Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2026

Edenred | Repom®

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

SUMÁRIO

Sobre a Repom 03

A Ouvidoria 04

Canais de Atendimento 05

Ouvidoria em Números 06

Edenred | Repom®

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

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.

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

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 01/01/2026 a 30/06/2026, 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.

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

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

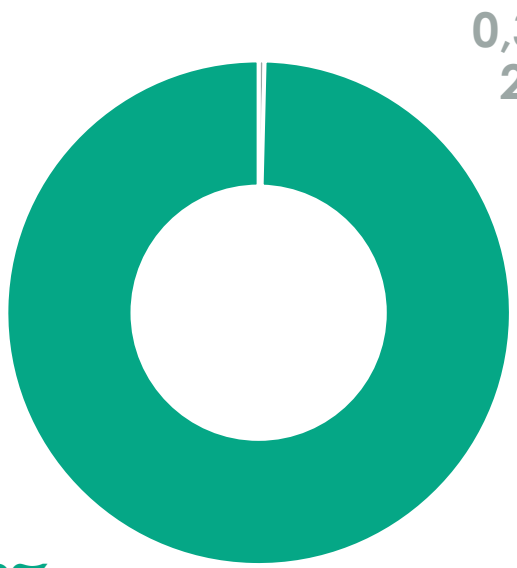
das 09h às 18h

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

OUVIDORIA EM NÚMEROS

COMPARATIVO

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



- Demandas de Ouvidoria (Telefone)
- Demandas Operacionais (Telefone + E-mail + Chat + WhatsApp)

DEMANDAS POR PERFIL

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



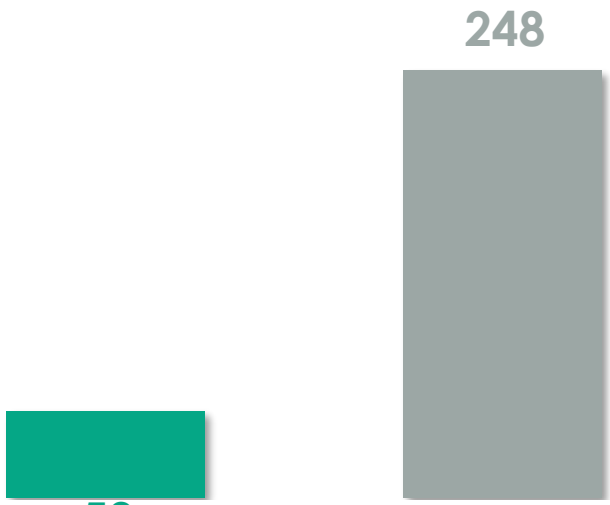
- **Caminhoneiro**
  Titular da conta frete ou portador do cartão Repom.
- **Postos Parceiros**
  Postos de combustíveis credenciados a Repom.
- **Empresas**
  Empresa que contrata a solução.

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

OUVIDORIA EM NÚMEROS

ÍNDICE PROCEDÊNCIA

Das 298 demandas atendidas pela ouvidoria tivemos 50 procedentes, representando 16,,78% % deste total.



Improcedentes

Quando não se enquadra como reclamação procedente.

Procedentes

Quando há constatação de necessidade de ajuste no que foi acordado entre a instituição e o cliente.

ÍNDICE PROCEDÊNCIA POR PERFIL

Volume das demandas procedentes atendidas pela ouvidoria por perfil.

