

1º SEMESTRE 2021



Relatório Ouvidoria

INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Resolução BCB n.º 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2021.

ÍNDICE



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

MENSAGEM DA OUVIDORIA

NESSE PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, COM A NECESSIDADE DE ADEQUAÇÕES PARA O INÍCIO DA VIGÊNCIA DA RESOLUÇÃO Nº 4.734 (CMN) E CIRCULAR Nº 3.952 (BACEN), QUE SE REFERE AO REGISTRO DOS RECEBÍVEIS NAS ENTIDADES REGISTRADORAS, AUTORIZADAS PELO BACEN, A OUVIDORIA ENFRENTOU DESAFIOS EM SEU ATENDIMENTO, EXIGINDO MAIOR EMPENHO NAS TRATATIVAS DAS DEMANDAS PARA MANTER A EFICIÊNCIA E CELERIDADE QUANTO A QUALIDADE, ENTREGANDO MELHOR EXPERIÊNCIA AO CLIENTE.

AINDA COM AS CONTIGÊNCIAS, A OUVIDORIA MANTEVE O SEU ATENDIMENTO 100% HUMANIZADO, NÃO FAZENDO USO DE FILTROS DE TRIAGENS OU URAS PARA O RECEBIMENTO DE SUAS CHAMADAS.

NESSE RELATÓRIO, APRESENTAREMOS A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, POSSUINDO COMO PAPEL PRINCIPAL, O ATENDIMENTO AOS CLIENTES QUE BUSCARAM OS CANAIS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA E NÃO TIVERAM AS RECLAMAÇÕES SOLUCIONADAS OU NÃO SE SENTIRAM SATISFEITOS COM A FINALIZAÇÃO PRESTADA.

CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS

ADQUIRÊNCIA



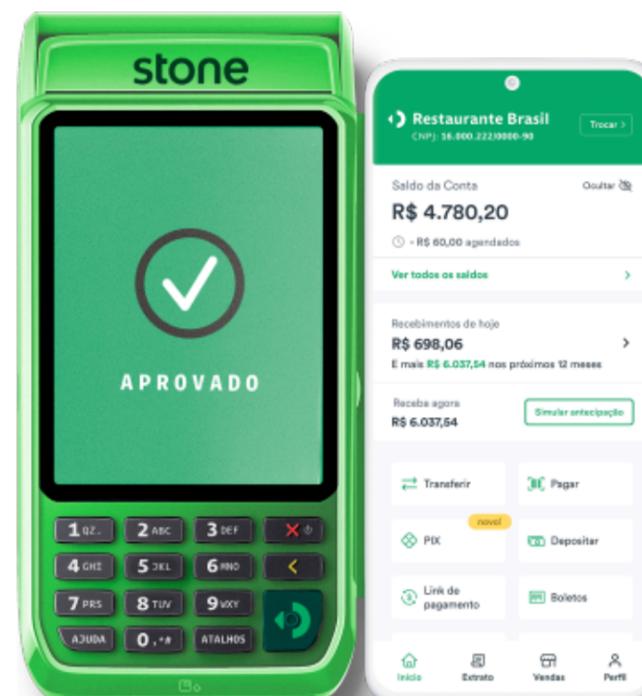
Com a nossa maquininha você vende mais, faz adiantamentos e gera relatórios de vendas. Ela tem tecnologia de pagamento por aproximação e aplicativos que podem ser personalizados.

APP STONE



Com o App Stone você faz TEDs grátis, paga boletos e vende online, com o Link de Pagamentos e a Lojinha. Não tem mensalidade nem anuidade.

