

RELATÓRIO SEMESTRAL

ouvidoria

1º Semestre

2018

Introdução

Como o objetivo de atender a Resolução Resolução No 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN), a Ouvidoria Stone publica semestralmente relatório acerca das atividades do primeiro semestre de 2018. Neste relatório você encontrará informações qualitativas e quantitativas das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Mensagem da Ouvudoria

A Stone estima pelo respeito e a parceria de seus clientes, e a cada dia busca aprimorar seus processos, capacitando e motivando suas equipes com o único intuito de ter excelência em seus atendimentos.

Somos uma empresa de tecnologia de pagamento que tem como principal objetivo revolucionar e facilitar o dia-a-dia de nossos clientes, criando soluções que agregam valores a seus negócios.

A Ouvidoria é parte fundamental nesse processo, por ser a voz do cliente dentro da Companhia, e neste semestre trabalhamos para estreitar ainda mais o relacionamento com às áreas internas, procurando sempre colaborar para que as decisões de melhorias sejam tomadas de forma que gerem maior celeridade na solução das reclamações, e melhore a experiência e o encantamento do cliente.

Essa sinergia ajudou na redução do prazo médio de atendimento das demandas de Ouvidoria para 5 dias úteis, e atendimento de 95% dos clientes no prazo regulamentar.

Foi um semestre de muitas adequações e definições de processos, e ainda temos muito trabalho pela frente.

UM POUCO DE NOSSA HISTÓRIA

A Stone é uma companhia baseada em pessoas que buscam, incansavelmente, soluções para facilitar a vida do empreendedor brasileiro.

É através da nossa tecnologia humana, fortalecida pelo Sangue Verde da nossa cultura, que pretendemos alcançar a nossa missão: **transformar a indústria de meios de pagamentos**, equilibrando as forças entre lojistas e bancos, melhorando a experiência de consumo e aumentando a produtividade do nosso cliente, que é a nossa Razão. Isso significa permitir que ele transforme seu potencial em potência, ou seja: em resultado.

Isso não é por acaso; nossa história está diretamente ligada às evoluções do mercado, desde o início. Com o fim da exclusividade das bandeiras em 2010, vimos a oportunidade, que culminou com nosso nascimento oficial, em 2012. Era o início da história de uma adquirente brasileira independente, com uma abordagem inovadora de atendimento e relacionamento e total foco nos clientes e em sua evolução.

Nosso Sangue Verde é um formado por um conjunto de conceitos que vão muito além das palavras. São ideias e comportamentos diariamente vividos e compartilhados por cada um que vive aqui; das ruas aos escritórios, do tratamento com o cliente à dedicação sem fim a inovações tecnológicas. Nossa cultura é a base do que somos.



RC- RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A Stone é feita de pessoas.

Pessoas que acordam todos os dias acreditando que o cliente é a razão.

Com o mantra diário de solucionar os problemas de quem entra em contato, do jeito mais eficaz e humano possível, o time de Relacionamento com o Cliente é conhecido como o coração da companhia.

Há quem diga que encantar é apenas resolver a demanda do cliente, mas nossa missão vai muito além. Aqui não tem burocracia que atrapalhe a resolução de um problema, aqui tem autonomia para solucionar, tem encantamento para deixar a conversa o mais agradável possível e, mais do que tudo, tem tecnologia humana. Por isso, trabalhamos para que o nosso SLA (acordo de nível de serviço) seja sempre o melhor possível. No último semestre, 89,7% das solicitações dos clientes foram atendidas no prazo acordado.

Acreditamos que encantar cria uma relação de parceria em que as duas partes ganham: o cliente passa a confiar, não apenas na máquina para processar suas vendas, mas em um amigo disposto a ajudar e que pode contar em qualquer situação.

E o que não falta aqui são exemplos de que ter o cliente

como missão de vida faz toda a diferença.

Entre ligações, acessos ao nosso chat e contatos por e-mail, 525.278 casos foram abertos e tivemos 93,6% de satisfação dos clientes.

