

1º SEMESTRE

# Relatório Ouvidoria

STONE 2020

## INTRODUÇÃO

**Atendendo à Resolução n.º 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2020.**

# ÍNDICE



- 4 MENSAGEM DA OUVIDORIA
- 5 CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS
- 6 CANAIS DE ATENDIMENTO
- 8 A OUVIDORIA
- 12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

## MENSAGEM DA OUVIDORIA

Durante a pandemia da COVID-19 e o lançamento da Conta Stone, a demanda pela Ouvidoria aumentou exponencialmente. Apesar do canal não possuir um filtro para triar chamadas relacionadas ao serviço de aquisição, do produto de Conta Stone, a Ouvidoria segue se empenhando para resolver conflitos com agilidade, transparência e interlocução eficiente com clientes e áreas internas da Companhia, em linha com o compromisso da Stone de prover a melhor experiência aos nossos clientes.

Este relatório demonstra os trabalhos da Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2020, servindo como um importante instrumento para tratamento e retorno às reclamações de clientes de maneira célere, assertiva e conclusiva.

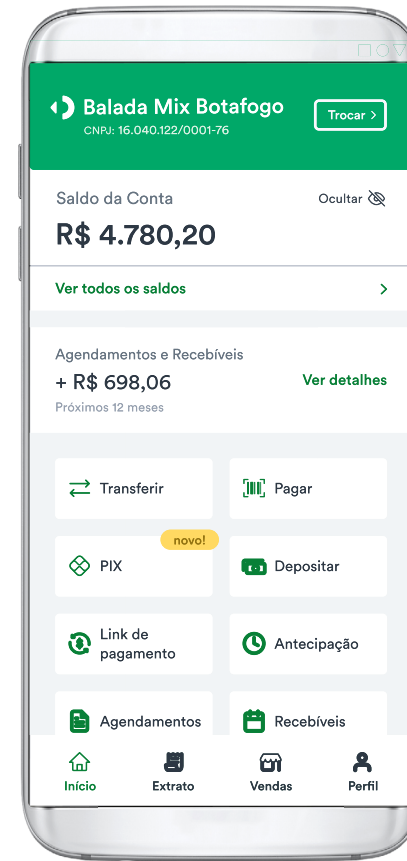
## CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS

### ADQUIRÊNCIA



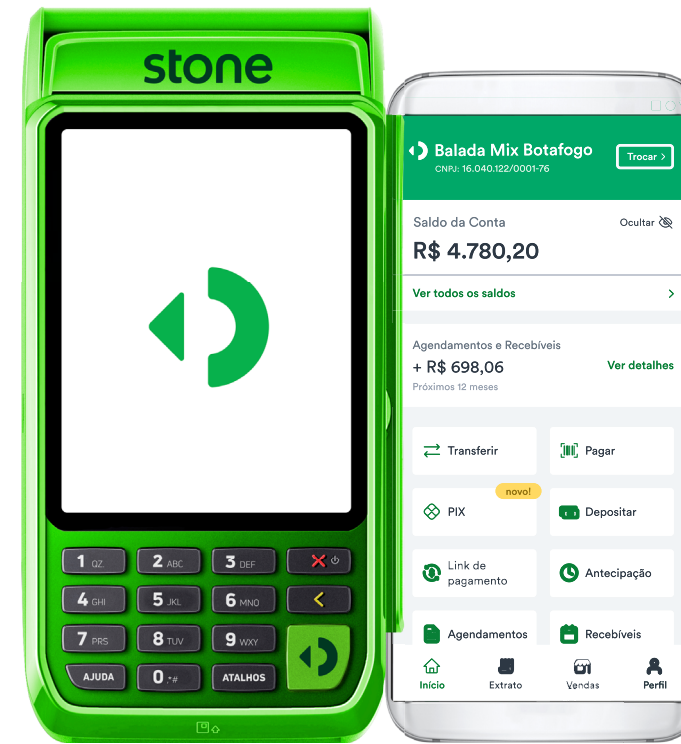
Com a nossa maquininha você vende mais, faz adiantamentos e gera relatórios de vendas. Ela tem tecnologia de pagamento por aproximação e aplicativos que podem ser personalizados.

