

RELATÓRIO OUVIDORIA 2019



1º SEMESTRE

Introdução



Olá!

Neste material apresentamos o relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, atendendo a Resolução 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Índice



| | | |
|----|------------------------|--|
| 04 | MENSAGEM DA OUVIDORIA | |
| 05 | UM POUCO SOBRE A GENTE | |
| 06 | CANAIS DE ATENDIMENTO | |
| 07 | A OUVIDORIA | |
| 09 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | |

Mensagem da Ouvidoria



O atendimento da nossa Ouvidoria procura sempre criar as melhores soluções para o negócio dos clientes. Neste primeiro semestre de 2019, tivemos um papel de mediadores de conflito, buscando respostas rápidas e assertivas, que atendessem da maneira mais eficiente possível às demandas do público. Em média, os atendimentos foram concluídos em 4 dias úteis – mais rápido do que o prazo

regulamentar. Isso, porque a gente acredita que quanto mais rápido encontrarmos uma solução para nossos clientes, melhor fica o nosso relacionamento com eles. Nossa Ouvidoria trabalha sem parar, tudo para prestar o melhor serviço, construindo uma relação ética, imparcial, de confiança e de muito respeito com nossos clientes e colaboradores.

UM POUCO SOBRE A GENTE

Somos uma empresa feita de empreendedores para empreendedores. Todos os dias, buscamos medidas que possam facilitar a vida dos donos de negócio por meio de soluções financeiras, que vão desde venda e gestão à conta e crédito.

Acreditamos que os pequenos e médios empreendedores são a força da economia e os protagonistas do desenvolvimento do país. Por isso, trabalhamos todos os dias para oferecer o melhor serviço e atendimento, além de desenvolver tecnologia que os ajudem a inovar em seus negócios.

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, encontramos uma oportunidade que resultou no nosso nascimento oficial em 2012. Era o início da história de uma adquirente brasileira independente, com uma abordagem inovadora de atendimento e relacionamento, e foco total nos clientes.

Somos formados por um conjunto de conceitos que vão muito além das palavras. São ideias e comportamentos vividos diariamente, compartilhados por cada um que vive aqui; das ruas aos escritórios, do tratamento ao cliente à dedicação sem fim. Nossa cultura é a base do que somos.



CANAIS DE ATENDIMENTO



Nossa maior preocupação é garantir um atendimento de qualidade e excelência para todos os nossos clientes e parceiros.

Por isso, disponibilizamos diversos canais de contato especializados. E o mais importante: com atendimento 100% humano.

TELEFONE

ATENDIMENTO - 24h

3004-9680

Capitais e Reg.
Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

ANTECIPAÇÃO

De seg. a sex., das 8h às 22h
sáb. e dom., das 8h às 17h

3004-9683

Capitais e Reg.
Metropolitanas

0800-940-3877

Demais Regiões

Antecipe até as 14h e receba
no mesmo dia.

OUVIDORIA

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

0800-942-2174

VENDAS E CREDENCIAMENTO

De seg. a sex., das 8h às 20h

3004-9681

E-MAIL

VENDAS E
CREDENCIAMENTO

euquero@stone.com.br

ATENDIMENTO

meajuda@stone.com.br

ANTECIPAÇÃO

antecipa@stone.com.br

OUVIDORIA

ouvidoria@stone.com.br

MESSENGER

[stonepagamentos](https://www.facebook.com/stonepagamentos)

CHAT

[stone.com.br](https://www.stone.com.br)

CENTRAL DE AJUDA

stone.force.com/ajuda

A OUVIDORIA

“Atender bem sem olhar a quem”. Essa frase define muito bem a nossa Ouvidoria. Afinal, a gente considera que cada atendimento é uma oportunidade de melhoria para prestar um serviço de qualidade, ainda mais completo e eficiente. Assim, otimizamos o tempo dos nossos clientes e fortalecemos nossa relação.

Nossa Ouvidoria é composta por um Ouvidor e três Analistas, todos devidamente certificados conforme resolução CMN nº 4.433/15. Ela também está inserida na estrutura do Departamento Jurídico e tem Sandra Bolfer na função de Diretora de Ouvidoria.

Os atendimentos são registrados na plataforma de CRM Salesforce, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolo e arquivos. Os atendimentos telefônicos são realizados pelo Sistema 3CX, que faz a gravação e o armazenamento das ligações recebidas.

