



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



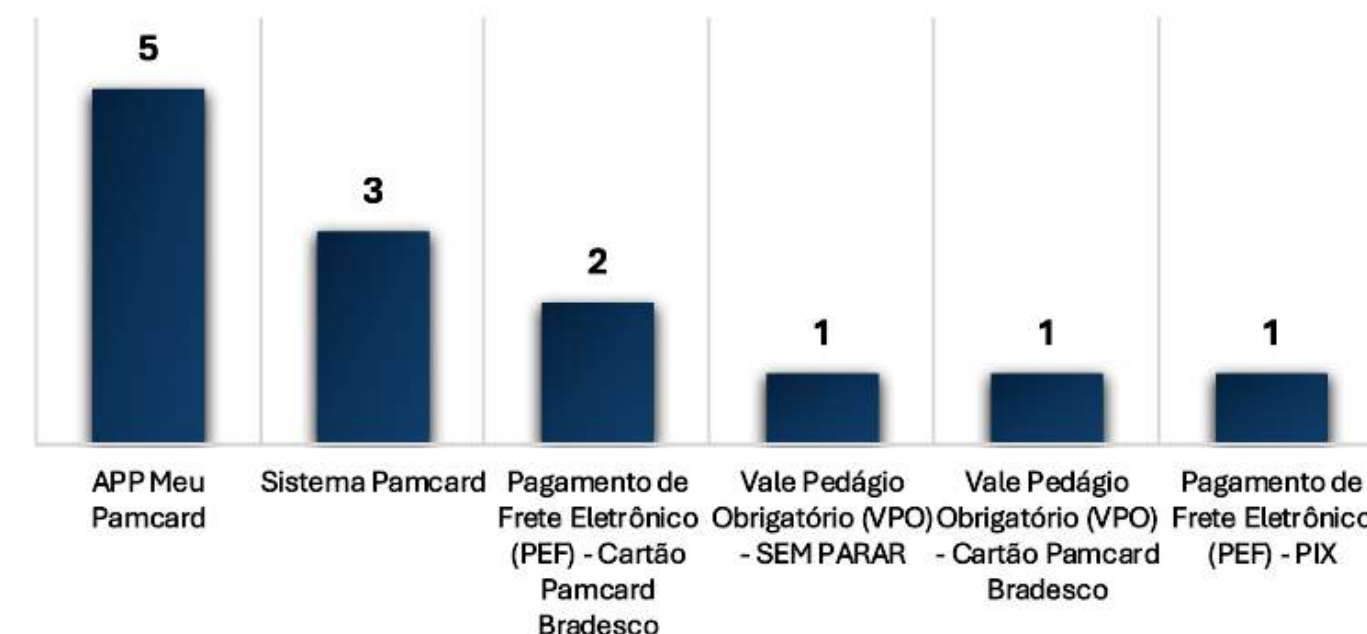
Indicadores | Canais Internos

Quantidade, tipos e Classificação de Ocorrências

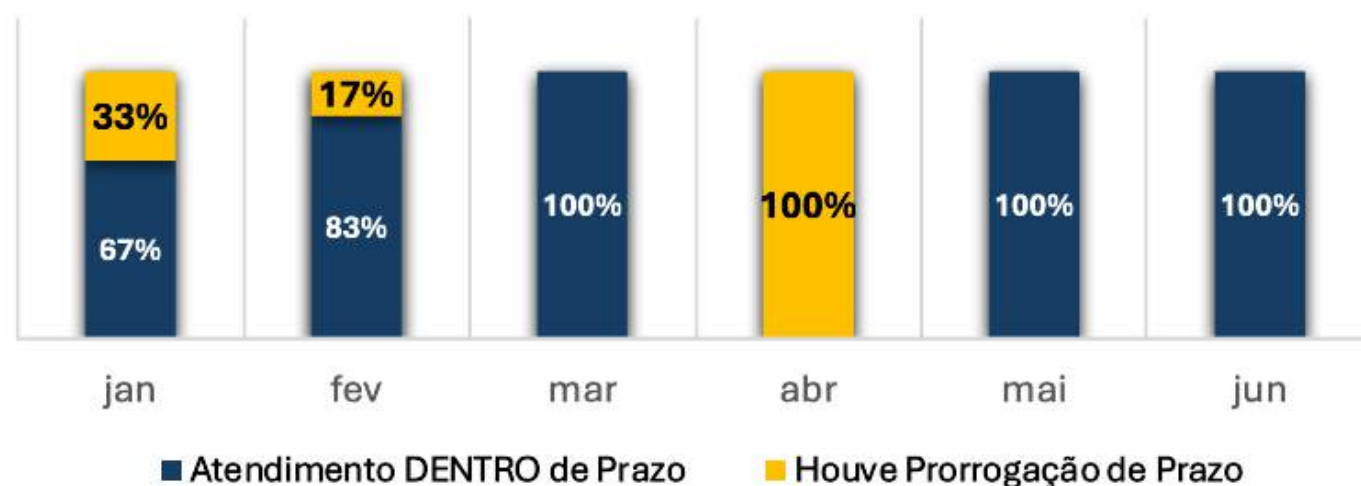



100% das Reclamações Resolvidas

Motivo das Reclamações

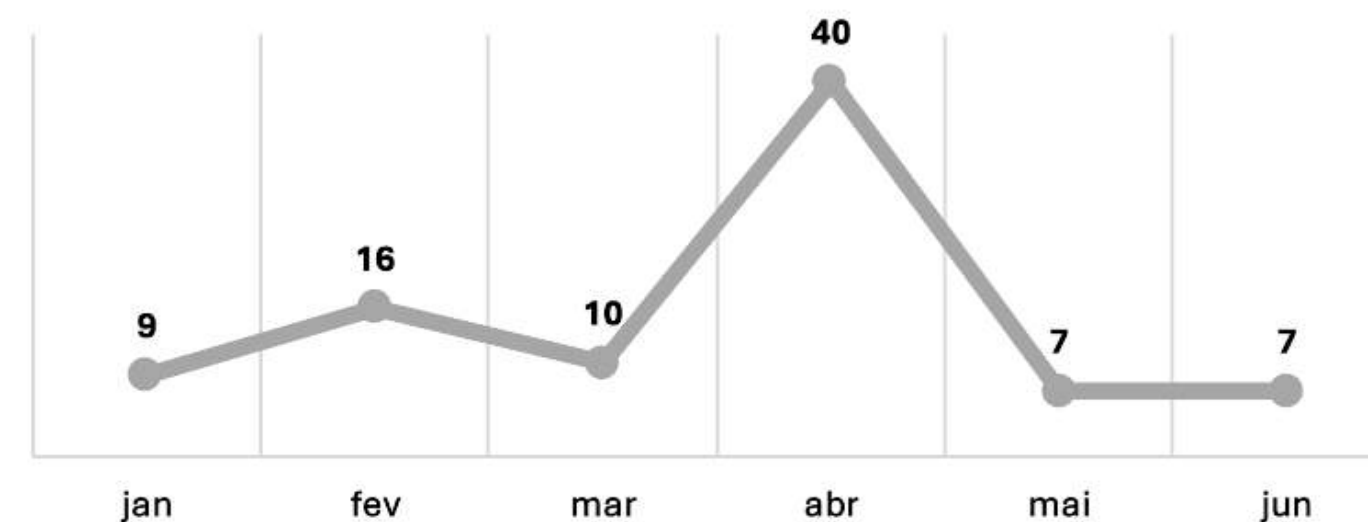


13 Ocorrências Solucionadas (100% das Reclamações)




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





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

Ouvidoria Roadcard

Relatório Semestral – 2º Semestre de 2024

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



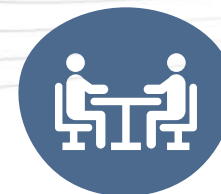
Privacidade e Proteção de dados do usuário