### CONTA STONE



Com a Conta Stone você faz TEDs grátis, paga boletos e vende online, com o Link de Pagamentos e a Lojinha (que você monta em 3 cliques). Não tem mensalidade nem anuidade.

### EMPRÉSTIMO



Produto de empréstimo (microcrédito). Com pagamento diferenciado: você paga vendendo, com uma porcentagem sobre suas vendas. Ou seja, a cobrança é de acordo com o volume de vendas.

### TON



Ideal pra autônomos, as maquininhas da Ton são feitas pra você receber pagamentos no débito e no crédito. Nas vendas em crédito parcelado, você recebe o valor integral da venda, em até um dia útil.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

A satisfação do cliente depende totalmente da experiência de consumo e de relacionamento com a Companhia. Visando superar as expectativas de nossos clientes e transmitir segurança e confiança, a Stone disponibiliza canais diversificados e especializados de atendimento 100% humano.



## CANAIS DE ATENDIMENTO

### 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**

### EMAIL

VENDAS E CREDENCIAMENTO

**euquero@stone.com.br**

ATENDIMENTO

**meajuda@stone.com.br**

ANTECIPAÇÃO

**antecipa@stone.com.br**

OUVIDORIA

**ouvidoria@stone.com.br**

---

### MESSENGER

**stonepagamentos**

---

### CHAT

**stone.com.br**

---

### CENTRAL DE AJUDA

**stone.force.com/ajuda**

## A OUVIDORIA

### ATENDIMENTO OUVIDORIA

O nosso objetivo é representar nossos clientes dentro da Companhia, mediando conflitos e oferecendo um serviço eficaz, imparcial e célere.

A Ouvidoria Stone é composta por um Ouvidor e três analistas, todos devidamente certificados conforme resolução CMN nº 4.433/15, e está inserida na estrutura da Diretoria de Compliance e Gestão Integrada de Riscos, sob a direção de Sandra Bolfer.

Os atendimentos telefônicos são realizados pelo Sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas, e então registrados na plataforma de CRM Salesforce, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

