

2º SEMESTRE 2021

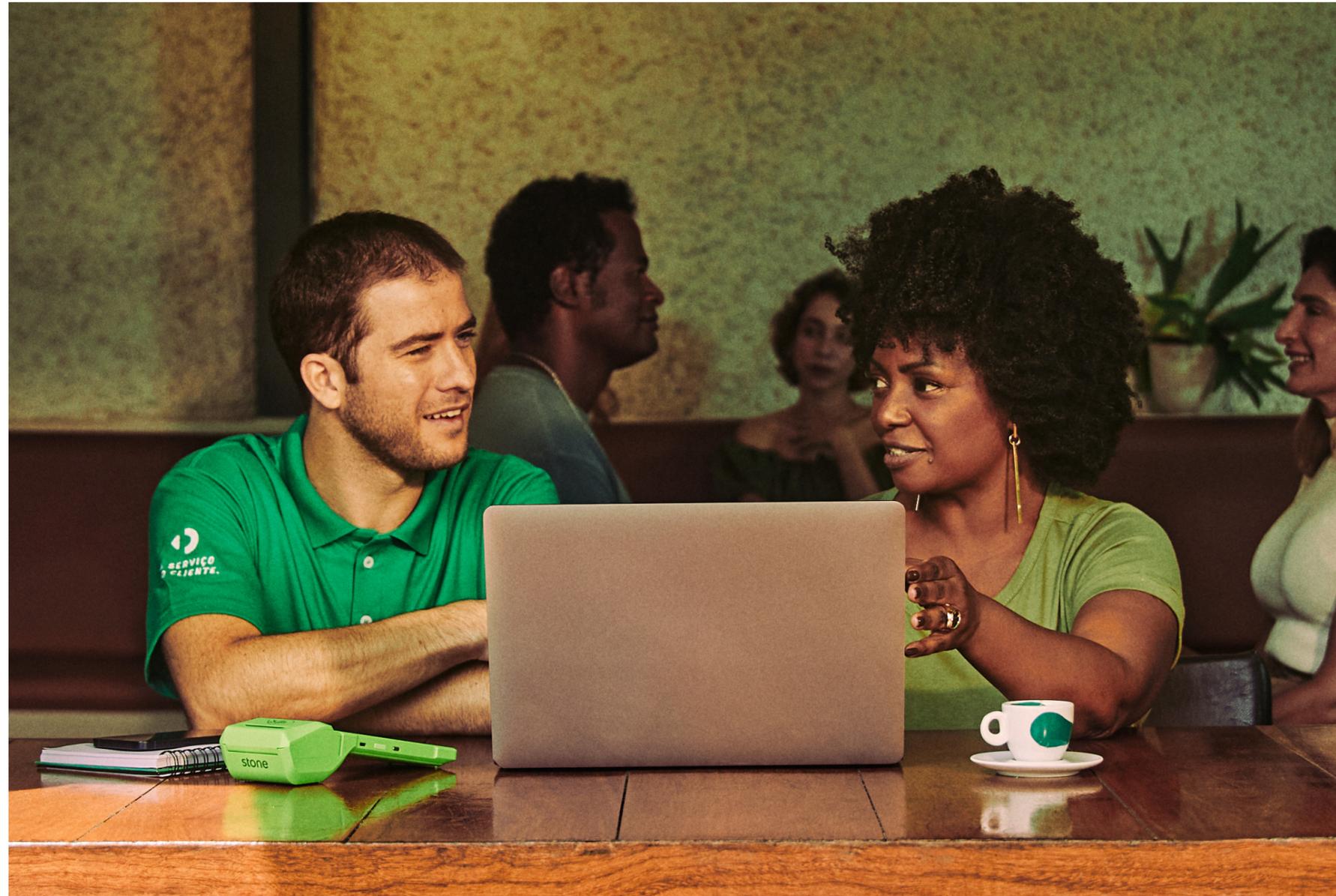


# Relatório Ouvidoria

## 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 segundo 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

O ano de 2021 foi desafiador para a Ouvidoria, devido as adequações da circular Nº 3.952 (BACEN), que se refere ao registro dos recebíveis nas entidades registradoras, autorizadas pelo BACEN, sendo formalizadas mais de 3.790 demandas e atendidas 16.179 ligações, a qual a Ouvidoria não mediu esforços para manter a eficiência e a qualidade em suas tratativas.

