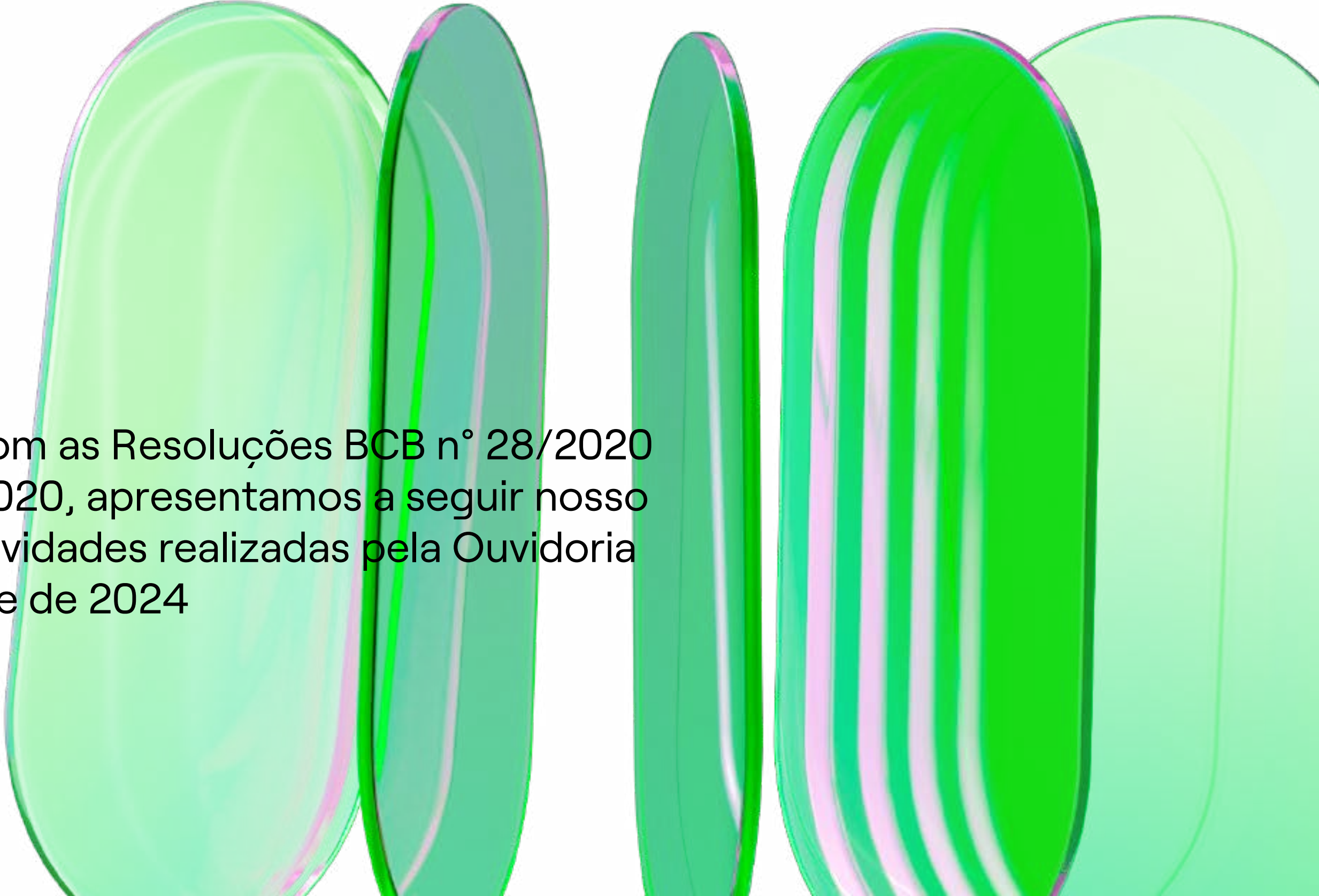




stoneco

Relatório Semestral Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2024



Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2024

Índice

Mensagem e atendimento na Ouvidoria	4
Nossos produtos	6
Canais de Atendimento	8
A Ouvidoria	9
Pesquisa de Satisfação	10
Realizações	11
Considerações finais	12