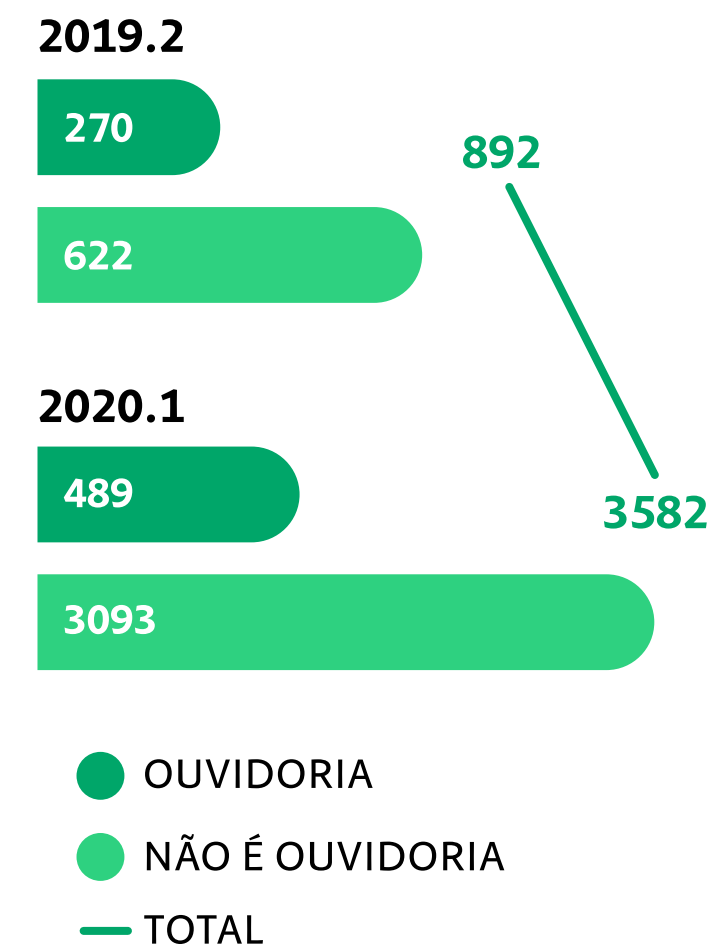


## A OUVIDORIA

NÚMEROS  
OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria realizou 3.582 (três mil, quinhentos e oitenta e dois) atendimentos, equivalente a um aumento de 401% em relação aos atendimentos realizados no 2º semestre de 2019. Desses 3.582 (três mil, quinhentos e oitenta e dois) chamados, 14% foram tratados formalmente pela Ouvidoria e 86% foram simples solicitações de clientes.

O aumento da demanda ocorreu devido principalmente em razão da pandemia da Covid-19 e do início da operação de novos produtos, que fizeram com que muitos clientes com simples solicitações entrassem em contato diretamente com a Ouvidoria, ao invés de antes acessar os canais habituais de atendimento ao cliente. Como não possuímos uma Unidade de Resposta Audível (URA) ou qualquer filtro de dados que permita o redirecionamento automático dessas chamadas, a Ouvidoria as absorveu e redirecionou ao Canal de Relacionamento com o Cliente.

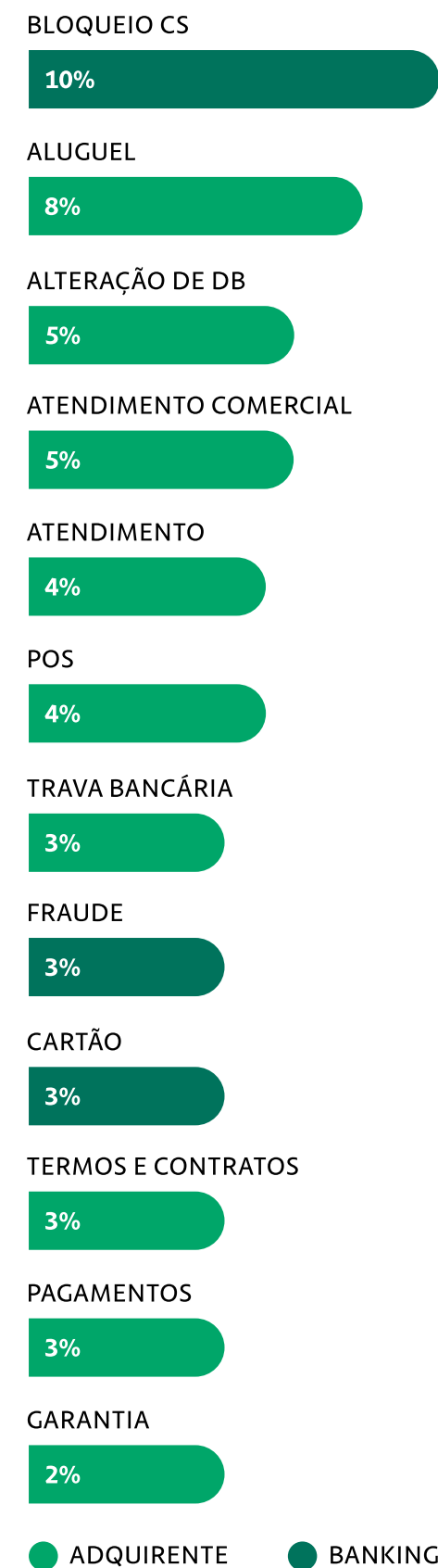


## A OUVIDORIA

### NÚMEROS OUVIDORIA

Desse total, a Ouvidoria tratou 463 (quatrocentos e sessenta e três) reclamações em um prazo médio de 8 (oito) dias úteis. Mesmo com o aumento da demanda, conseguimos atender em prazo inferior ao limite regulamentar do Conselho Monetário Nacional.

