

**RELATÓRIO
SEMESTRAL
DE OUVIDORIA**

stone

2022 - 2º SEMESTRE



INTRODUÇÃO



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

ÍNDICE



- 4 MENSAGEM E ATENDIMENTO DA OUVIDORIA
- 5 NOSSOS PRODUTOS
- 8 CANAIS DE ATENDIMENTO
- 10 A OUVIDORIA
- 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

MENSAGEM DA OUVIDORIA



No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria começou a receber o retorno positivo das interações intensificadas no primeiro semestre com os clientes internos, através dos apontamentos feitos para aperfeiçoamento dos fluxos e conseqüentemente a melhora na experiência dos clientes externos.

A Ouvidoria permanece acolhendo todos os clientes que porventura não tiveram um atendimento satisfatório ou não receberam a solução definitiva pelos canais que iniciaram as tratativas.

No decorrer desse relatório, demonstraremos as atividades da Ouvidoria no segundo semestre de 2022 e as atuações que poderão agir na causa raiz de cada reclamação recebida com a eficácia necessária.

A Ouvidoria é fundamentada na imparcialidade, na ética, no sigilo e na transparência das relações, desempenhando o papel de escutar e acolher as reivindicações, reclamações, denúncias e sugestões dos clientes.

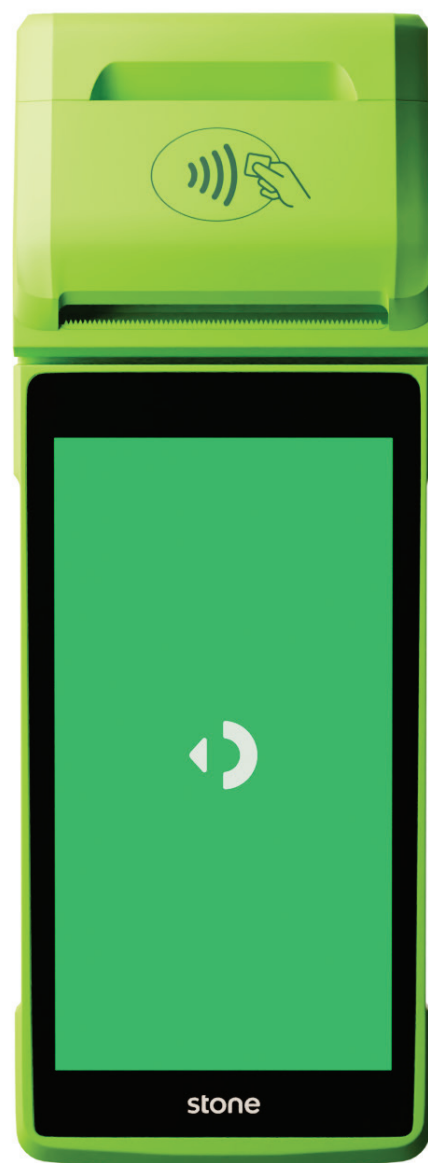
A satisfação daquele que busca pela Ouvidoria como o canal de segunda instância, prevalece como o maior objetivo e por isso, preza-se sempre por um atendimento de excelência.

Todos os participantes 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 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.

CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS - STONE

ADQUIRÊNCIA



Maquininhas com entregas e trocas em 1 dia útil, garantia ilimitada, relatório e simulação de venda. Aceita Pix direto na maquininha, cartão de débito e crédito, com parcelamento em até 10x, e voucher.

CONTA



Para receber suas vendas antecipadas em 1 dia útil, vender online com boleto, Pix e link de pagamento, e facilitar a gestão do seu negócio com pagamento de tributos, função equipe com diferentes tipos de acesso, extrato único de vendas, cartão e muito mais.

CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS - TON

ADQUIRÊNCIA



Para quem quer vender com cartão de débito e crédito com parcelamento em até 12x e contar com as melhores taxas.

CONTA



Conta digital gratuita para vender online por Pix, boleto e link de pagamento. E usar o dinheiro das vendas podendo realizar pagamentos, fazer transferências e ter um cartão pré-pago. Ainda tem acesso ao Shopping Ton para comprar com as melhores ofertas direto pelo aplicativo, e ao programa Renda Extra, que te ajuda a ganhar uma grana indicando o Ton para outros empreendedores.

CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS - TON

TAP TON



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, seja presencialmente, online ou por telefone. Conte com a gente 24h por dia e 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

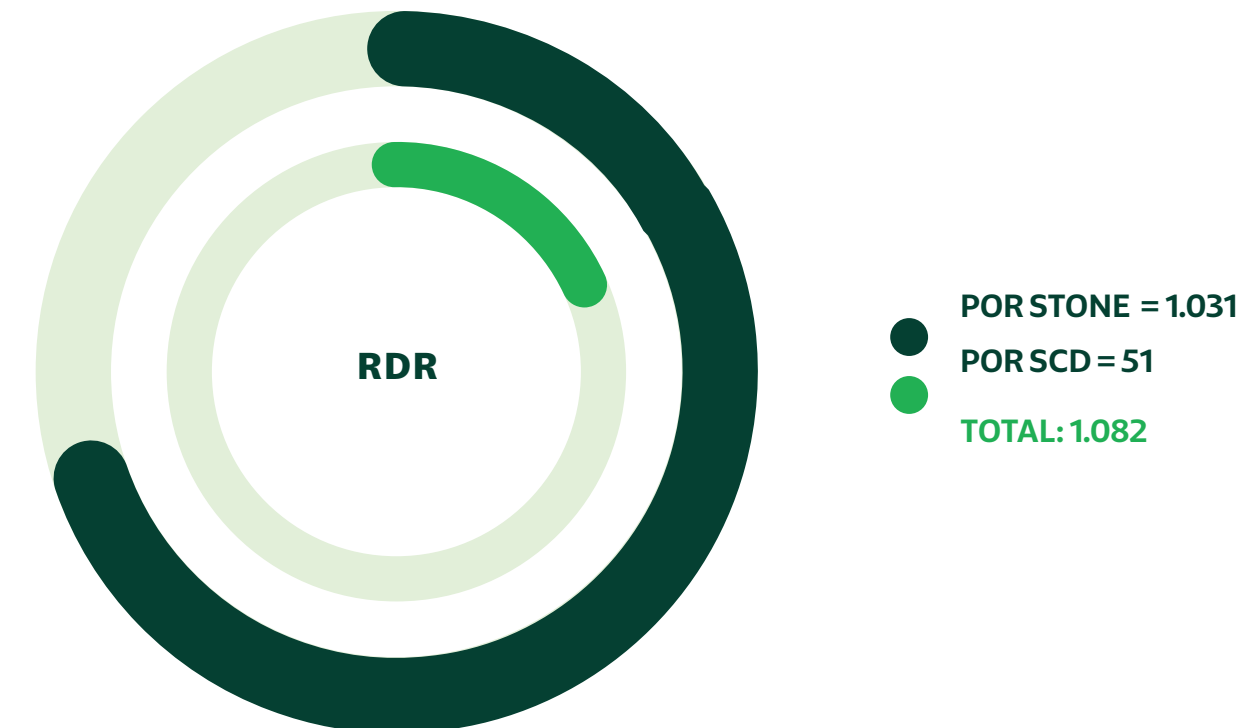
ouvidoria@stone.com.br **MESSENGER****stonepagamentos** **CHAT****stone.com.br** **CENTRAL DE AJUDA****stone.force.com/ajuda**

A OUVIDORIA

NÚMEROS DA OUVIDORIA



No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria realizou um total de 4.057 registros, sendo aproximadamente 38% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 62%. Registrou também 15 elogios no semestre.



No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria registrou 1.031 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos e 51 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto).

CONSIDERAÇÕES FINAIS



- A Ouvidoria manteve o compromisso com a identificação das causas reais das reclamações recebidas e isso refletiu na diminuição dos números gerais de atendimento e reincidências.
- As tratativas mais céleres foram um dos grandes feitos da Ouvidoria no segundo semestre de 2022, mesmo em demandas mais críticas, como as de fraudes ou tentativas de fraudes, que tiveram um aumento no mercado em geral desde o ano de 2020.
- Essa celeridade, assim como a eficácia nas tratativas, só foi possível dado a parceria mantida entre as áreas da cia, que se mantêm alertas e atualizadas para qualquer nova inclinação com potencial de impacto nos atendimentos e no aumento das reclamações.
- No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria entendeu a necessidade da delimitação dos assuntos reclamados e iniciou um mapeamento mais assertivo dos pontos de melhoria, mantendo também os processos humanizados e os atendimentos sem qualquer filtro de elegibilidade que dificulte o acolhimento do cliente.

stone