



LÍDER NA GESTÃO INTELIGENTE  
DE PAGAMENTOS PARA O SETOR  
DE TRANSPORTE DE CARGAS

# Ouvidoria Roadcard

## Relatório Semestral

# DNA Ouvidoria Pamcard



A área de Ouvidoria representa a voz do cliente dentro da Roadcard, pois a oferta da melhor experiência de atendimento ao cliente está no centro das nossas ações.

Para garantirmos uma experiência de atendimento sólida e eficiente, temos como base os Pilares de Atendimento Roadcard, que norteiam nossa cultura de atendimento.

## Pilares de Atendimento



Privacidade e Proteção de dados do usuário



Adoção das melhores práticas de atendimento



Oferta da melhor experiência de atendimento ao usuário



Treinamentos e Comunicação

# Quem somos?

Nossos ouvidores são:



**Fabio Bruno**  
Ouvidor



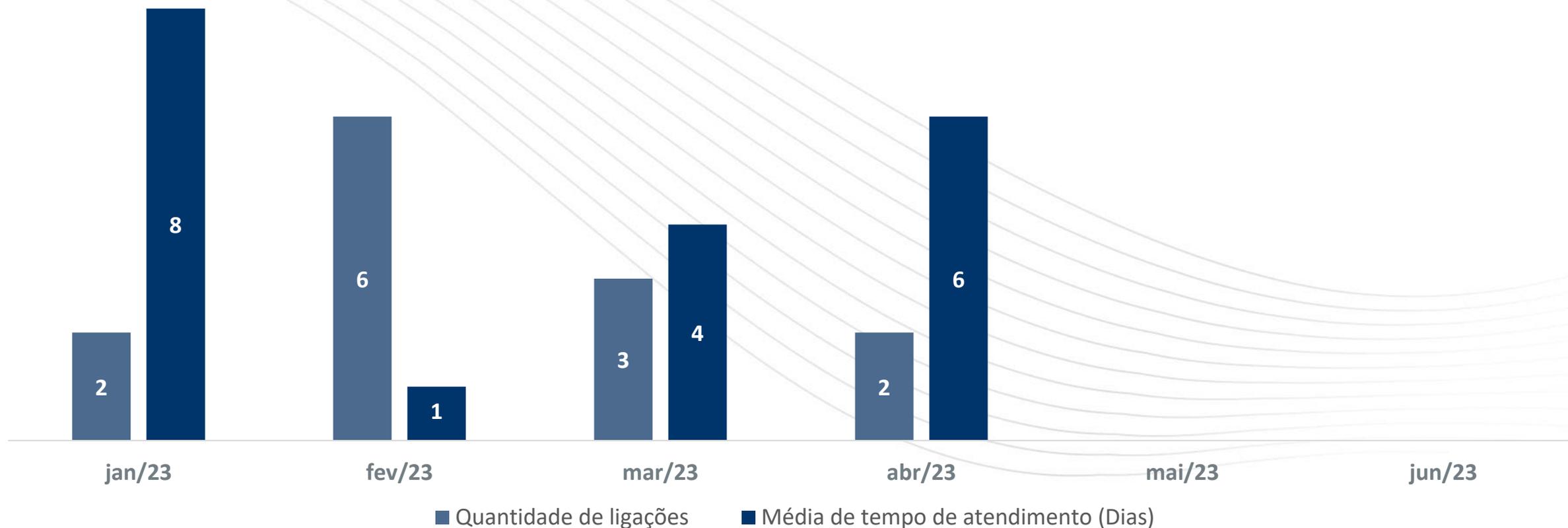
**Rafaela Cardoso**  
Ouvidor substituto

A área de Ouvidoria Roadcard é responsável pela resolução de solicitações que não tenham sido solucionadas pelas nossas áreas de atendimento ao cliente.

Dentre os objetivos de nossa área de Ouvidoria está, apresentar respostas conclusivas as solicitações recebidas, oferecer a melhor experiência de atendimento ao usuários do Sistema Pamcard, subsidiar a avaliação contínua e qualificação dos serviços prestados pela Roadcard, além das demais obrigações previstas na **Resolução nº 28 do Banco Central do Brasil.**

# Relatório de Atendimento – Primeiro Semestre de 2023

## Quantidade de Ligações x Tempo de Atendimento



Obs: No 1º semestre de 2023, das reclamações registradas via Ouvidoria, somente 31% (4 atendimentos) foram procedentes.