Números da Ouvidoria

No primeiro semestre de 2019, realizamos 637 atendimentos, sendo que 43% deles foram tratados formalmente na Ouvidoria e 57% foram simples solicitações de clientes. Como não possuímos URA, nem qualquer filtro de dados, muitos clientes que precisam de uma simples solicitação entram em contato com a Ouvidoria e em seguida, são prontamente direcionados ao nosso Canal de Relacionamento.

Foram 257 reclamações no total, com prazo médio de atendimento de 4 dias úteis.

Total de atendimentos

Ouvidoria

209

274

Não é Ouvidoria

269

363

● 2º sem | 18 ● 1º sem | 19

Principais reclamações

Troca POS

7%

Pagamento

7%

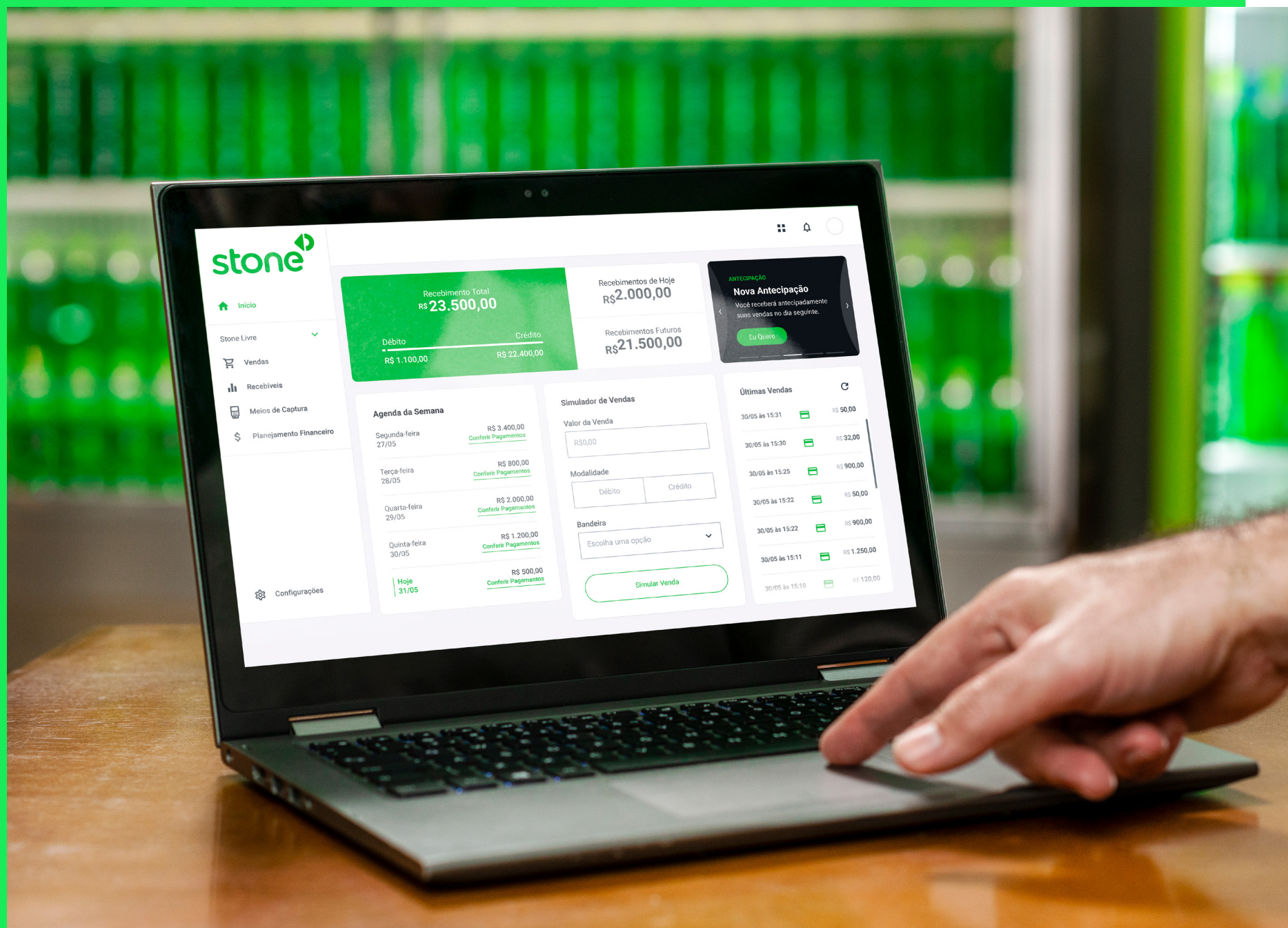
Bloqueio de liquidação

5%

Cobrança aluguel

5%

As 43 demandas RDR (Registro de Denúncias Reclamações) que vieram do Banco Central foram recebidas e concluídas pela nossa Ouvidoria, mas apenas 3 delas foram consideradas procedentes.

