

stone^{co}

Relatório Semestral Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2024

A Ouvidoria está inserida na estrutura da Diretoria de Relações Governamentais, sob a direção de Vinícius Carrasco. Todos os integrantes da Ouvidoria possuem a certificação obrigatória, consoante as Resoluções: BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020.

Dessa forma, apresentaremos a seguir o relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

Índice

Mensagem e atendimento na Ouvidoria	4
Nossos produtos	5
Canais de Atendimento	7
A Ouvidoria	8
Pesquisa de Satisfação	11
Ranking do Banco Central	12
Realizações	13
Considerações finais	14

Mensagem e atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria, como canal de última instância do atendimento, lida diariamente com as insatisfações dos clientes e trabalha para garantir soluções definitivas para suas demandas. No entanto, sua atuação vai além da resolução individual de casos. O time se preocupa em analisar cada manifestação recebida, identificando padrões e oportunidades de melhoria que possam contribuir para a evolução contínua dos processos e a experiência do cliente. Dessa forma, a Ouvidoria não apenas soluciona problemas, mas também desempenha um papel fundamental na construção de mudanças que fortalecem a empresa como um todo.

Com esse compromisso de aprimoramento constante, a Ouvidoria não se acomoda nem se permite estagnar. Para garantir um atendimento cada vez mais qualificado e estratégico, seus integrantes investem no próprio desenvolvimento, participando de cursos e capacitações que ampliam seus conhecimentos e refinam suas práticas. Esse aprendizado contínuo fortalece o trabalho da equipe e garante que a Ouvidoria esteja sempre preparada para atender com excelência, trazendo impactos positivos tanto para os clientes quanto para a organização.

Os atendimentos telefônicos são conduzidos por meio do sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas. Essas chamadas são registradas na plataforma de CRM Salesforce, garantindo que cada demanda seja devidamente documentada e identificada por meio de protocolos e arquivos, facilitando o acompanhamento e a gestão dos casos.

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

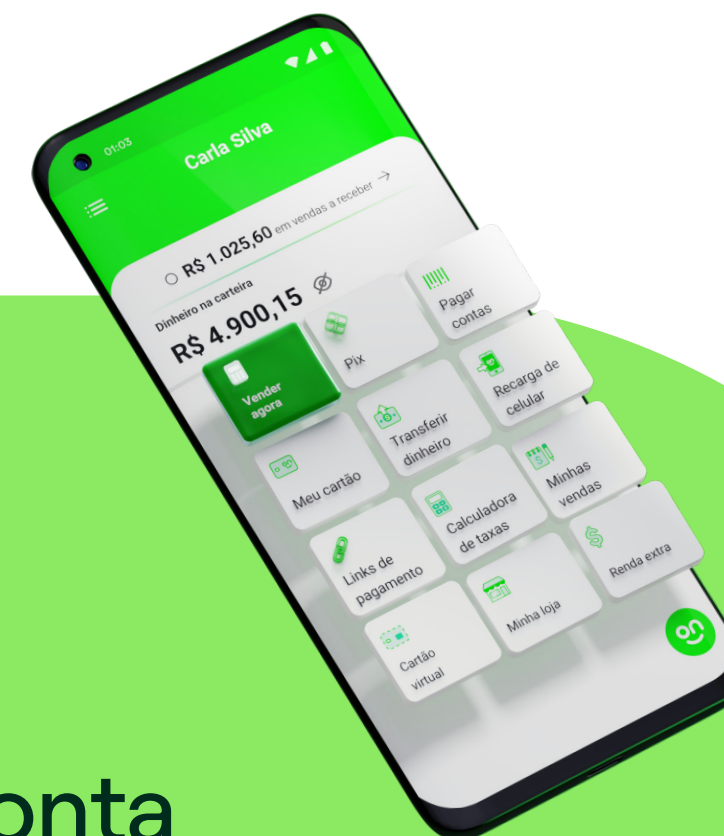
Para quem quer vender com cartão de débito e crédito com parcelamento em até 12x e contar com as melhores taxas.