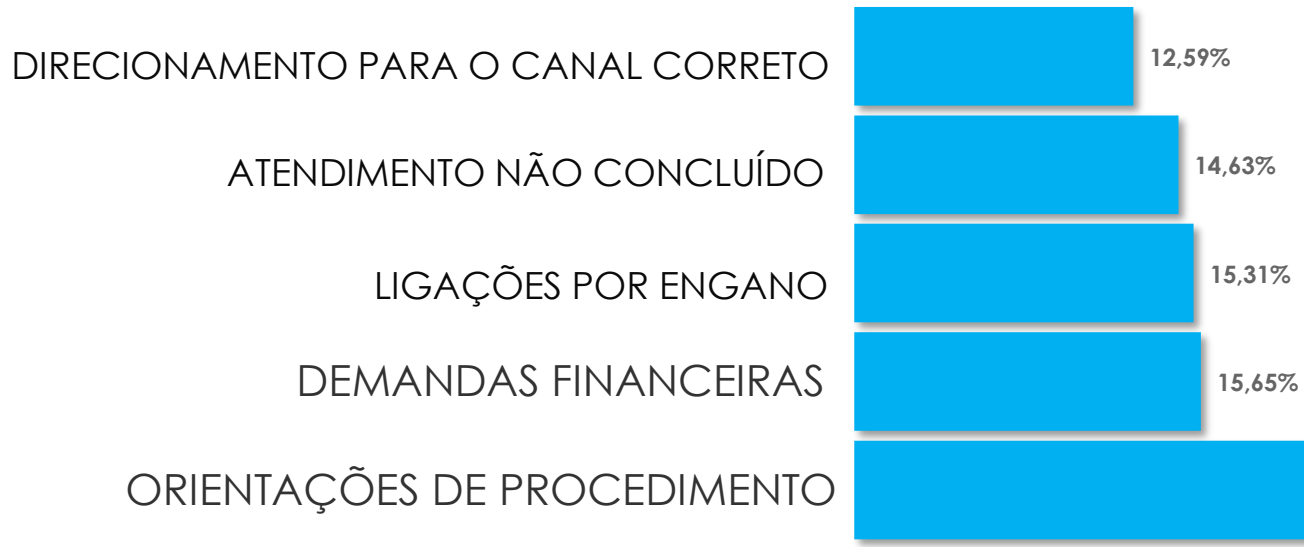


Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

OUVIDORIA EM NÚMEROS

PRINCIPAIS MOTIVOS

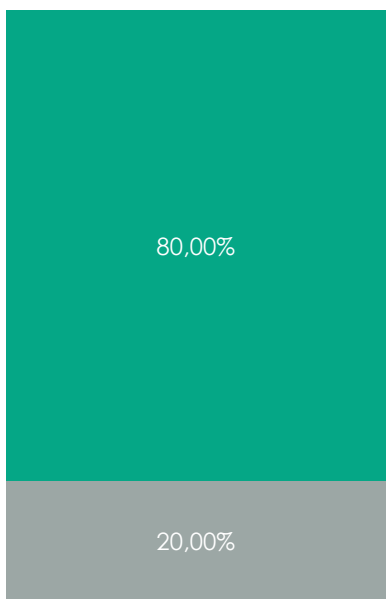
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.



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.

80% das demandas atendidas dentro do prazo!



Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

Assinado por:
PASSOS Tamara
DD918268CEC3405...

Tamara Graziela Benedetto Duarte
Ombudsman Edenred Repom

DocuSigned by:
Vinicius da Rocha Fernandes
DA56A8BE37B1421...

Vinicius da Rocha Fernandes
Diretor-Geral Fleet & Mobility Solutions Brasil
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Docusign Envelope ID: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B

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

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: CAE2C14C-A460-8CB4-81E0-AC046903EE0B
Status: Concluído
Assunto: Complete com o Docusign: Relatorio OUVIDORIA Repom 2026-1.pdf
CHAVE LOCALIZADORA: Relatorio OUVIDORIA Repom 2026
Envelope fonte:
Documentar páginas: 10
Assinaturas: 2
Certificar páginas: 5
Rubrica: 0
Assinatura guiada: Ativado
Selo com EnvelopeId (ID do envelope): Ativado
Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

Remetente do envelope:
Contratos - Processos Especiais
Alameda Tocantins, 75
Barueri, SP 06455000
gcprocessosespeciais-br@edenred.com
Endereço IP: 170.85.20.126

Rastreamento de registros

Status: Original
12/08/2026 13:28:53
Portador: Contratos - Processos Especiais
gcprocessosespeciais-br@edenred.com
Local: DocuSign

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
PASSOS Tamara Tamara.PASSOS@edenred.com Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	Assinado por: PASSOS Tamara DD918268CEC3405... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 170.85.20.109	Enviado: 12/08/2026 13:32:13 Visualizado: 12/08/2026 13:32:50 Assinado: 12/08/2026 13:33:22
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 23/10/2025 09:40:19 ID: 7263bf91-2f19-4bf6-94d1-145b76329057		
Vinicius da Rocha Fernandes vinicios.fernandes@edenred.com Diretor Geral Repom SA Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)	DocuSigned by: Vinicius da Rocha Fernandes DA56A8BE37B1421... Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado Usando endereço IP: 168.205.15.238	Enviado: 12/08/2026 13:32:13 Visualizado: 13/08/2026 05:13:01 Assinado: 13/08/2026 05:13:13
Termos de Assinatura e Registro Eletrônico: Aceito: 02/12/2020 10:52:47 ID: c560f275-f51a-4215-928a-8b501f35b5ea		