Mensagem e atendimento da Ouvidoria

A Stone através de seu “modo Stone” de vender, gerir e botar para girar, uniu uma forma prática das vendas à gestão financeira, facilitando o dia a dia do empreendedor, somando um conjunto de soluções como: a utilização da maquininha, Conta Stone e mais integração tecnológica. Todo esse ecossistema teve grande destaque nas campanhas patrocinadas no Big Brother Brasil, Fórmula 1 e MasterChef em 2024, confirmando que a Stone vai muito além da maquininha de cartão, e comprovando que possui soluções completas para o sucesso do negócio.

Mais do que palavras estampadas nas paredes da companhia e espalhadas pelo Brasil, o sucesso da Stone resulta do talento de seus profissionais, que atuam alinhados aos valores essenciais, em busca de impulsionar o desempenho dos negócios e honrar os compromissos da empresa com a sociedade, proporcionando um atendimento humanizado, com pessoas dedicadas em resolver e encantar.

Desta forma, quando a Ouvidoria recebe a demanda e compreende a necessidade de seu cliente, é possível mensurar o nível de qualidade apresentado em todo o processo de atendimento prestado, desde seu primeiro contato com a companhia, atuando na solução da demanda e certificando a qualidade, bem como aprimorando os processos por meio de fóruns mensais, abordando de maneira eficaz e apropriada a raiz da reclamação recebida. Neste relatório, apresentaremos as atividades exercidas pela ouvidoria ao longo do primeiro semestre de 2024.

Além disso, será possível observar o reconhecimento pelas conquistas alcançadas pela Ouvidoria, como resultado do mérito de todas as ações desenvolvidas durante o período. 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.

Todos os integrantes da ouvidoria são 100% certificados, conforme as resoluções BCB N°28/2020 e a CMN N°4.860/2020. A Ouvidoria está inserida na estrutura da diretoria de Relações Governamentais, sob a direção de Vinicius Carrasco.