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

TON

ATENDIMENTO 24 HORAS

(11) 3004-9136

WhatsApp

OUVIDORIA

0800-942-2174

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

OUVIDORIA@STONE.COM.BR

VENDAS E CREDENCIAMENTO

3004-9681

De seg. a sex., das 8h às 20h

EUQUERO@STONE.COM.BR

MESSENGER

stonepagamentos

CHAT

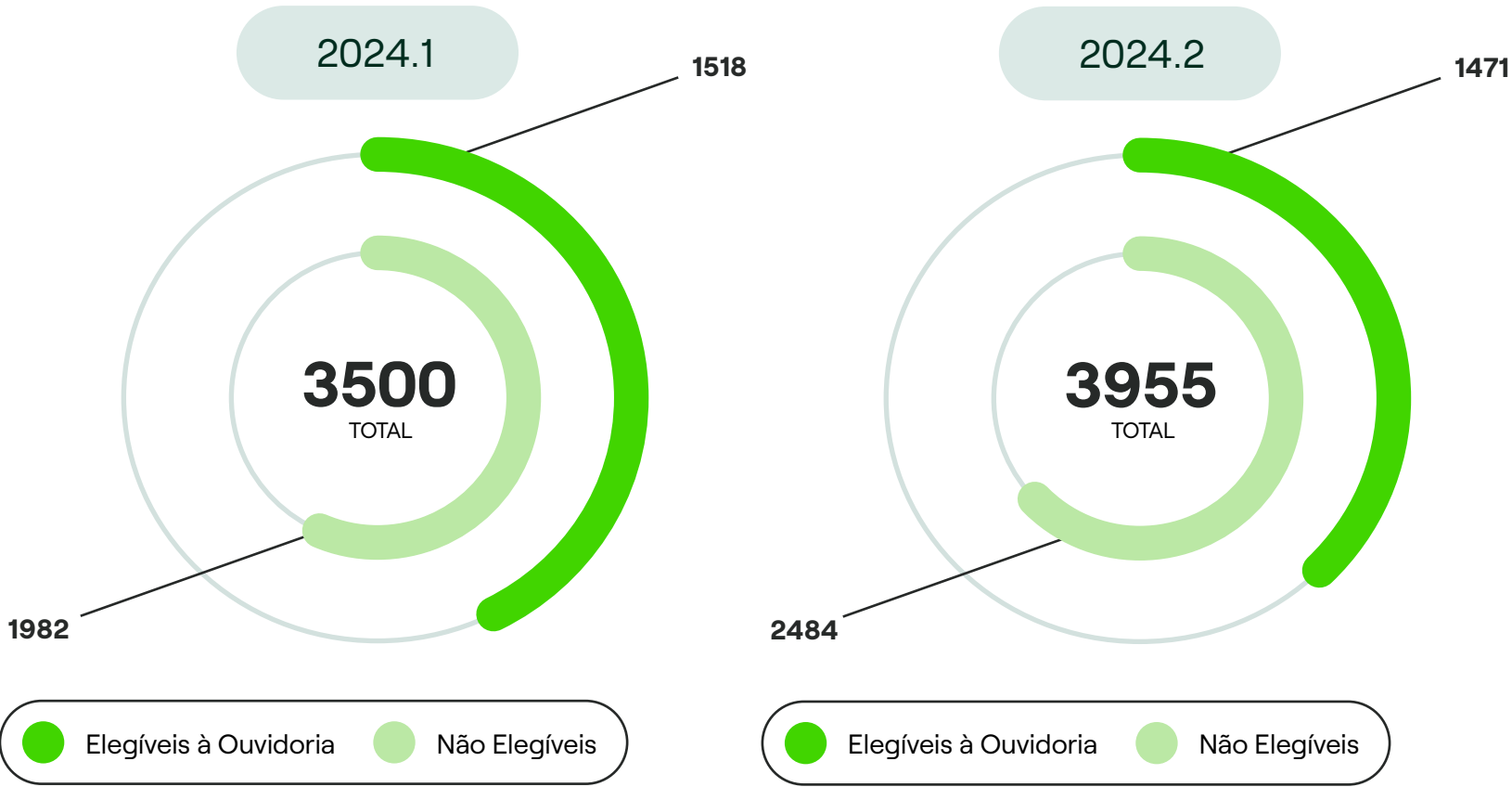