EMPRÉSTIMO



Produto de empréstimo. 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

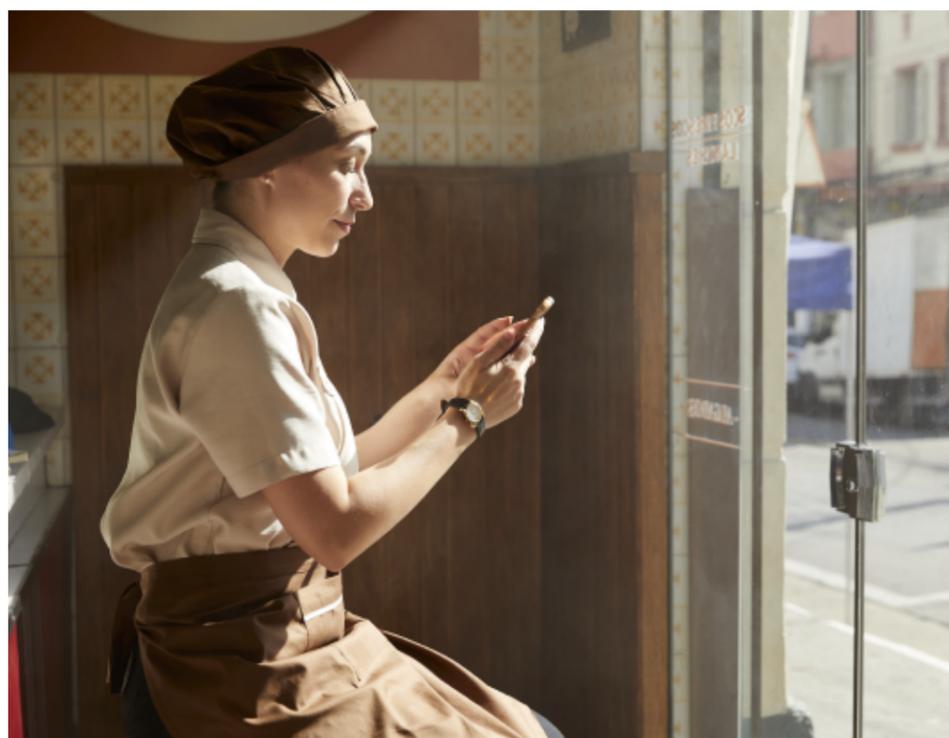


Ideal pra autônomos, as maquininhas da Ton são feitas pra você receber pagamentos no débito e no crédito. Nas vendas em crédito parcelado, você recebe o valor integral da venda, em até um dia útil.

CANAIS DE ATENDIMENTO

NOSSO ATENDIMENTO É REFERÊNCIA NO MERCADO:

NOSSO TIME ESTÁ PRONTO PARA TE ATENDER
COMO VOCÊ PREFERIR: PRESENCIALMENTE,
ONLINE OU POR TELEFONE. CONTE COM
A GENTE 24H POR DIA 7 DIAS POR SEMANA



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 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA É PAUTADO NA TRANSPARÊNCIA, NA IMPARCIALIDADE E NA ÉTICA, BUSCANDO INTERAGIR COM AS ÁREAS INTERNAS PARA SOLUÇÕES DEFINITIVAS, ATUANDO NA CAUSA RAIZ DAS DEMANDAS RECEBIDAS TRANSFORMANDO-AS EM OPORTUNIDADE DE MELHORIAS.

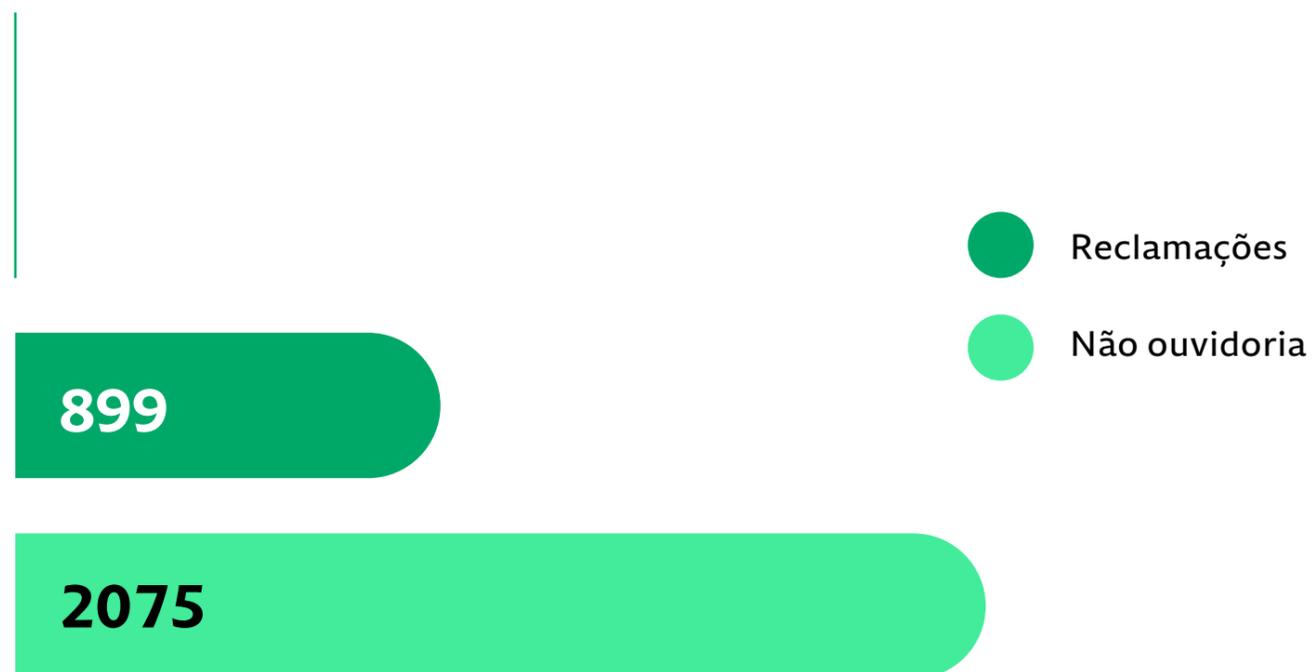
TODOS OS INTEGRANTES DA OUVIDORIA SÃO 100% CERTIFICADOS, EM CONFORMIDADE COM A RESOLUÇÃO BCB N.º 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020. NESTE PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, A OUVIDORIA FOI INSERIDA NA ESTRUTURA DA DIRETORIA DE RELAÇÕES GOVERNAMENTAIS, SOB A DIREÇÃO DE VINCÍCIUS CARRASCO.

