



Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2025



Sumário

- 01 Sobre a Roadcard
- 02 Estrutura de Atendimento
- 03 Ouvidoria
- 04 Indicadores





Sobre a Roadcard

Pioneira e líder em meios de pagamento para o setor de transporte rodoviário de cargas.

A Roadcard é uma instituição de pagamento regulada pelo BACEN e homologada pela ANTT para realizar pagamentos de frete, vale-pedágio, vale-abastecimento e outras despesas de viagem.

Nosso propósito é aumentar a eficiência operacional das empresas e, ao mesmo tempo, dar mais liberdade de escolha para todos os caminhoneiros.

A Roadcard em números

+ de R\$ 20 bi
em movimentação
financeira

+ de 3 mil
clientes do setor de
transportes

+ de 43%
de market
share



O que nos move

MISSÃO

Prover soluções e serviços inovadores de forma integrada, segura, eficiente e sustentável.

VISÃO

Ser responsável pela transformação dos processos de pagamento e serviços financeiros do mercado da logística.

Nossos Pilares



Pioneirismo



Tecnologia



Excelência



Transparência



Gente



Estrutura de atendimento



Equipe Comercial: distribuída estrategicamente em todo o país, com vasta experiência no segmento para **atender às necessidades de nossos clientes**



Equipe de implantação: time treinado para garantir que o Sistema Pamcard se adapte ao modelo operacional de cada empresa, sugerindo melhorias de processos para incremento de **eficiência e segurança**



Equipe de treinamento: central exclusiva com profissionais preparados para tirar dúvidas e atender solicitações **24 horas por dia, todos os dias do ano**

Estrutura de atendimento



Equipe de Atendimento: equipes de configuração e utilização do Sistema Pamcard para garantir que o processo de pagamento seja **seguro e otimizado**

1º Nível de Atendimento

SAC Pamcard 24h

Telefone: 0800 726 2279

E-mail: sac.pamcard@roadcard.com.br

2º Nível de Atendimento

Operações Roadcard

Repasse de atendimentos pelo SAC Pamcard 24h se necessário





Ouvidoria

A Ouvidoria da Roadcard atua como a representante da voz do cliente dentro da empresa, sendo essencial para garantir uma experiência de atendimento de excelência.

Guiada pelos **Pilares de Atendimento da Roadcard**, essa área reforça a cultura organizacional voltada para o cliente, buscando sempre oferecer um suporte sólido, eficiente e centrado nas necessidades dos usuários.

Canais de Atendimento



Telefone: 0800 726 2274
E-mail: ouvidoria@roadcard.com.br
Segunda a Sexta das 10h às 16h



Objetivos da Área

Ouvidoria

Resolver solicitações que não foram solucionadas pelos canais convencionais de atendimento, fornecendo respostas conclusivas e qualificadas.

Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados, atuando como instrumento de avaliação e adequação dos processos internos, em conformidade com as obrigações da Resolução nº 28 do Banco Central do Brasil.