Nossos produtos

STONE

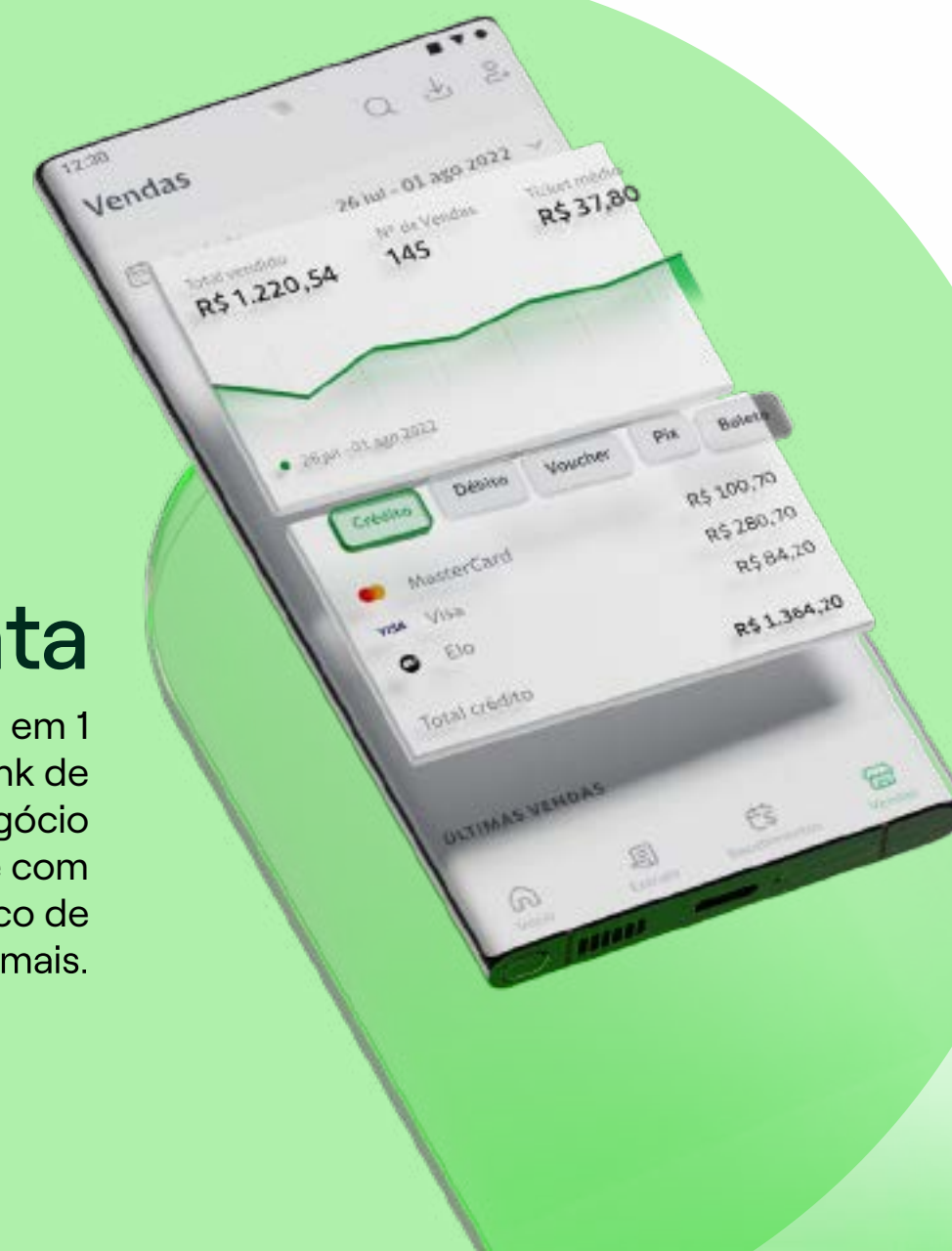
Adquirência

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.



Nossos produtos

TON

Adquirência

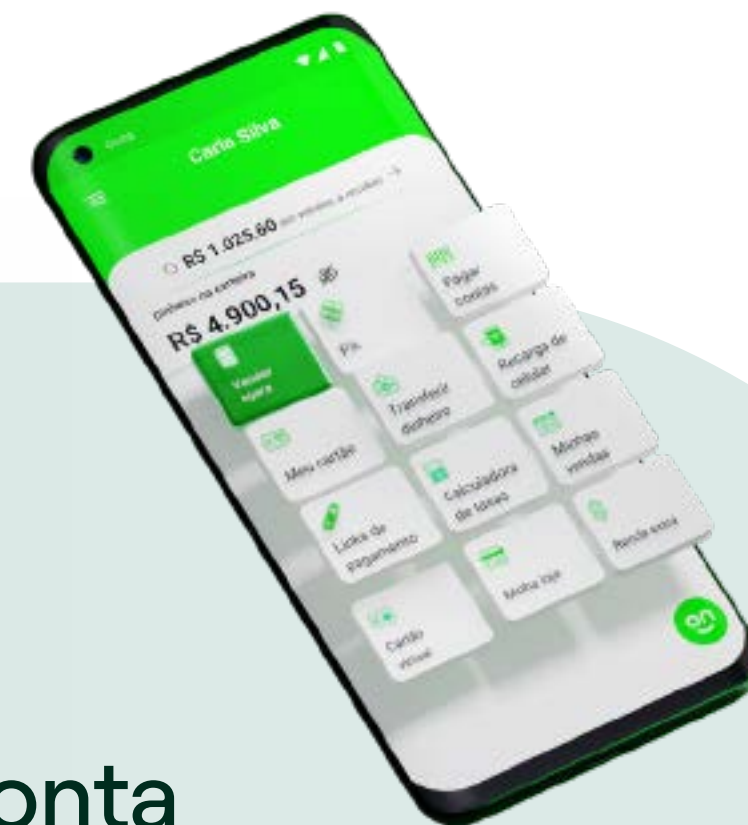
Para quem quer vender com cartão de débito e crédito com parcelamento em até 12x e contar com as melhores taxas

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.