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



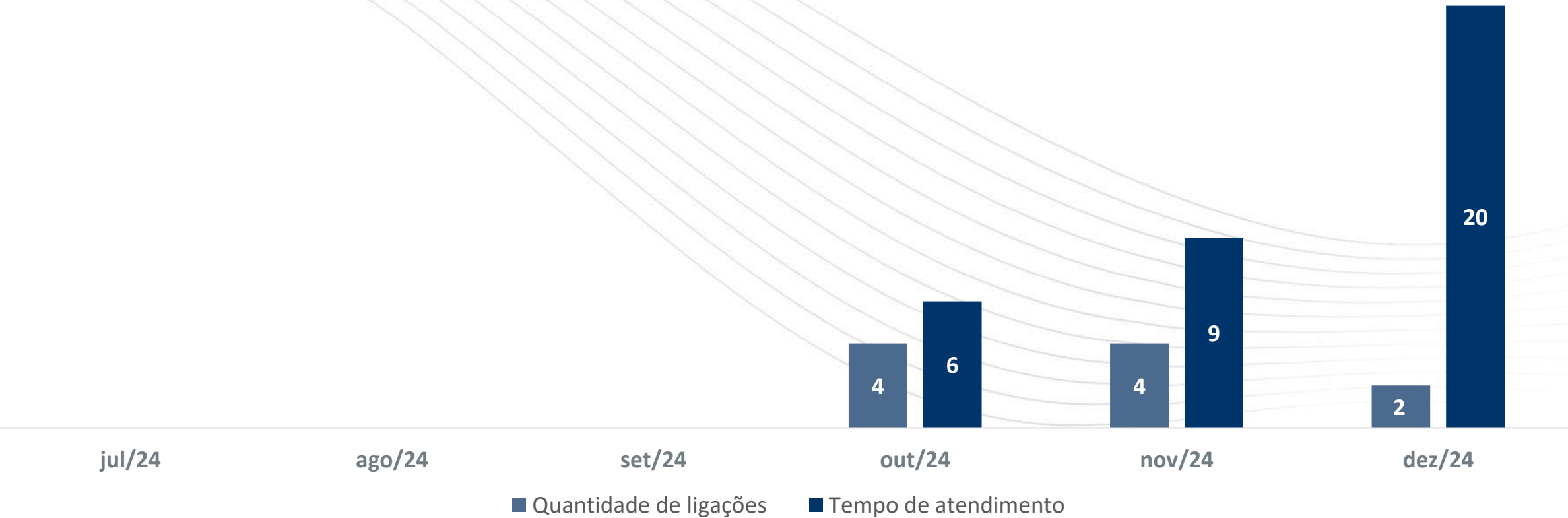
Rafaela Cardoso
Ouvidor substituto

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 continua 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 2024