A cada cliente atendido com atenção, a gente ajuda um empreendedor a construir seu sonho. E, para isso, temos canais de atendimento que estão à disposição daqueles que são a nossa razão:

TELEFONE

ANTECIPAÇÃO

3004-9683

Capitais e Reg. Metropolitanas

0800-940-3877

Demais Regiões

De seg. a sex., das 8h às 22h

Sáb. e dom., das 8h às 17h

Antecipe até as 14h e receba no mesmo dia.

OUVIDORIA

0800-942-2174

De seg. a sex. (exceto feriados),
das 9h às 18h

VENDAS E CREDENCIAMENTO

3004-9681

De seg. a sex., das 8h às 20h

ATENDIMENTO

3004-9680

Capitais e Reg. Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

De seg. a sex., das 8h às 22h

Sáb. e dom., das 8h às 17h

MESSENGER

[stonepagamentos](#)

E-MAIL

VENDAS E
CREDENCIAMENTO

euquero@stone.com.br

ATENDIMENTO

meajuda@stone.com.br

ANTECIPAÇÃO

antecipa@stone.com.br

OUVIDORIA

ouvidoria@stone.com.br

CHAT

[stone.com.br](#)

CENTRAL DE AJUDA

stone.force.com/ajuda

A OUVIDORIA

Atendimento Ouvidoria

A Ouvidoria permanece com os objetivos de prestar atendimento aos clientes que recorreram aos primeiros canais e não se sentiram satisfeito com a resposta recebida. Tem como principal atribuição acolher a manifestação dos clientes com atenção e respeito, com o compromisso de celeridade na busca da uma resposta conclusiva. Com princípios éticos, conduta imparcial e senso de justiça, ser a voz do cliente dentro da Stone, atuando na causa raiz do problema, promovendo recomendações de melhorias nos processos, mitigando riscos de falhas operacionais e de imagem. Colaborando na propagação dos nossos valores aos nossos clientes, a Stone busca a evolução do mercado de pagamentos, realizando nosso objetivo de maneira ética, correta, com tecnologia e Pessoas engajadas.

Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está inserida na estrutura da Diretoria Jurídica da Stone Pagamentos. Na função de Diretora de Ouvidoria está Sandra Ribas Bolfer. A equipe Ouvidoria é composta por Ouvidor e Analistas, todos certificados conforme resolução CMN nº 4.433/15. Nossas instalações estão adequadas e possuem ambiente com controle de acesso, fornecendo condições favoráveis para a execução do atendimento.

Sistema Utilizados

Em cumprimento ao Art.6º da resolução CMN nº 4.433/15, nossos sistemas e infraestruturas estão de acordo com modelo de atendimento, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolo, gravadas e arquivadas.

Atualmente os sistemas utilizados são:

Sistema Salesforce – Utilizado pela Ouvidoria para registro e Workflow nas tratativas de suas demandas. Trata-se de um sistema especializado em gestão de relacionamento com os clientes, permitindo realizar, baseado em tecnologia web, acompanhamentos gerenciais relativos às demandas recebidas pela Ouvidoria.

Sistema 3CX – Sistema de telefonia que permite o atendimento aos clientes; possibilita acesso e gestão das gravações e armazenamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Plataforma Typeform – Utilizado para preenchimento de formulários online. Trata-se de uma plataforma dinâmica e prática, a qual os cliente e usuários encaminham suas manifestações à Ouvidoria.