stone.com.br

CENTRAL DE AJUDA

ajuda.stone.com.br

A Ouvidoria

NÚMEROS

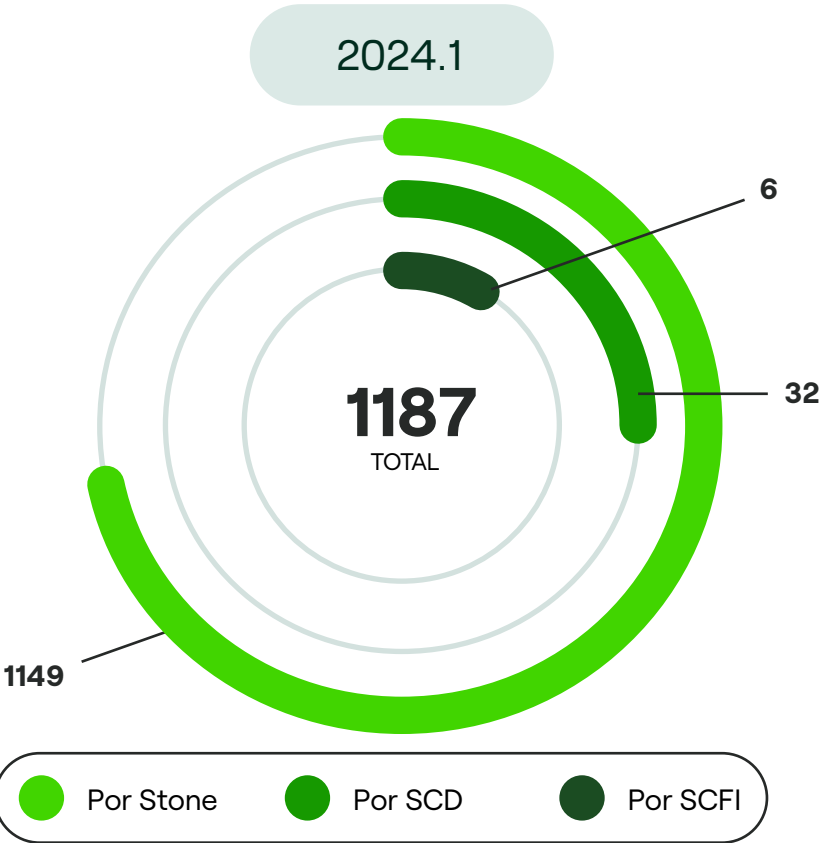


Quando comparados os semestres, o número de demandas não elegíveis teve um aumento de 25%, enquanto as tratativas elegíveis à Ouvidoria, tiveram uma leve redução, o que equivale a 3% a menos em relação ao primeiro semestre de 2024.