Conta

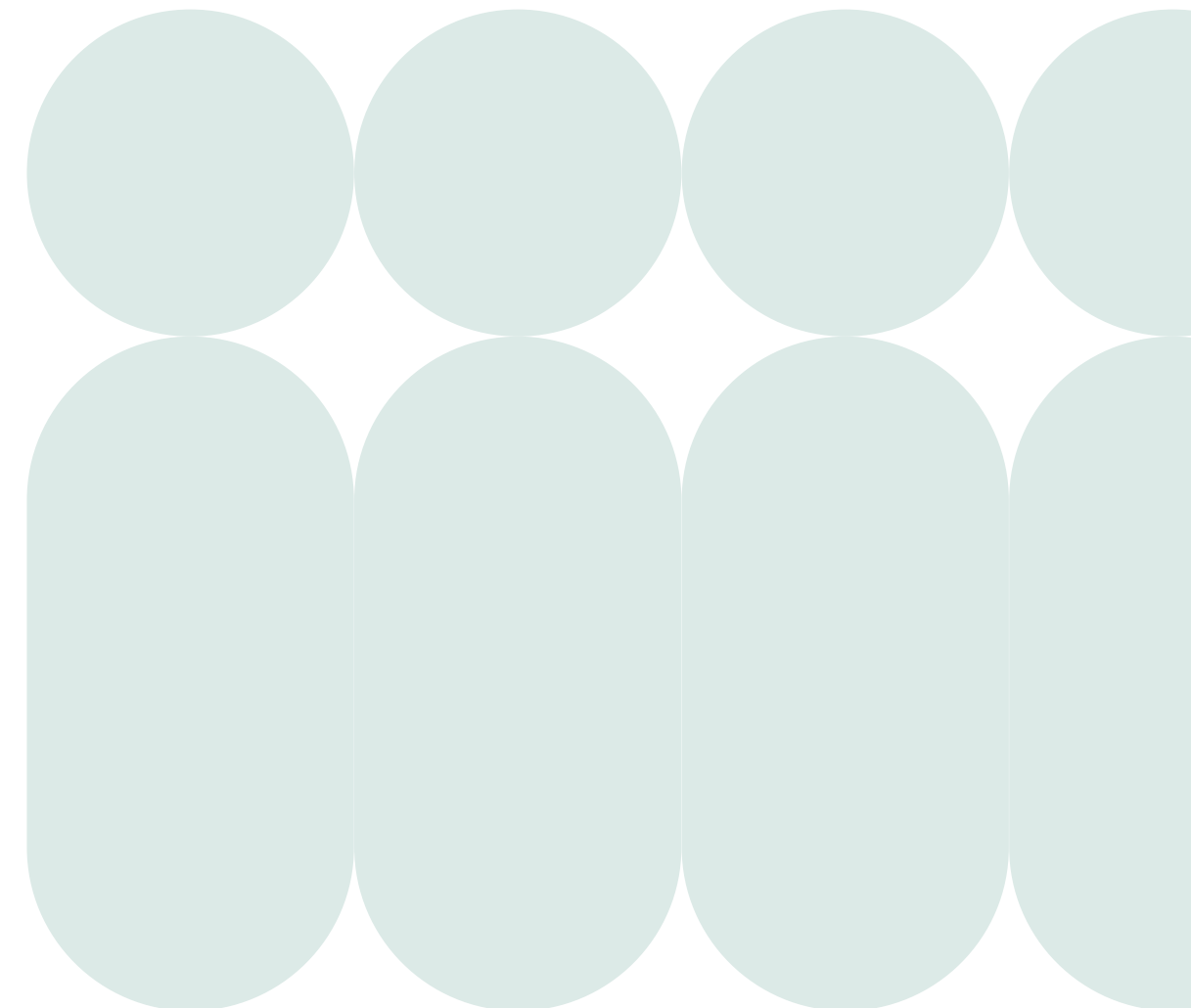
Conta digital gratuita para vender online por Pix, boleto e link de pagamento. E usar o dinheiro das vendas podendo realizar pagamentos, fazer transferências e ter um cartão pré-pago. Ainda tem acesso ao Shopping Ton para comprar com as melhores ofertas direto pelo aplicativo, e ao programa Renda Extra,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



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.