Quantidade de Ligações x Tempo de Atendimento





Gestão Inteligente de Pagamentos



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

Ouvidoria Roadcard

Relatório Semestral – 1º Semestre de 2024

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

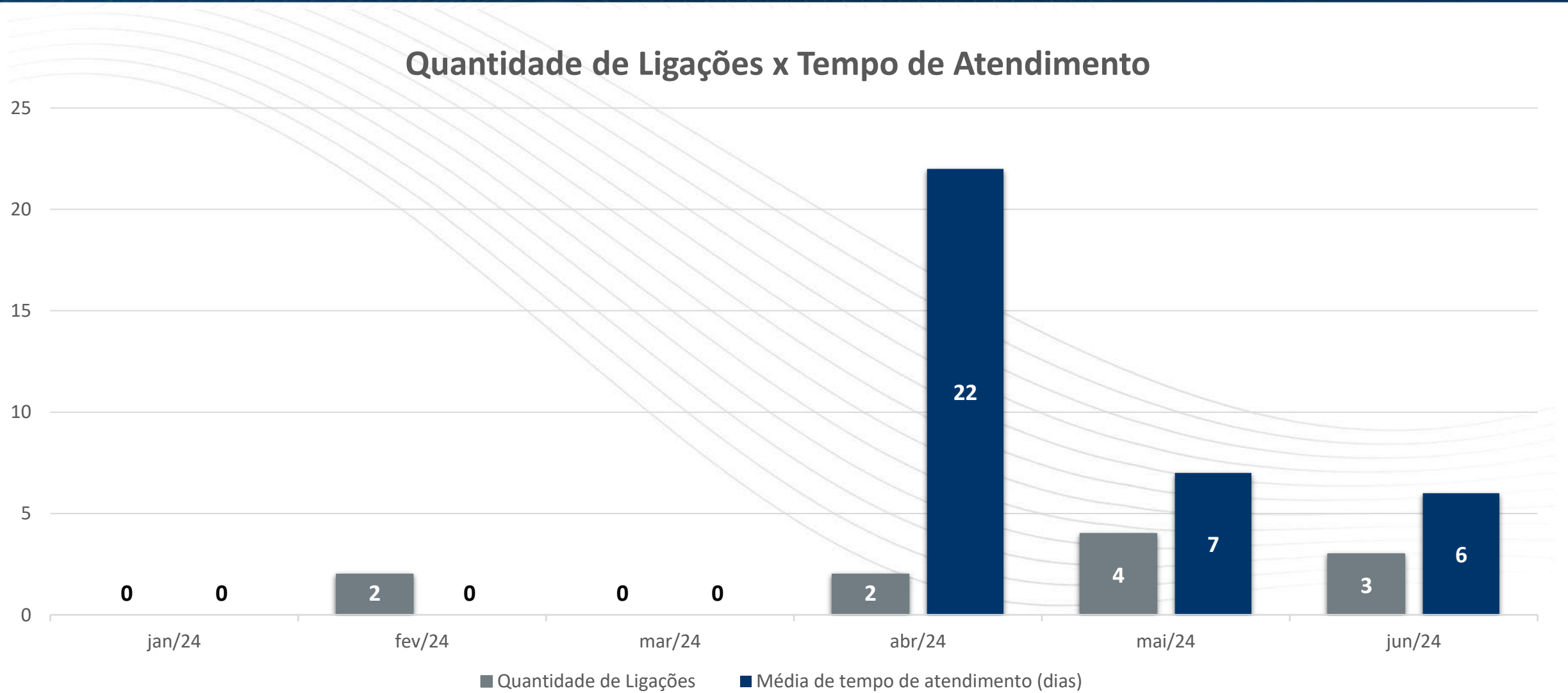


Rafaela Cardoso
Ouvidor substituto

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 continua 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 2024





Gestão Inteligente de Pagamentos



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

Ouvidoria Roadcard

Relatório Semestral – 1º e 2º Semestre de 2023

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



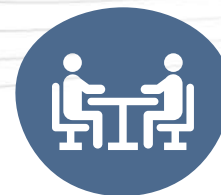
Privacidade e Proteção de dados do usuário