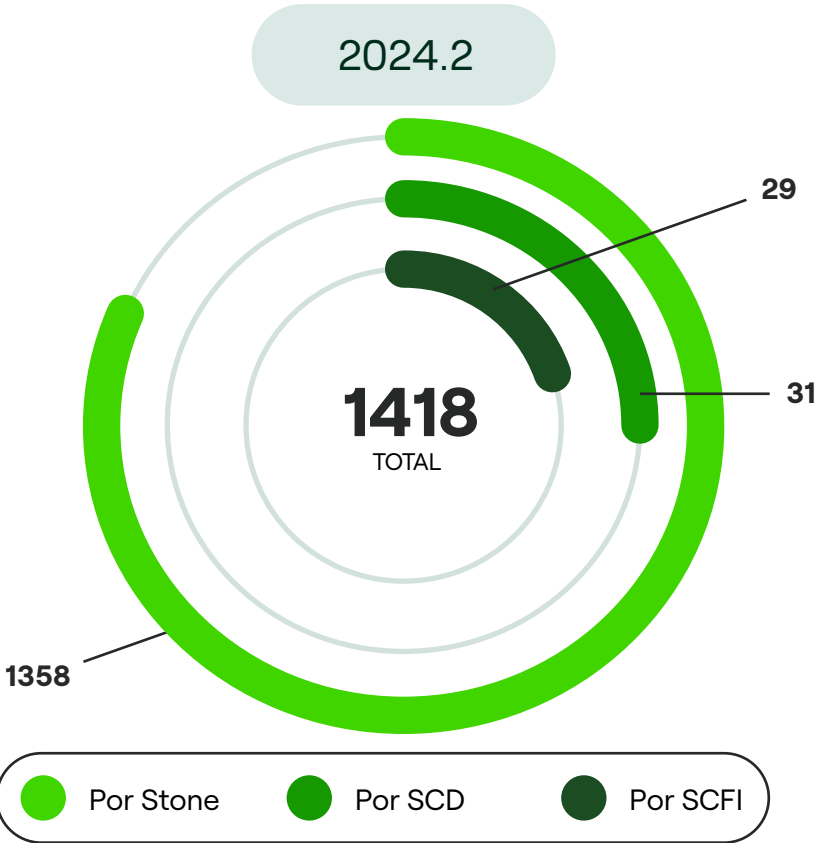
No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria realizou um total de 3955 registros, sendo aproximadamente 37% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 63%. Registrou também 6 elogios no semestre.

A Ouvidoria

NÚMEROS



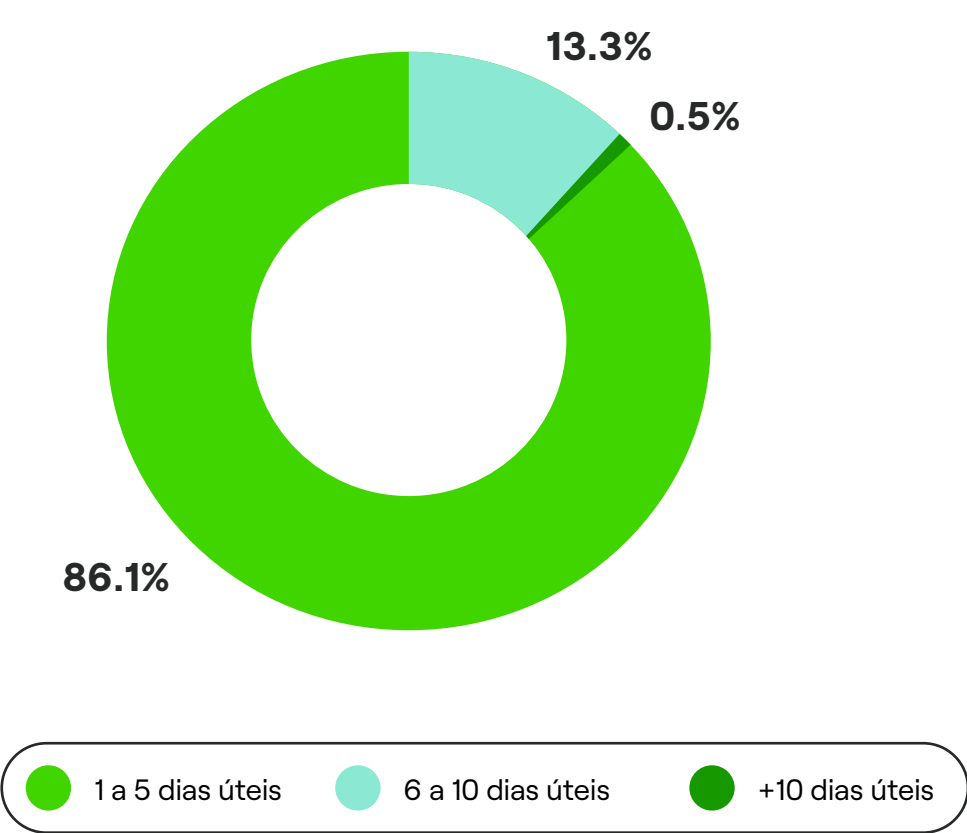
No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria registrou **1149** demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos, **32** demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto) e **6** pela unidade SCFI (Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento).