ATENDIMENTO

ATENDIMENTO 24 HORAS

3004-9680

Capitais e Reg.Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

MEAJUDA@STONE.COM.BR

ANTECIPAÇÃO

Antecipe até as 14h e receba no mesmo dia

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

ANTECIPA@STONE.COM.BR

OUVIDORIA

0800-942-2174

De seg. a sex., (exceto feriados) das 9h às 18h

OUVIDORIA@STONE.COM.BR

VENDAS E CREDENCIAMENTO

3004-9683

De seg. a sex., das 8h às 20h

EUQUERO@STONE.COM.BR

MESSENGER

[stonepagamentos](https://stonepagamentos.com.br)

CHAT

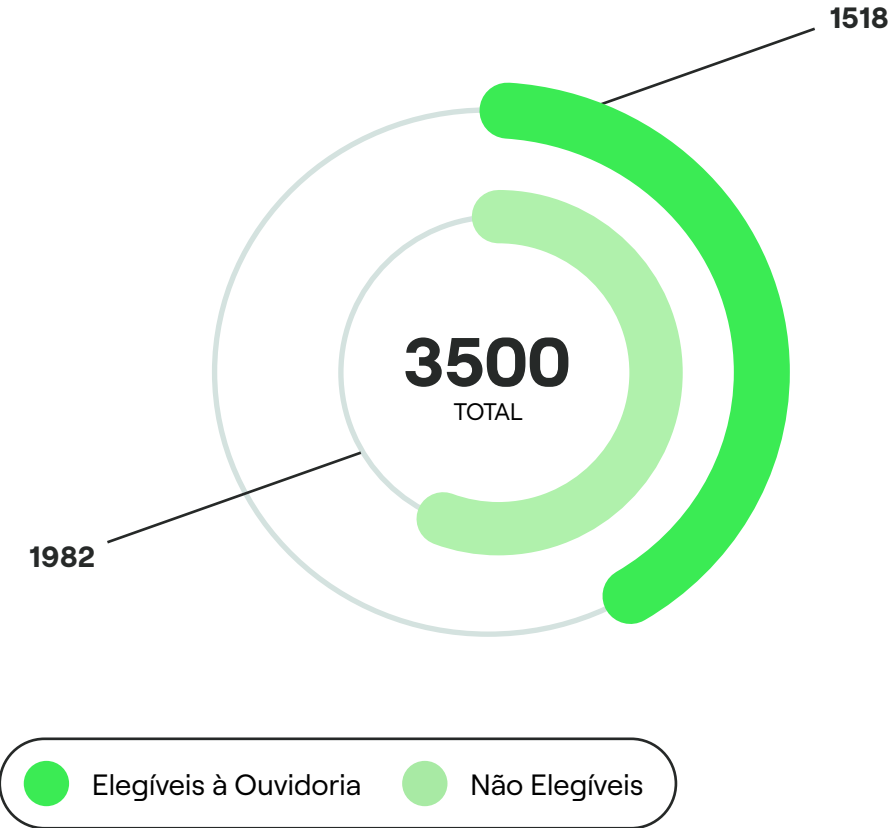
stone.com.br

CENTRAL DE AJUDA

