROCEDÊNCIA

Das 94 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 6 procedentes, representando 7% deste total.



ÍNDICE PROCEDÊNCIA POR PERFIL

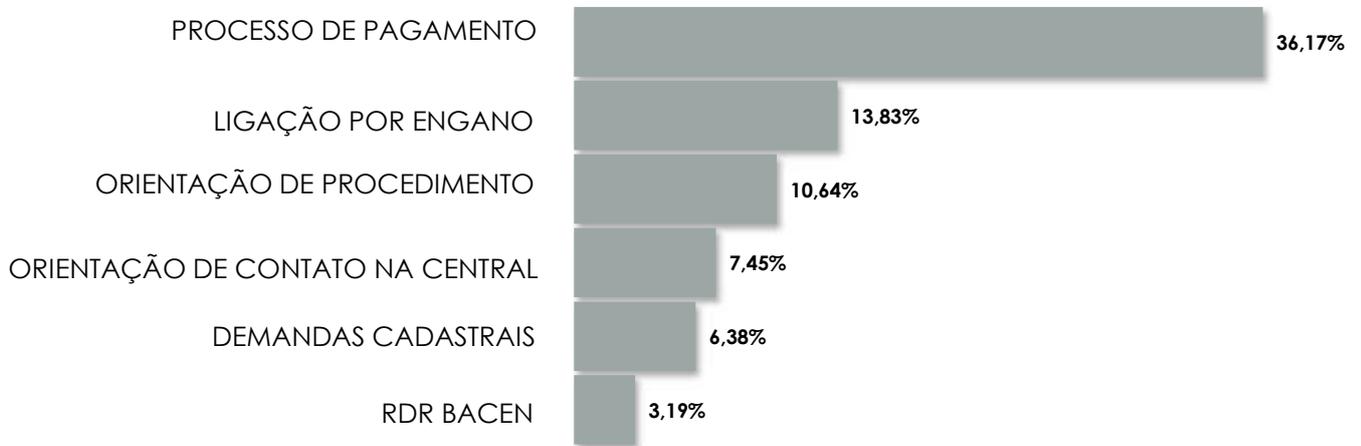
Volume das demandas procedentes atendidas pela ouvidoria por perfil.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

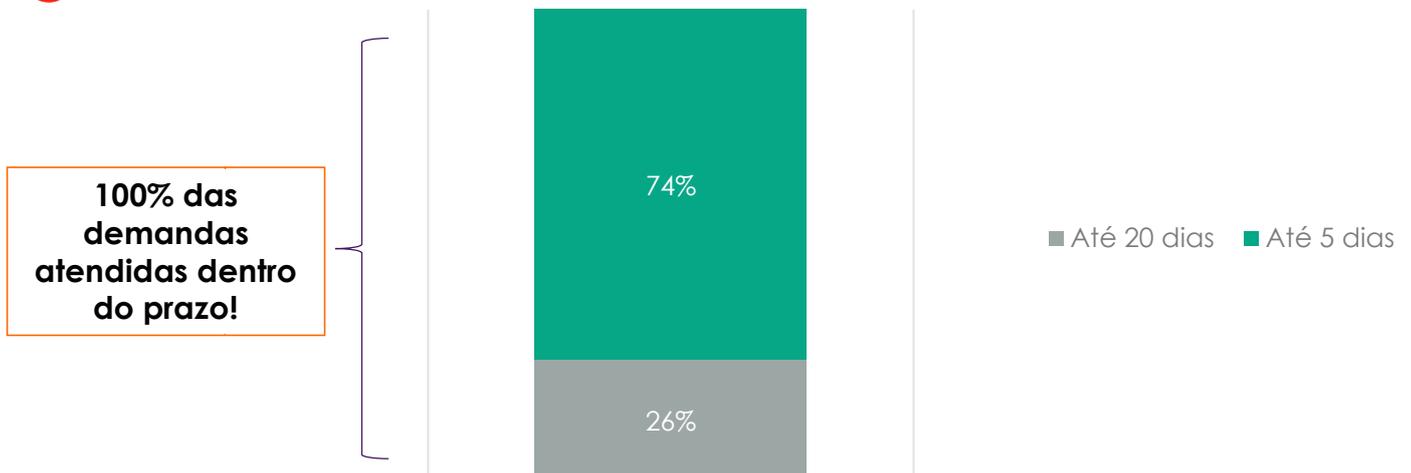
PRINCIPAIS MOTIVOS

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.



DocuSigned by:
Douglas Almeida Pina
9C7FC9C871CF4AC...

Douglas Almeida Pina
Diretor-Geral Fleet & Mobility Solutions Brasil
Diretor Responsável pela Ouvidoria

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