

1º SEMESTRE 2022



Relatório Ouvidoria

INTRODUÇÃO

Em conformidade com a resolução BCB N° 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2022.

ÍNDICE



4 MENSAGEM E ATENDIMENTO
DA OUVIDORIA

5 NOSSOS PRODUTOS

6 CANAIS DE ATENDIMENTO

7 A OUVIDORIA

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

MENSAGEM E ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria focou na interação com os clientes internos para proposições de melhorias, promovendo a otimização dos processos e uma melhor experiência dos clientes externos, que permanecem sendo atendidos pela Ouvidoria, quando entendem que a solução ofertada pelo primeiro canal de atendimento não foi satisfatória.

No decorrer desse relatório, demonstraremos as atividades da Ouvidoria no primeiro semestre de 2022, com o objetivo de agir de forma efetiva na causa raiz de cada reclamação recebida.

A Ouvidoria desempenha o papel de escutar e acolher as reivindicações, reclamações, denúncias e sugestões dos clientes, sempre prezando não só pelo bom atendimento, mas também pela satisfação daquele que busca pelo nosso canal como segunda instância e tem o atendimento fundamentado na imparcialidade, na ética, no sigilo e na transparência das relações.

Todos os integrantes da Ouvidoria são 100% certificados, em conformidade com a resolução BCB N.º 28, de 23 de outubro de 2020 e a Ouvidoria está inserida na estrutura da diretoria de Relações Governamentais, sob a direção de Vinicius Carrasco.

Os atendimentos telefônicos são realizados pelo sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas. Para assim registrar na plataforma de CRM Salesforce, possibilitando que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

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 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.

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.

TAPTON



O TapTon é uma funcionalidade que inovou a forma de aceitar pagamentos e hoje já ajuda milhares de empreendedores a vender mais e a crescer. A tecnologia permite vendas por aproximação com cartões de crédito e débito, apenas com o celular, via App Ton.

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 24 h 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

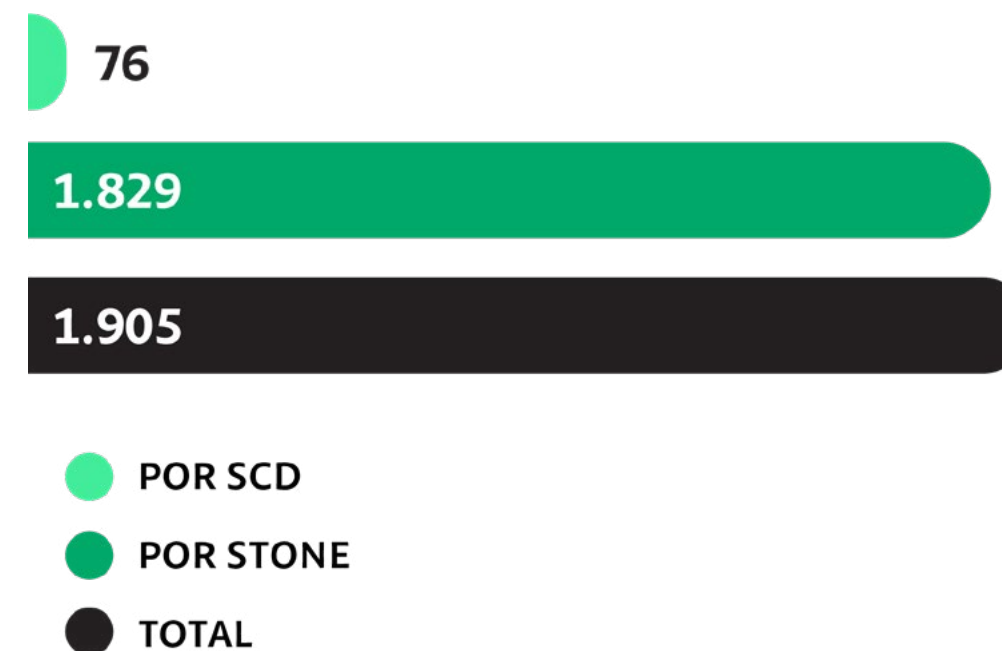
A OUVIDORIA

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria realizou um total de 5.028 registros, sendo aproximadamente 31% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 69%. Registrou também 4 elogios no semestre.



No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria registrou 1.829 demandas RDR pela unidade Stone Pagamentos e 76 demandas pela unidade SCD (sociedade de Crédito Direto).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria teve um aumento significativo nos números gerais de registro, motivado por tentativas de fraudes, prática que teve uma tendência de aumento no mercado em geral desde o início da pandemia.

Assim que observado o aumento, a Ouvidoria realizou comunicação intensiva com as áreas detratoras, que conseguiu realizar diversos aperfeiçoamentos nos processos.

Apesar do total de ligações recebidas ter ficado em 16.599, a Ouvidoria conseguiu atender aproximadamente metade delas em até 05 segundos e manteve um ótimo nível de serviço por existir uma preocupação constante em atender de forma célere, com processos mais humanizados e sem qualquer filtro de elegibilidade que impeçam o cliente de ser atendido.

Para o segundo semestre de 2022, a Ouvidoria buscará uma maior visibilidade da área frente ao mercado e irá manter o compromisso de identificar de forma eficiente, a causa raiz da reclamação para uma solução definitiva do problema e diminuição das reincidências.

stone