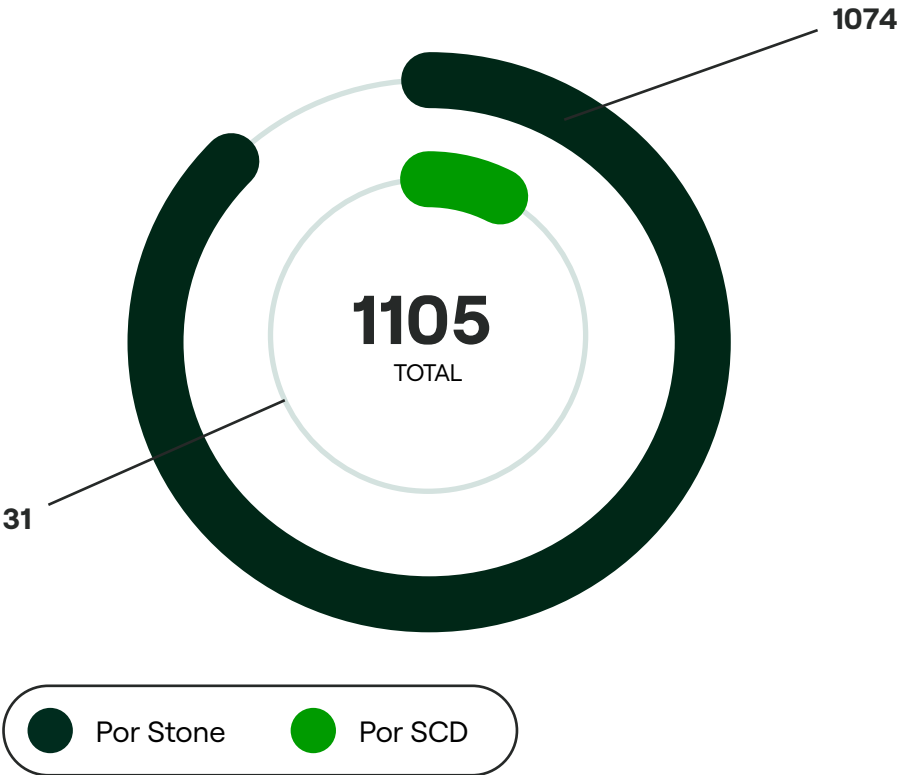
ajuda.stone.com.br

A Ouvidoria

NÚMEROS



No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria realizou um total de 3500 registros, sendo aproximadamente 43% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 57%. Registrou também 5 elogios no semestre.



No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria registrou 1074 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos, 31 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto)

A Ouvidoria

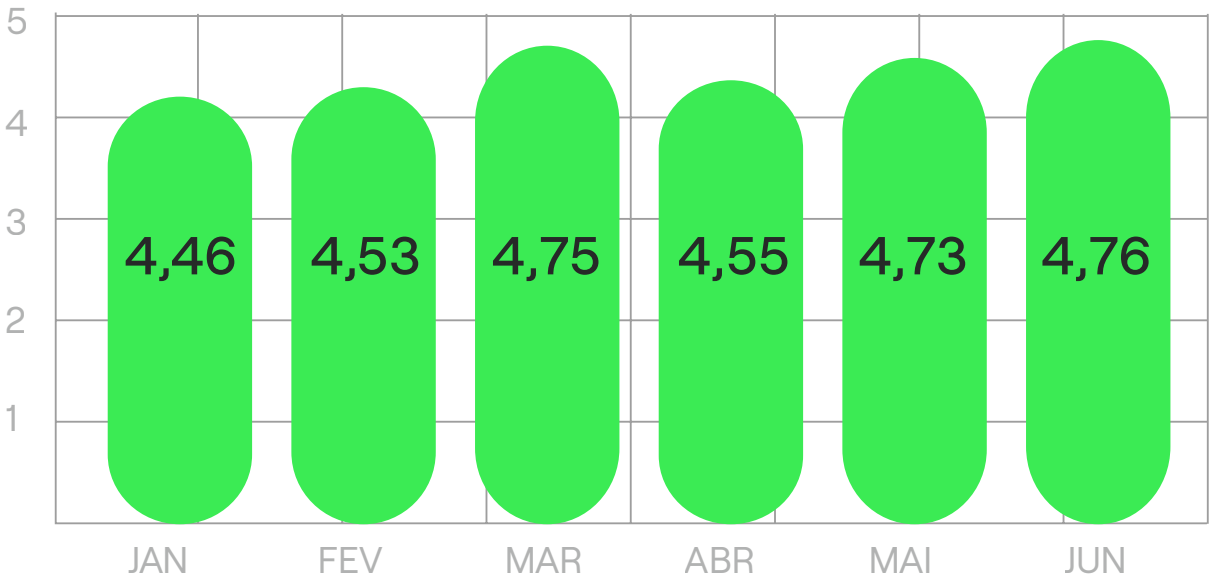
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