No decorrer desse relatório, demonstraremos as atividades da Ouvidoria no segundo semestre de 2021, sendo o seu principal objetivo o comprometimento com as melhorias dos processos, trabalhando a causa raiz de cada reclamação recebida.

Importante destacar que a Ouvidoria continua atuando como a segunda instância daqueles clientes que não se sentiram satisfeitos com a resposta recebida pelo primeiro canal de atendimento.

## CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS

### ADQUIRÊNCIA



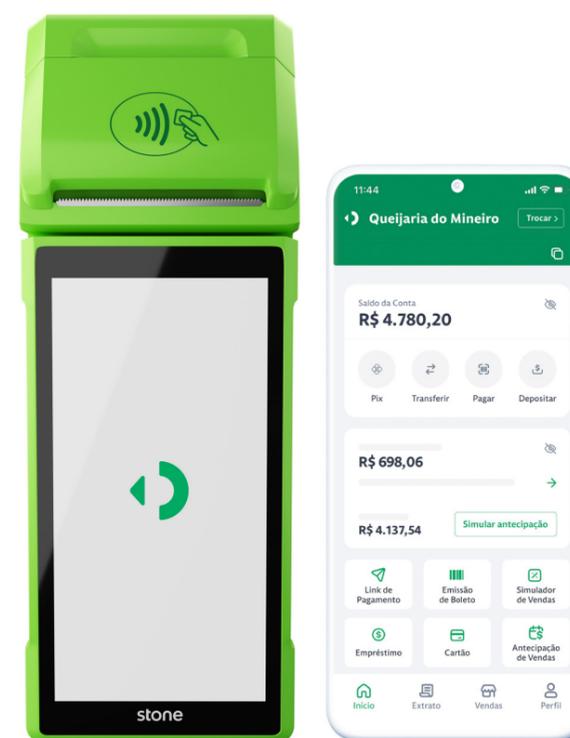
Com a nossa maquininha você vende mais, faz adiantamentos e gera relatórios de vendas. Ela tem tecnologia de pagamento por aproximação e aplicativos que podem ser personalizados.