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.

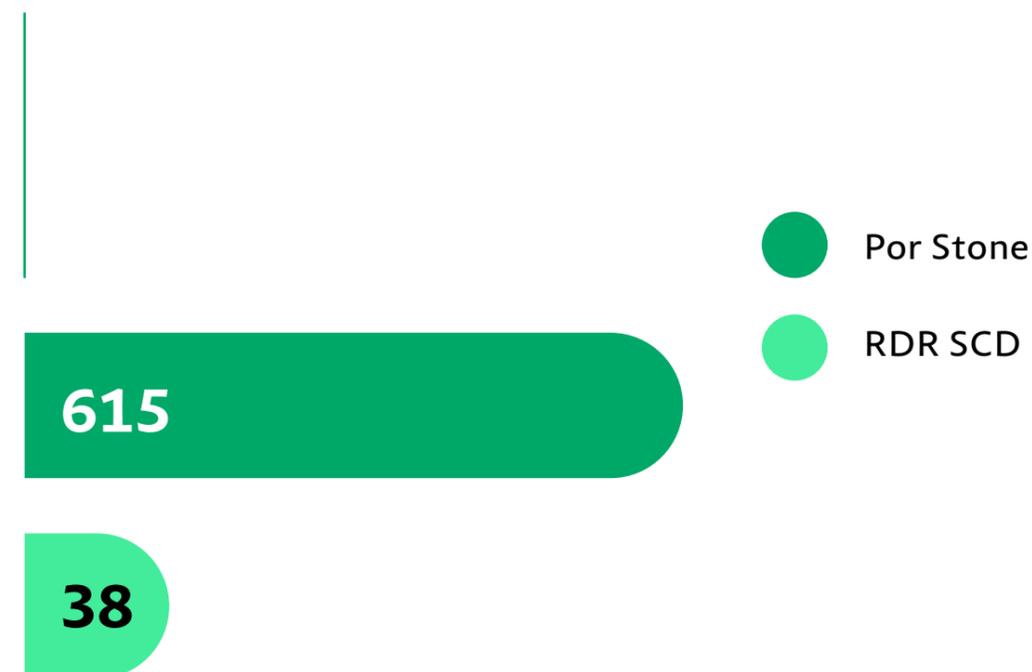
A OUVIDORIA

NÚMEROS DA OUVIDORIA 2021.1

- NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, A OUVIDORIA REGISTROU 2981 ATENDIMENTOS, SENDO QUE APROXIMADAMENTE 30% FORAM CHAMADOS MAIS COMPLEXOS, TRATADOS FORMALMENTE NA OUVIDORIA E 70% FORAM CHAMADOS DE CLIENTES COM SIMPLES SOLICITAÇÕES. RECEBEU TAMBÉM UM TOTAL DE 07 ELOGIOS NO SEMESTRE.



- NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021, A OUVIDORIA REGISTROU 615 DEMANDAS RDR PELA UNIDADE STONE PAGAMENTO E 38 DEMANDAS PELA UNIDADE SCD (SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2021 FOI MARCADO PELO APERFEIÇOAMENTO DOS PROCESSOS NA OUVIDORIA, QUE ENTENDEU A NECESSIDADE DA ORGANIZAÇÃO DOS FLUXOS COMO UMA SOLUÇÃO EFICIENTE PARA A RESOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES E MELHOR ATENDIMENTO AOS NOSSOS CLIENTES.

A SATISFAÇÃO DE NOSSOS CLIENTES É PRIMORDIAL PARA OUVIDORIA STONE E POR ESSA RAZÃO, ELA BUSCA POR CONSTRUIR UMA RELAÇÃO CADA VEZ MAIS TRANSPARENTE, ASSIM COMO ENTENDER E ATENDER AS EXIGÊNCIAS E EXPECTATIVAS DOS AGENTES EXTERNOS E INTERNOS, UTILIZANDO O RESPEITO COMO PILAR PRINCIPAL.

CONTINUAREMOS SEMPRE TRABALHANDO EM CONJUNTO COM ÀS ÁREAS INTERNAS, TRANSFORMANDO AS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS EM OPORTUNIDADES DE MELHORIAS.

stone