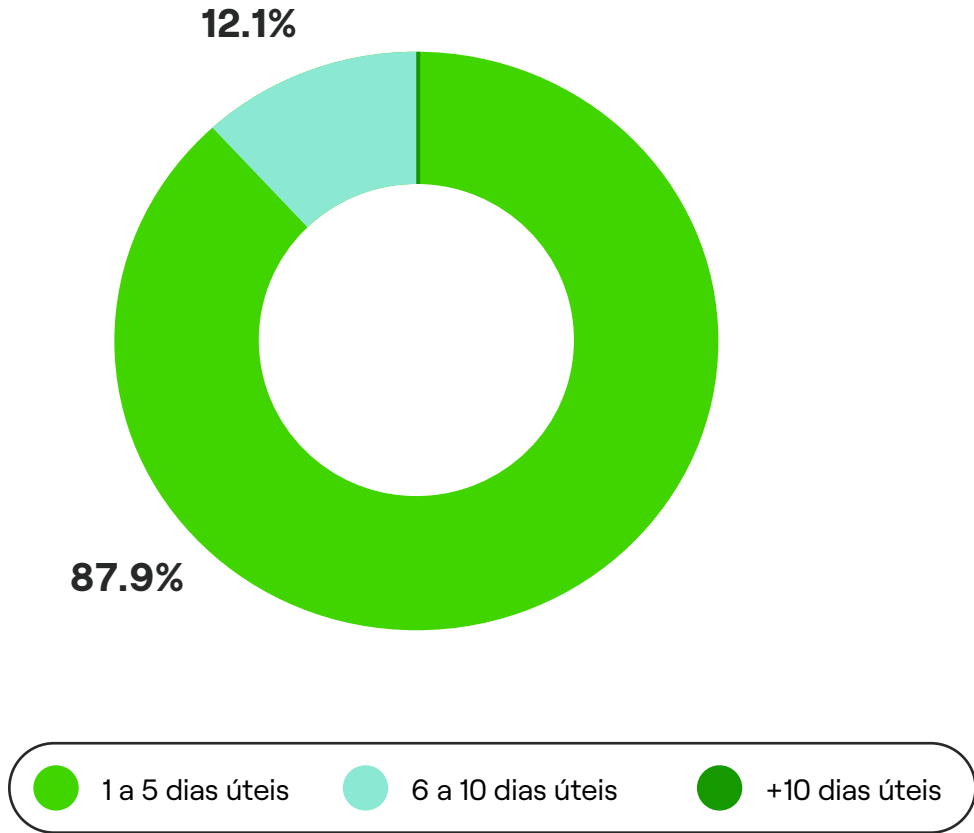
No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria registrou **1358** demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos, **31** demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto) e **29** pela unidade SCFI (Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento).

A Ouvidoria

PRAZO DE ATENDIMENTO



No segundo semestre de 2024, considerando os canais diretos de atendimento da Ouvidoria, o prazo médio para o atendimento das demandas ficou em **3,5 dias úteis**, sendo abaixo do prazo regulamentar que é de até 10 dias úteis.