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



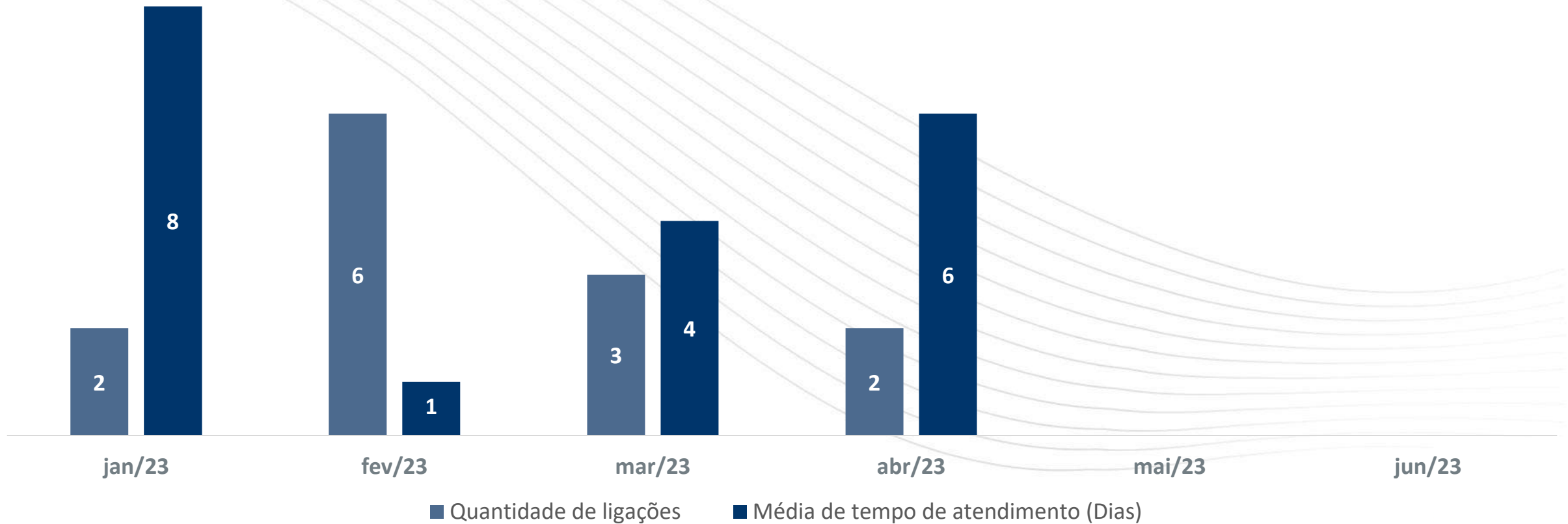
Rafaela Cardoso
Ouvidor substituto

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 continua 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

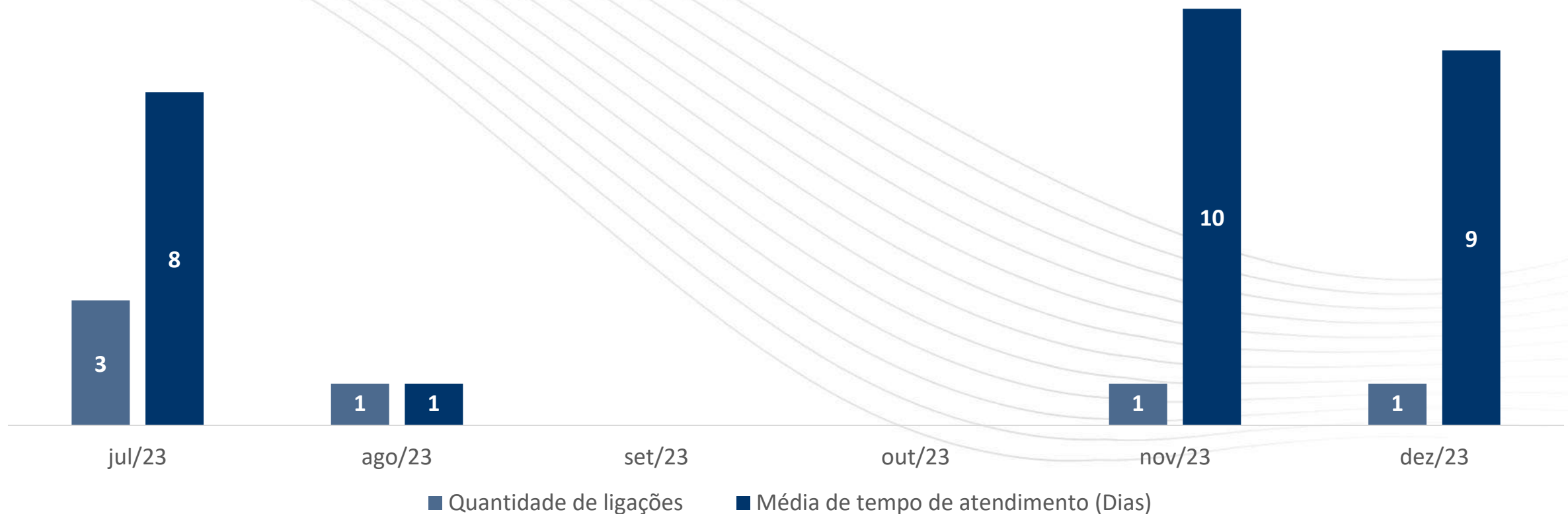
Quantidade de Ligações x Tempo de Atendimento



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

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 atendimento (6 ligações) foram improcedentes.