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data

Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data

Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data

Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data

Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data

Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	12/08/2026 13:32:13

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Entrega certificada	Segurança verificada	13/08/2026 05:13:01
Assinatura concluída	Segurança verificada	13/08/2026 05:13:13
Concluído	Segurança verificada	13/08/2026 05:13:13

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTROS ELETR ÔNICOS E DIVULGAÇÕES DE ASSINATURA

Registro Eletrônicos e Divulgação de Assinatura

Periodicamente, a REPOM S/A poderá estar legalmente obrigada a fornecer a você determinados avisos ou divulgações por escrito. Estão descritos abaixo os termos e condições para fornecer-lhe tais avisos e divulgações eletronicamente através do sistema de assinatura eletrônica da DocuSign, Inc. (DocuSign). Por favor, leia cuidadosa e minuciosamente as informações abaixo, e se você puder acessar essas informações eletronicamente de forma satisfatória e concordar com estes termos e condições, por favor, confirme seu aceite clicando sobre o botão “Eu concordo” na parte inferior deste documento.

Obtenção de cópias impressas

A qualquer momento, você poderá solicitar de nós uma cópia impressa de qualquer registro fornecido ou disponibilizado eletronicamente por nós a você. Você poderá baixar e imprimir os documentos que lhe enviamos por meio do sistema DocuSign durante e imediatamente após a sessão de assinatura, e se você optar por criar uma conta de usuário DocuSign, você poderá acess á-los por um período de tempo limitado (geralmente 30 dias) após a data do primeiro envio a voc ê. Após esse período, se desejar que enviemos cópias impressas de quaisquer desses documentos do nosso escritório para você, cobraremos de você uma taxa de R$ 0.00 por página. Você pode solicitar a entrega de tais cópias impressas por nós seguindo o procedimento descrito abaixo.

Revogação de seu consentimento

Se você decidir receber de nós avisos e divulgações eletronicamente, você poderá, a qualquer momento, mudar de ideia e nos informar, posteriormente, que você deseja receber avisos e divulgações apenas em formato impresso. A forma pela qual você deve nos informar da sua decis ão de receber futuros avisos e divulgações em formato impresso e revogar seu consentimento para receber avisos e divulgações está descrita abaixo.

Consequências da revogação de consentimento

Se você optar por receber os avisos e divulgações requeridos apenas em formato impresso, isto retardará a velocidade na qual conseguimos completar certos passos em transações que te envolvam e a entrega de serviços a você, pois precisaremos, primeiro, enviar os avisos e divulga ções requeridos em formato impresso, e então esperar até recebermos de volta a confirmação de que você recebeu tais avisos e divulgações impressos. Para indicar a nós que você mudou de ideia, você deverá revogar o seu consentimento através do preenchimento do formulário “ Revogação de Consentimento” da DocuSign na página de assinatura de um envelope DocuSign, ao invés de assiná-lo. Isto indicará que você revogou seu consentimento para receber avisos e divulgações eletronicamente e você não poderá mais usar o sistema DocuSign para receber de nó s, eletronicamente, as notificações e consentimentos necessários ou para assinar eletronicamente documentos enviados por nós.

Todos os avisos e divulgações serão enviados a você eletronicamente

A menos que você nos informe o contrário, de acordo com os procedimentos aqui descritos, forneceremos eletronicamente a você, através da sua conta de usuário da DocuSign, todos os avisos, divulgações, autorizações, confirmações e outros documentos necessários que devam ser fornecidos ou disponibilizados a você durante o nosso relacionamento Para mitigar o risco de você inadvertidamente deixar de receber qualquer aviso ou divulgação, nós preferimos fornecer todos os avisos e divulgações pelo mesmo método e para o mesmo endereço que você nos forneceu. Assim, você poderá receber todas as divulgações e avisos eletronicamente ou em

formato impresso, através do correio. Se você não concorda com este processo, informe-nos conforme descrito abaixo. Por favor, veja também o parágrafo imediatamente acima, que descreve as consequências da sua escolha de não receber de nós os avisos e divulgações eletronicamente.