Pilares de atendimento

Privacidade e proteção de dados

Treinamentos e Comunicação

Melhor experiência do usuário

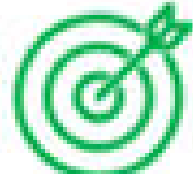
Boas práticas de atendimento



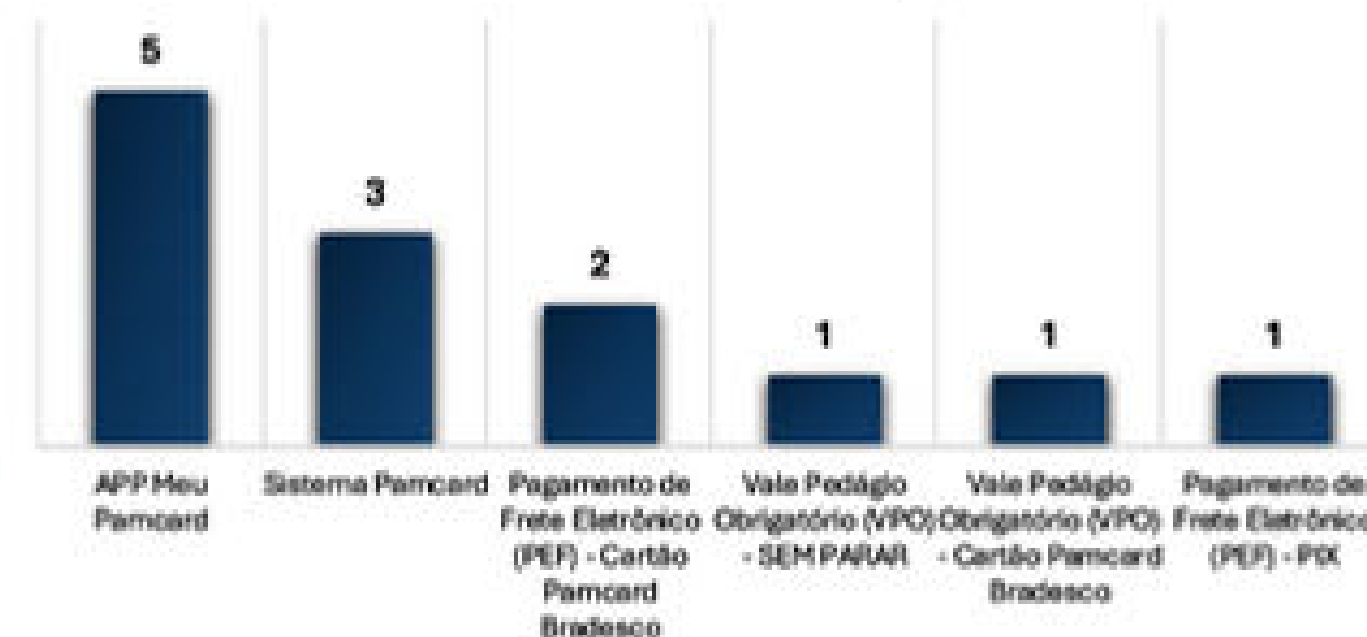
Indicadores | Canais Internos

Quantidade, tipos e Classificação de Ocorrências



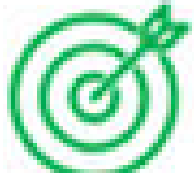

100% das
Reclamações Resolvidas

Motivo das Reclamações

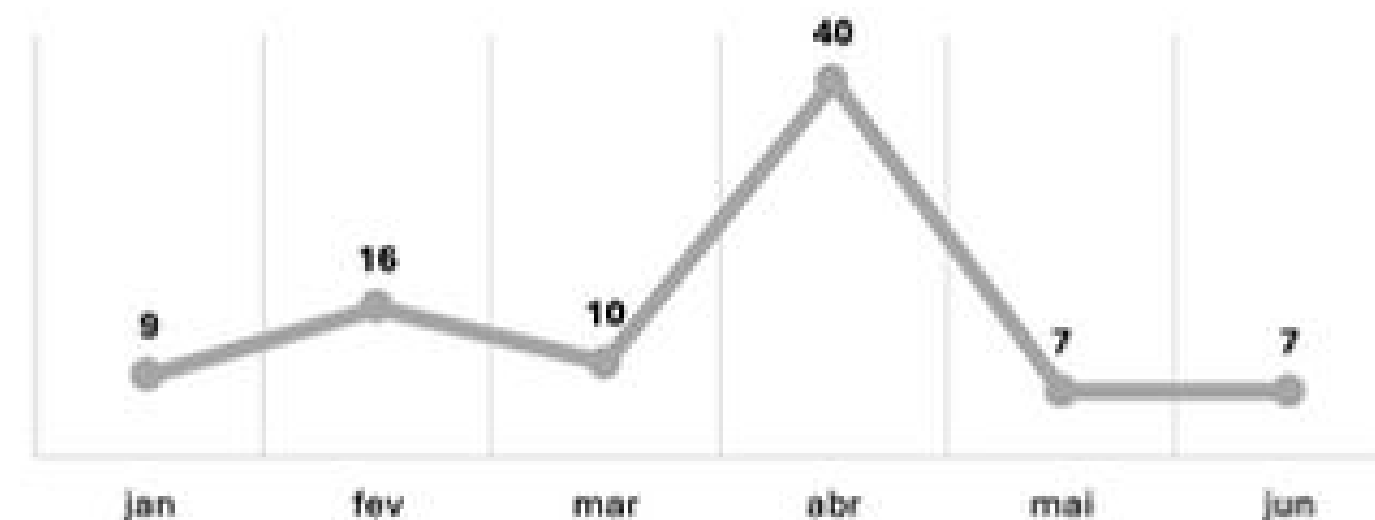


13 Ocorrências Solucionadas (100% das Reclamações)




70% das Reclamações foram
resolvidas dentro do prazo

Prazo Médio de Atendimento em Dias Úteis



Indicadores | Canais Externos

RDR BACEN

Quantidade, tipos e Classificação de Ocorrências





Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2025