ROAD
CARD

Gestão Inteligente de Pagamentos



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

Ouvidoria Roadcard

Relatório Semestral – 2º Semestre de 2022

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



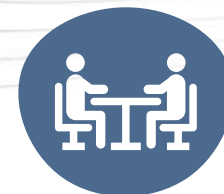
Privacidade e Proteção de dados do usuário



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



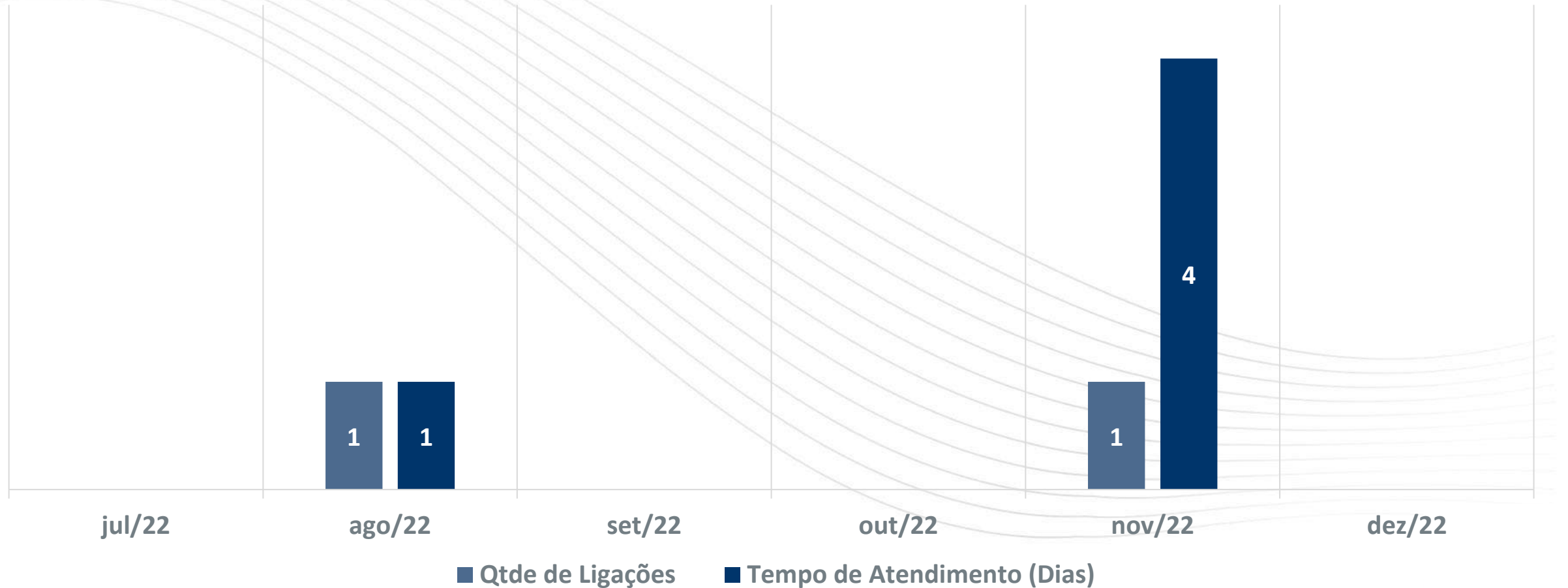
Rafaela Cardoso
Ouvidor substituto

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 continua 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 2022

Quantidade de Ligações x Tempo de Atendimento



Obs.: Todos os atendimentos realizados no período tratavam-se de casos procedentes.

ROAD
CARD

Gestão Inteligente de Pagamentos