No segundo semestre de 2024, considerando os registros de denúncias e reclamações orindas do Banco Central, o prazo médio para o atendimento das demandas ficou em **4 dias úteis**, sendo abaixo do prazo regulamentar que é de até 10 dias uteis.

A Ouvidoria

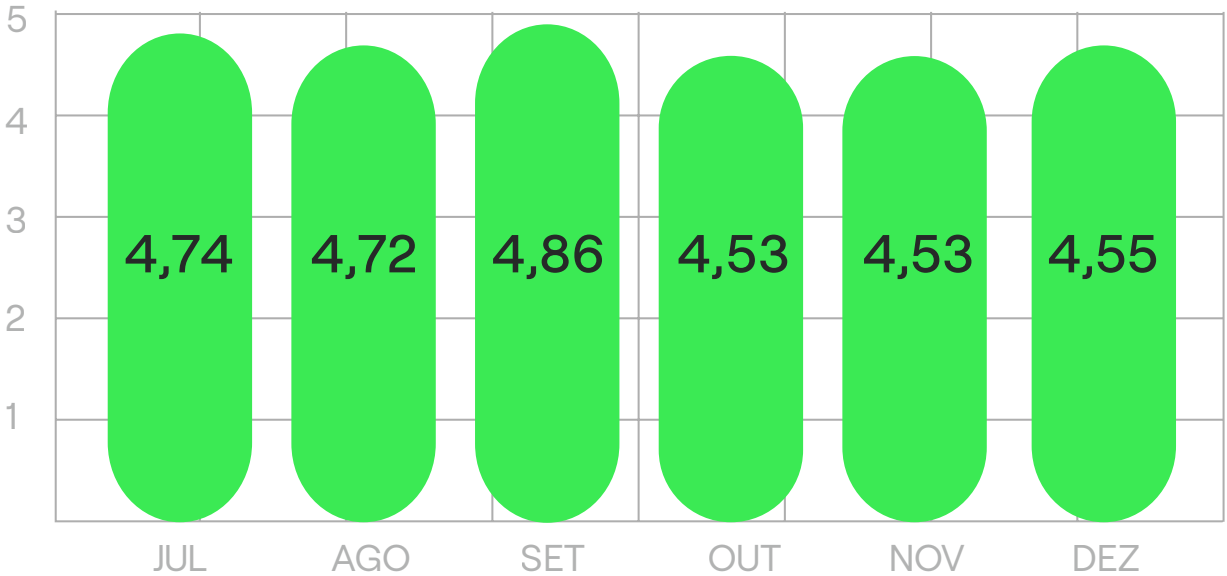
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