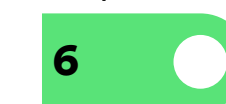


Total RDR

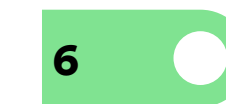
Jan | 19



Fev | 19



Mar | 19



Abr | 19

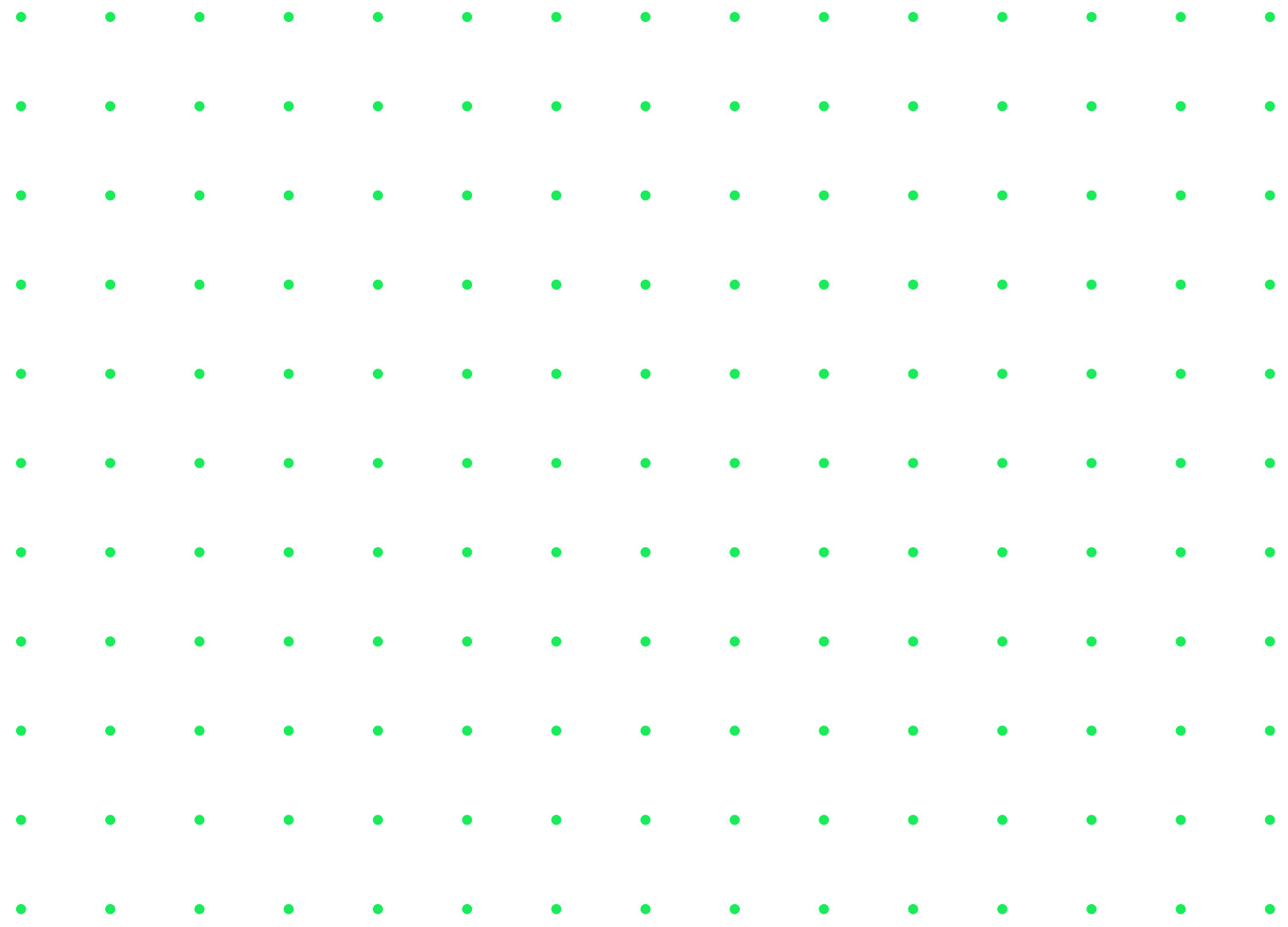
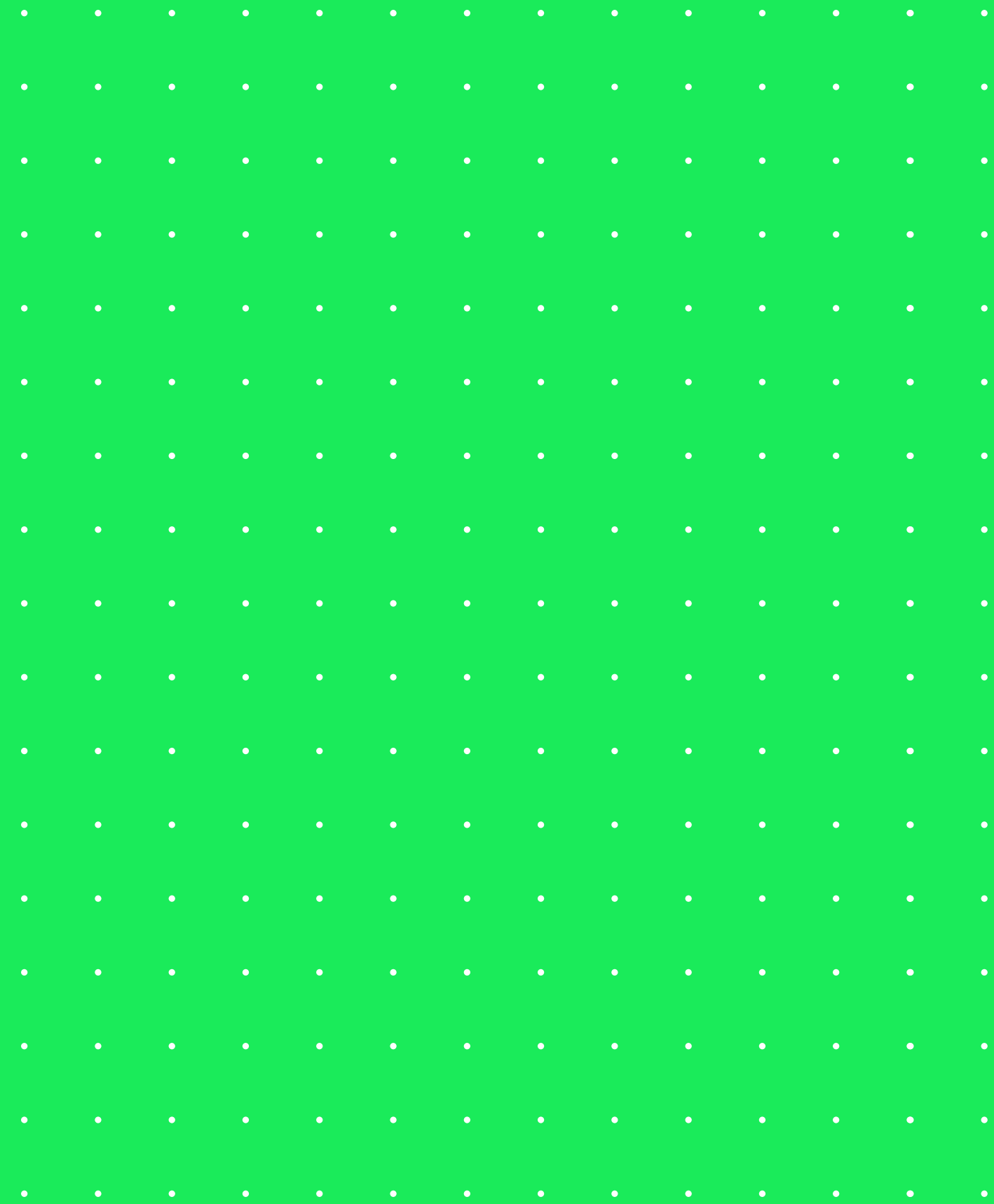


Mai | 19



Jun | 19





CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste primeiro semestre de 2019, nossa Ouvidoria se manteve muito presente nas áreas parceiras, trabalhando de forma ainda mais unida e integrada. Resultado: atendimentos rápidos, numa média de 4 dias úteis, bem abaixo do prazo regulamentar estabelecido.

A gente vai continuar investindo em um atendimento cada vez mais humano e personalizado, com pessoas qualificadas e sempre dispostas para oferecer a melhor experiência a quem sempre vem em primeiro lugar: **o cliente.**