73,77% dos clientes encaminhados para a pesquisa concluíram a avaliação

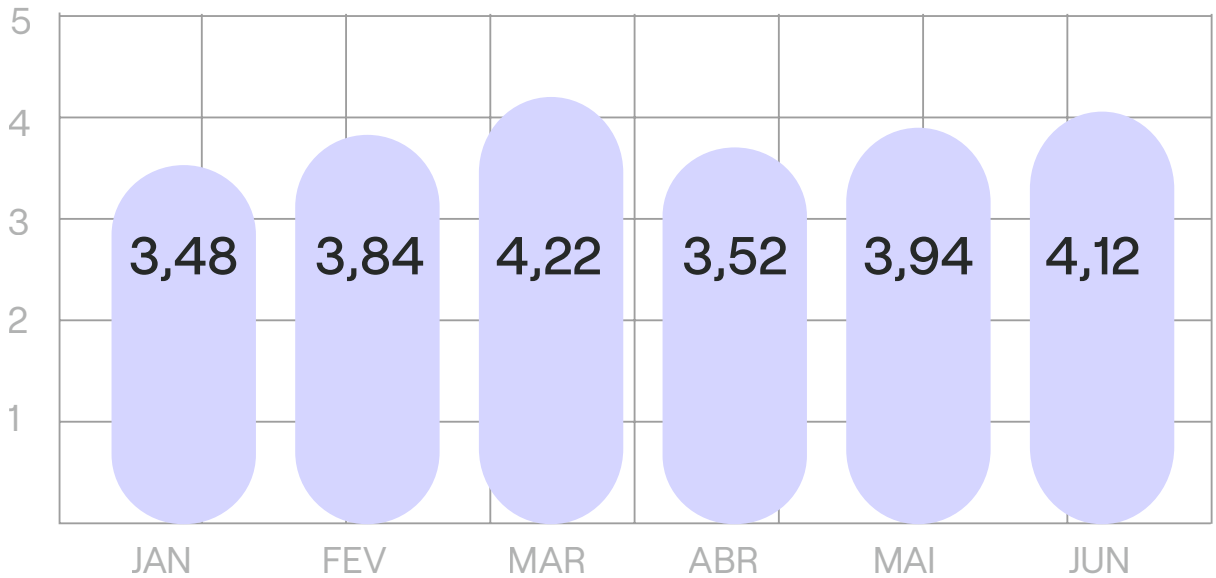
4,63 Média nota do Analista /5,0

3,85 Média nota Demanda /5,0

Como você avalia o atendimento do Analista de Ouvidoria?



Como você avalia a solução apresentada para sua demanda?



A Ouvidoria

REALIZAÇÕES

OUV – INFO

Boletim mensal com as principais informações para a companhia.

FÓRUM OUVIDORIA

Reestruturação do fórum de ouvidoria.



Considerações finais

O primeiro semestre de 2024 foi muito desafiador para o atendimento da Ouvidoria, porque muitos clientes do produto Ton recorreram à Ouvidoria na intenção de substituição do atendimento da primeira instância e/ou dificuldade no acesso do cadastro. Esse movimento fez com que aumentasse o número de ligações na Ouvidoria, bem como o atendimento à clientes inelegíveis.

Seguimos no caminho de atuar como parceira e ouvinte do cliente, usuários ou qualquer cidadão que procure o canal, prestando atendimento 100% humanizado, guiado pela transparência, independência e imparcialidade, sem qualquer utilização de filtro de atendimento, de prático e fácil acesso.

Portanto, por mais que a Ouvidoria se depare diariamente com uma situação de tensão, uma vez que a maioria das pessoas busca o canal para registrar suas insatisfações, permanece com o diferencial de facilitar o atendimento, criando uma comunicação de acolhimento, sempre mediando os conflitos, propondo soluções e melhorias nos processos, atuando na causa raiz.



The background features a light blue-grey gradient. Two large, translucent green glass spheres are positioned on the left and right sides. A thin, bright green line originates from the bottom left, passes through the center of the image, and extends towards the bottom right, intersecting the two spheres.

stoneco