SEÇÃO QUANTITATIVA

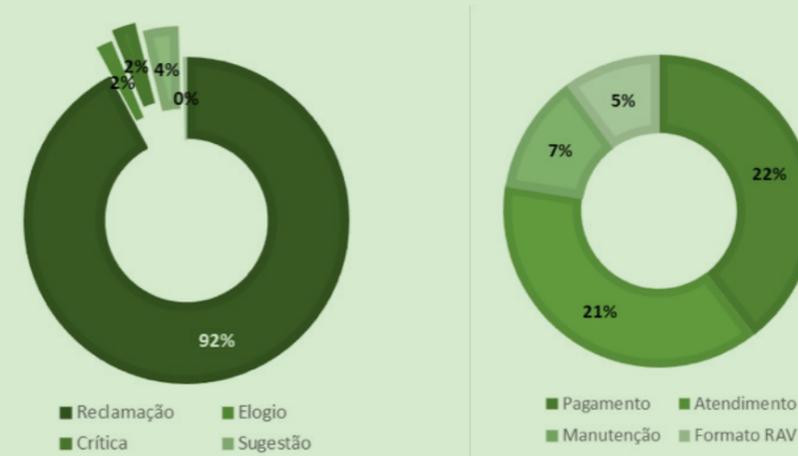
No primeiro semestre de 2018, 95% dos clientes que procuraram a Ouvidoria tiveram suas demandas concluídas dentro do prazo regulamentar, demonstrando a eficácia da Ouvidoria em atender.

A Ouvidoria realizou 618 atendimentos sendo que 42% destes chamados foram tratados formalmente na ouvidoria e 58%, por ser chamado de primeira instância, foram direcionados ao nosso canal de Relacionamento a Clientes.

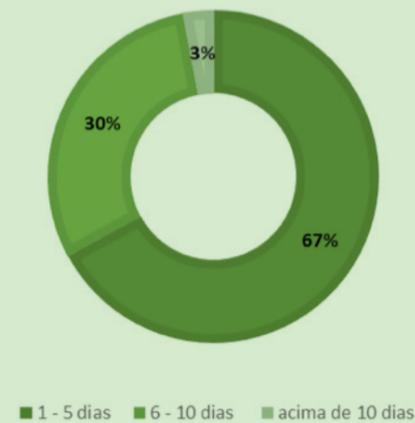


O aumento nos atendimentos de 39% é resultado da migração dos clientes Elavon para a Stone.

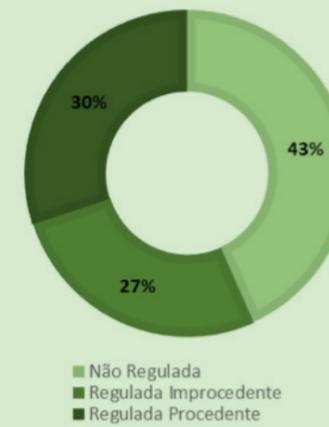
Foram registradas 239 reclamações neste semestre, os principais motivos foram: Pagamentos, Atendimento, Manutenção e Formato RAV.



O prazo médio de atendimento foi de 5 dias úteis, sendo que 66% dos nossos clientes foram atendidos até o 5º dia útil.



Neste primeiro semestre de 2018, recebemos 30 reclamações via RDR (Registro de Denúncias e Reclamações) oriundas do Banco Central, 27% delas foram classificadas Improcedentes e 43% como Não-Reguladas, demonstrando assim o compromisso, o respeito e a transparência que a Stone tem com seus clientes.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Stone é o grande sonho de pessoas que acordam todos os dias por uma só razão: o Cliente. E a Ouvidoria Stone é parte disso, buscando os melhores fluxos de atendimento, atuando como agente transformador para melhorar a experiência desse cliente.

Neste primeiro semestre de 2018, a Ouvidoria focou na redução dos prazos de conclusão das demandas, sem perder a qualidade nas tratativas. Para isso acontecer, trabalhou em conjunto com as áreas internas na contratação de SLA (Service Level Agreement) e, também, no acompanhamentos das ações de melhorias nos fluxos e processos.

Temos como projeto encerrar 2018 com a implantação do Fórum de Ouvidoria com o intenção de reunir os principais responsáveis de cada área, para acompanhar os indicadores das demandas recebidas, entender as causas, identificar e propor as possíveis soluções, a fim de mitigar riscos operacionais e de imagem.