Como contatar a REPOM S/A:

Você pode nos contatar para informar sobre suas mudanças de como podemos contatá-lo eletronicamente, solicitar cópias impressas de determinadas informações e revogar seu consentimento prévio para receber avisos e divulgações em formato eletrônico, conforme abaixo:
To contact us by email send messages to: contratos@repom.com.br

Para nos contatar por e-mail, envie mensagens para: REPOM S/A

Para informar seu novo endereço de e-mail a REPOM S/A:

Para nos informar sobre uma mudança em seu endereço de e-mail, para o qual nós devemos enviar eletronicamente avisos e divulgações, você deverá nos enviar uma mensagem por e-mail para o endereço contratos@repom.com.br e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail anterior, seu novo endereço de e-mail. Nós não solicitamos quaisquer outras informações para mudar seu endereço de e-mail. We do not require any other information from you to change your email address.
Adicionalmente, você deverá notificar a DocuSign, Inc para providenciar que o seu novo endere ço de e-mail seja refletido em sua conta DocuSign, seguindo o processo para mudança de e-mail no sistema DocuSign.

Para solicitar cópias impressas a REPOM S/A:

Para solicitar a entrega de cópias impressas de avisos e divulgações previamente fornecidos por nós eletronicamente, você deverá enviar uma mensagem de e-mail para contratos@repom.com.br e informar, no corpo da mensagem: seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós cobraremos de você o valor referente às cópias neste momento, se for o caso.

Para revogar o seu consentimento perante a REPOM S/A:

Para nos informar que não deseja mais receber futuros avisos e divulgações em formato eletrô nico, você poderá:
(i) recusar-se a assinar um documento da sua sessão DocuSign, e na página seguinte, assinalar o item indicando a sua intenção de revogar seu consentimento; ou
(ii) enviar uma mensagem de e-mail para contratos@repom.com.br e informar, no corpo da mensagem, seu endereço de e-mail, nome completo, endereço postal no Brasil e número de telefone. Nós não precisamos de quaisquer outras informações de você para revogar seu consentimento. Como consequência da revogação de seu consentimento para documentos online, as transações levarão um tempo maior para serem processadas. We do not need any other information from you to withdraw consent. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process.

Hardware e software necessários:**

(i) Sistemas Operacionais: Windows® 2000, Windows® XP, Windows Vista®; Mac OS®
(ii) Navegadores: Versões finais do Internet Explorer® 6.0 ou superior (Windows apenas); Mozilla Firefox 2.0 ou superior (Windows e Mac); Safari™ 3.0 ou superior (Mac apenas)
(iii) Leitores de PDF: Acrobat® ou software similar pode ser exigido para visualizar e imprimir arquivos em PDF.
(iv) Resolução de Tela: Mínimo 800 x 600

(v) Ajustes de Segurança habilitados: Permitir cookies por sessão
** Estes requisitos mínimos estão sujeitos a alterações. No caso de alteração, será solicitado que você aceite novamente a divulgação. Versões experimentais (por ex.: beta) de sistemas operacionais e navegadores não são suportadas.

Confirmação de seu acesso e consentimento para recebimento de materiais eletronicamente:

Para confirmar que você pode acessar essa informação eletronicamente, a qual será similar a outros avisos e divulgações eletrônicos que enviaremos futuramente a você, por favor, verifique se foi possível ler esta divulgação eletrônica e que também foi possível imprimir ou salvar eletronicamente esta página para futura referência e acesso; ou que foi possível enviar a presente divulgação e consentimento, via e-mail, para um endereço através do qual seja possível que você o imprima ou salve para futura referência e acesso. Além disso, caso concorde em receber avisos e divulgações exclusivamente em formato eletrônico nos termos e condições descritos acima, por favor, informe-nos clicando sobre o botão “Eu concordo” abaixo.

Ao selecionar o campo “Eu concordo”, eu confirmo que:

(i) Eu posso acessar e ler este documento eletrônico, denominado CONSENTIMENTO PARA RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE REGISTRO ELETRÔNICO E DIVULGAÇÃO DE ASSINATURA; e

(ii) Eu posso imprimir ou salvar ou enviar por e-mail esta divulgação para onde posso imprimi-la para futura referência e acesso; e (iii) Até ou a menos que eu notifique a REPOM S/A conforme descrito acima, eu consinto em receber exclusivamente em formato eletrônico, todos os avisos, divulgações, autorizações, aceites e outros documentos que devam ser fornecidos ou disponibilizados para mim por REPOM S/A durante o curso do meu relacionamento com você.