76% dos clientes encaminhados para a pesquisa concluíram a avaliação

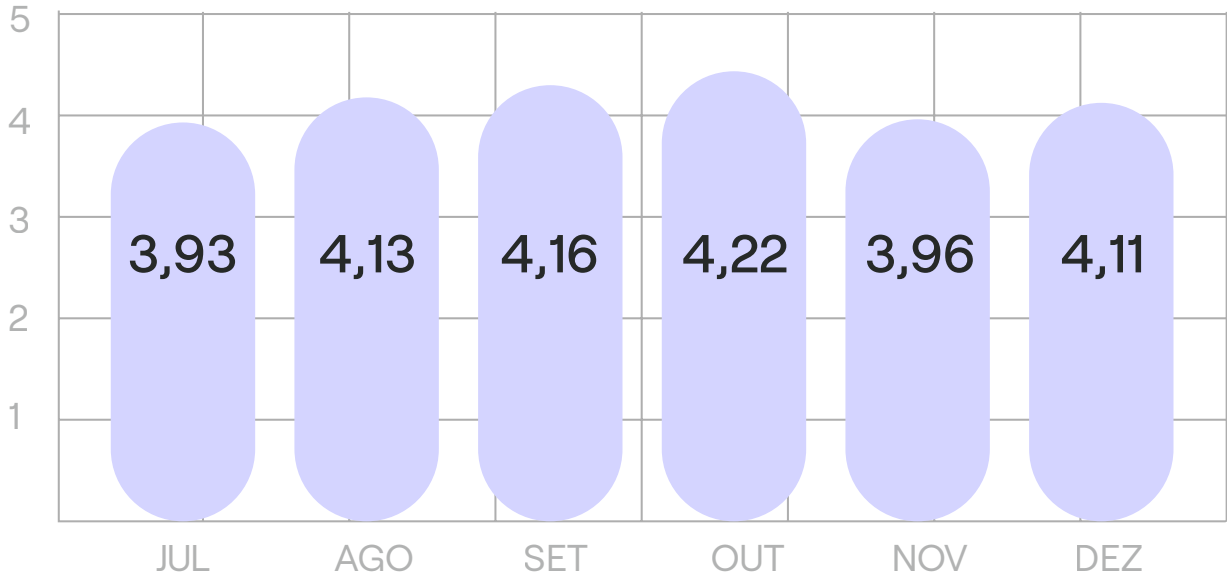
4,66 Média nota do **Analista** /5,0

4,09 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

RANKING DE RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL

1º trimestre de 2024

Não figurou
no Ranking

2º trimestre de 2024

35º
no Ranking

3º trimestre de 2024

41º
no Ranking

4º trimestre de 2024

43º
no Ranking

A Ouvidoria

REALIZAÇÕES

Em 2024, os fóruns organizados pela Ouvidoria tiveram um impacto cada vez maior, mostrando o quanto as discussões e decisões tomadas nesses encontros são relevantes. Além disso, quando compartilhamos as gravações das sessões e as atas, ajudamos a ampliar ainda mais o alcance dessas iniciativas, permitindo que mais pessoas participem dos temas debatidos e participem dos processos.

A integração entre diferentes áreas da empresa, a comunicação transparente e a presença de líderes de vários fóruns nos criam um espaço aberto para novas ideias e contribuições. Além disso, o acompanhamento constante das ações de melhoria reforça nosso compromisso com a excelência e a transparência. Nosso objetivo é sempre ir além do esperado e gerar um impacto positivo e duradouro.

Com isso, os alertas reportados pela Ouvidoria nos fóruns mensais, incentivaram que diversas ações e projetos fossem implementados nos times que tinham demandas críticas para resolução, como: Risco Operações; Logística; CRM; Banking; Atendimento; dentre outras áreas.

Considerações finais

O último semestre trouxe avanços importantes para a Ouvidoria, fortalecendo seu papel estratégico na empresa. Os fóruns de discussão se consolidaram como espaços essenciais para troca de conhecimento e alinhamento com outras áreas, resultando em melhorias significativas nos processos. O engajamento crescente das lideranças reforça a relevância dessas iniciativas, permitindo que desafios sejam enfrentados de forma colaborativa.

Destaca-se também o envio de mais um case para a participação na premiação da ABRAREC, refletindo o compromisso da Ouvidoria com a inovação e a excelência no atendimento. Esse reconhecimento amplia a visibilidade do trabalho desenvolvido e demonstra nosso alinhamento com as melhores práticas do mercado.

Olhando para o futuro, a implementação de Inteligência Artificial nos processos da Ouvidoria será um dos principais focos. A IA tem potencial para otimizar o atendimento, agilizar a análise de dados e permitir uma gestão mais estratégica das informações. Isso possibilitará um atendimento mais assertivo e eficiente, além de liberar os analistas para questões mais complexas.

Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a melhoria contínua e a centralidade no cliente. Os avanços deste semestre são fruto do esforço coletivo da equipe, que segue dedicada a aprimorar os processos e fortalecer a relação entre a empresa e seus clientes.



The background features several overlapping, wavy, organic shapes in various shades of green and purple. These shapes have a glossy, 3D appearance with highlights and shadows, creating a sense of depth and movement. The colors range from light mint green to deep forest green and vibrant purple.

stoneco