### 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

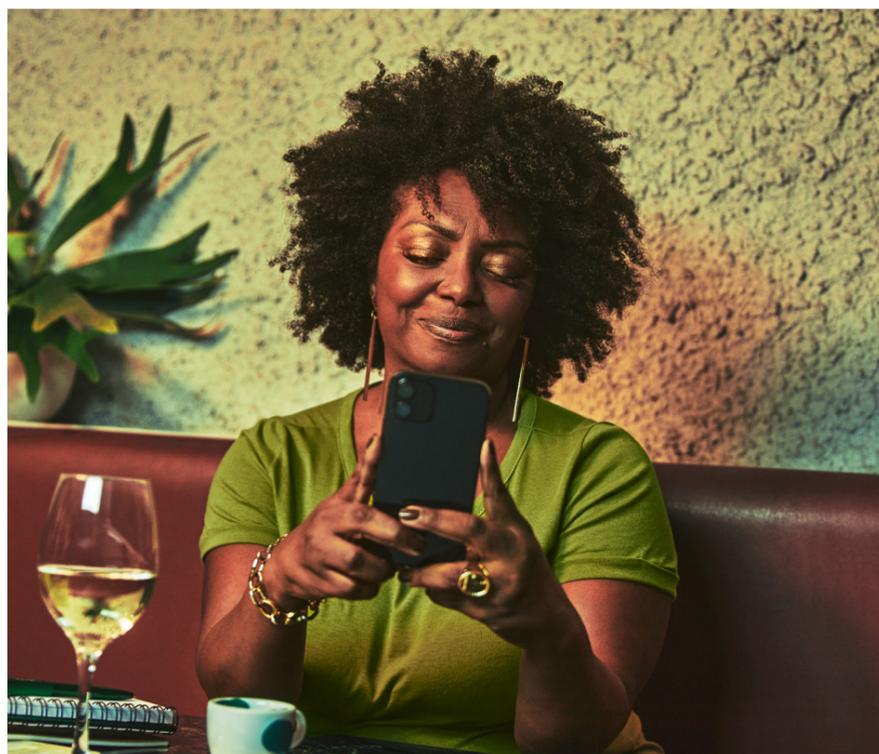


Ideal pra autônomos, as maquininhas da Ton são feitas pra você receber pagamentos no débito e no crédito. Nas vendas em crédito parcelado, você recebe o valor integral da venda, em até um dia útil.

## 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

A Ouvidoria exerce uma mediação de conflitos entre o cliente e a instituição, e tem como princípios básicos, a ética, a eficiência, o sigilo, a insenção e a transparência nas relações.

A Ouvidoria interage com as áreas internas para soluções definitivas, atuando na causa raiz das demandas recebidas transformando-as em oportunidade de melhorias.

Somos o canal que atua como representante daquele que é a nossa razão “O cliente”. É papel do ouvidor garantir que todas as ações possíveis foram realizadas para a resolução do problema de forma justa e imparcial.

Nossa missão é oferecer um atendimento humanizado, promovendo soluções para sua demanda com transparência, celeridade e ética.

Todos os integrantes da Ouvidoria são 100% certificados, em conformidade com a resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020 e a Ouvidoria está inserida na estrutura da diretoria de relações governamentais, sob a direção de Vinícius Carrasco.

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

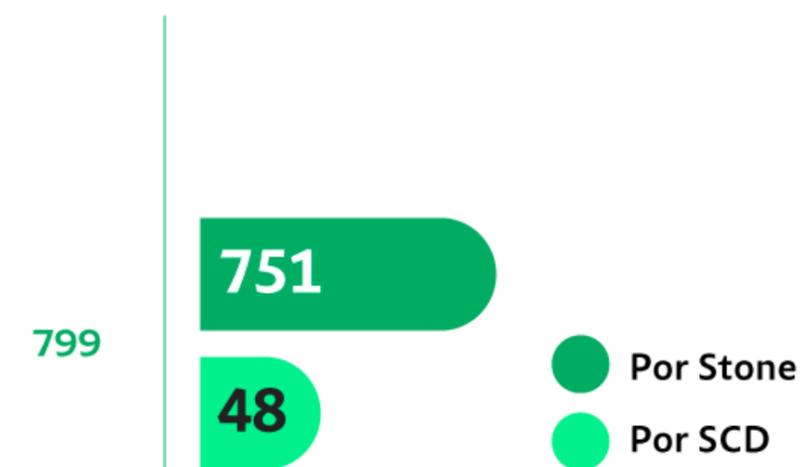
## A OUVIDORIA

### NÚMEROS DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria registrou 3452 atendimentos, sendo que desses registros, aproximadamente 35% foram chamados mais complexos, tratados formalmente na Ouvidoria e 65% deles foram chamados de clientes com simples solicitações. Recebeu também 01 elogio no semestre.



No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria registrou 751 demandas RDR pela unidade Stone Pagamentos e 48 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto).



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria conseguiu identificar uma atuação maior dos clientes nos processos de melhorias por meio da percepção e resolução dos maiores ofensores dentro da organização.

Atendendo sempre de forma transparente, a Ouvidoria vem amadurecendo a cultura Stone de servir aos nossos clientes, buscando trazer a melhor experiência de atendimento desde a recepção da demanda até a satisfação na solução apresentada.

A Ouvidoria permanece utilizando da imparcialidade como modo de possibilitar uma participação mais assertiva no relacionamento entre os agentes externos e internos, para a transformação das reclamações em pontos de aperfeiçoamento.

**stone**