ROAD

CARD

Gestão Inteligente de Pagamentos



LÍDER NA GESTÃO INTELIGENTE  
DE PAGAMENTOS PARA O SETOR  
DE TRANSPORTE DE CARGAS

# Ouvidoria Roadcard

## Relatório Semestral

# DNA Ouvidoria Pamcard



A área de Ouvidoria representa a voz do cliente dentro da Roadcard, pois a oferta da melhor experiência de atendimento ao cliente está no centro das nossas ações.

Para garantirmos uma experiência de atendimento sólida e eficiente, temos como base os Pilares de Atendimento Roadcard, que norteiam nossa cultura de atendimento.

## Pilares de Atendimento



Privacidade e Proteção de dados do usuário



Adoção das melhores práticas de atendimento



Oferta da melhor experiência de atendimento ao usuário



Treinamentos e Comunicação

# Quem somos?

Nossos ouvidores são:



Fabio Bruno  
Ouvidor



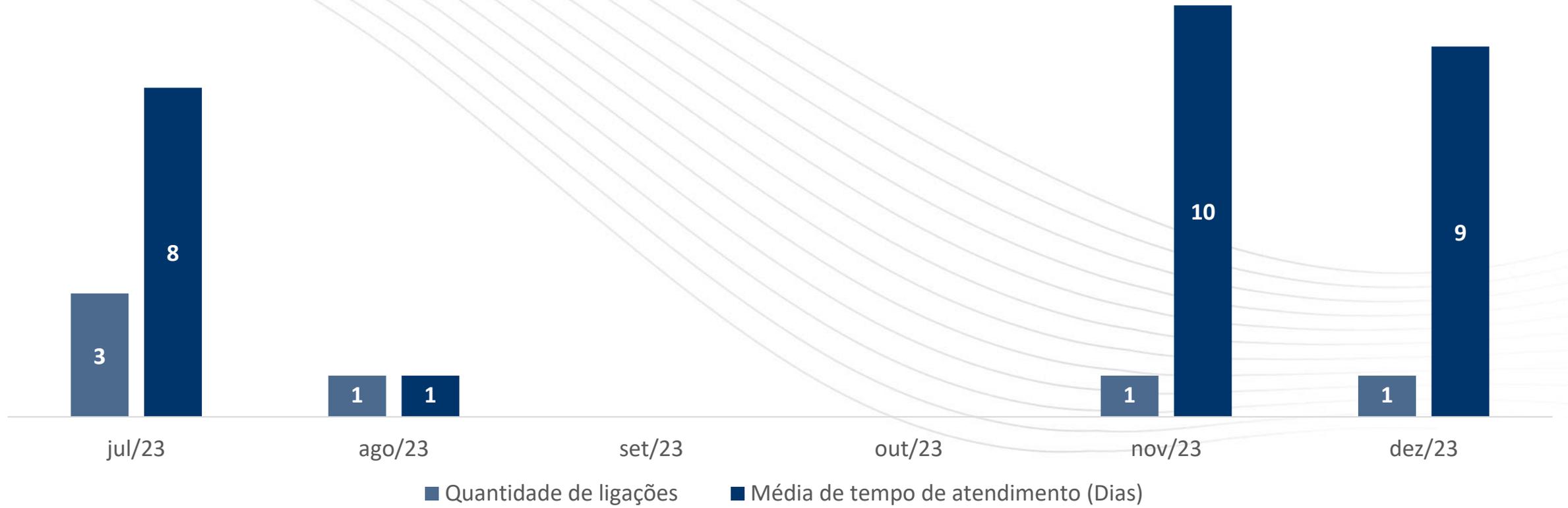
Rafaela Cardoso  
Ouvidor substituto

A área de Ouvidoria Roadcard é responsável pela resolução de solicitações que não tenham sido solucionadas pelas nossas áreas de atendimento ao cliente.

Dentre os objetivos de nossa área de Ouvidoria está, apresentar respostas conclusivas as solicitações recebidas, oferecer a melhor experiência de atendimento ao usuários do Sistema Pamcard, subsidiar a avaliação contínua e qualificação dos serviços prestados pela Roadcard, além das demais obrigações previstas na **Resolução nº 28 do Banco Central do Brasil.**

# Relatório de Atendimento – Segundo Semestre de 2023

Quantidade de Ligações x Tempo de Atendimento



Obs: No 2º semestre de 2023, das reclamações registradas via Ouvidoria, 100% dos atendimentos (6 ligações) foram improcedentes.



ROAD

CARD

Gestão Inteligente de Pagamentos