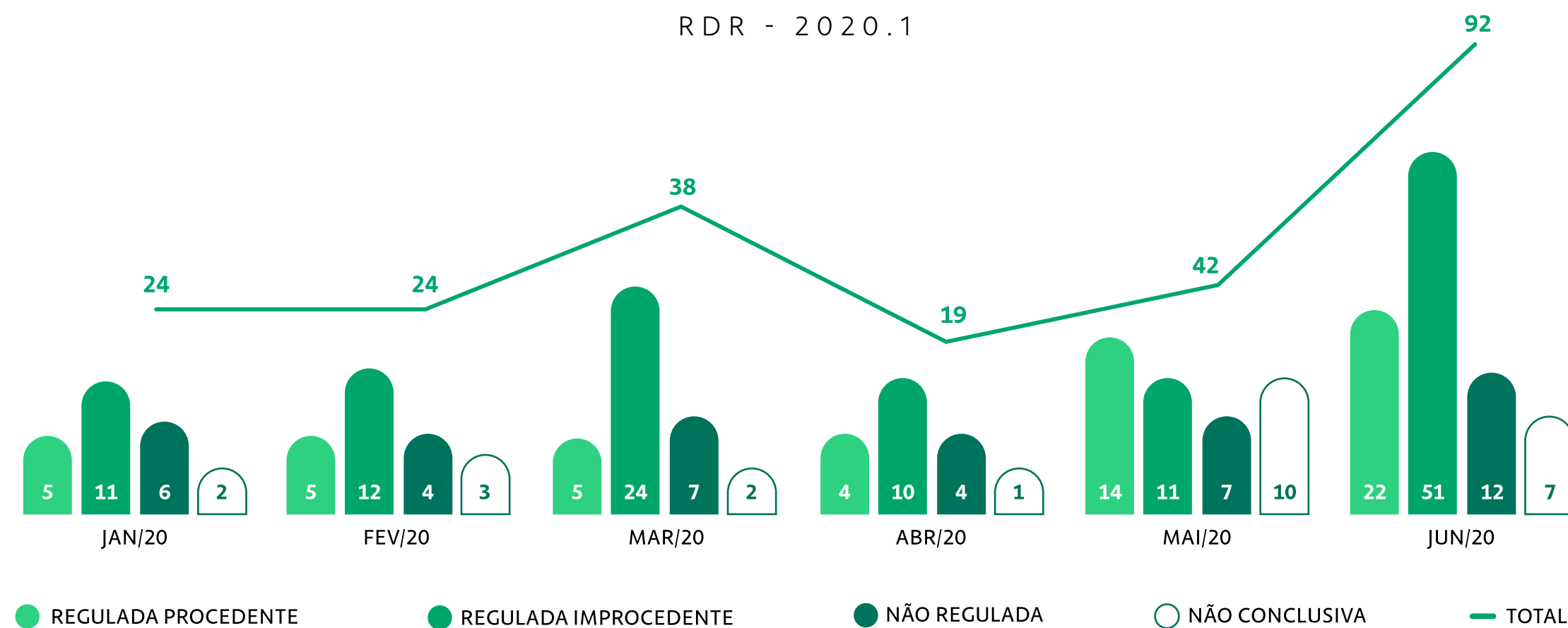
### PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES



## A OUVIDORIA

### NÚMEROS OUVIDORIA

A Ouvidoria também recepcionou, tratou e concluiu 239 (duzentas e trinta e nove) demandas RDR (Registro de Denúncias e Reclamações) oriundas do Banco Central do Brasil, das quais apenas 23% foram consideradas procedentes.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste primeiro semestre de 2020, a Ouvidoria Stone teve um grande desafio para acolher todos os novos clientes, principalmente porque a maioria deles foi cliente de 1º contato. Entretanto, atuamos incansavelmente para otimizar o trabalho e prover ao cliente a melhor experiência de atendimento.

As reclamações de clientes que acionam a Ouvidoria são consideradas insumos e oportunidades para impulsionar inovações incrementais internas, com foco na melhoria contínua da prestação de serviços e produtos, além do aprimoramento de processos em toda a Companhia.

No próximo semestre, avançaremos ainda mais no aperfeiçoamento de nossos processos, fortalecendo, assim, o exercício de nossa cultura.

**stone**