



Relatório Semestral Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria está inserida na estrutura da Diretoria de Jurídico & Compliance, sob a direção de Tatiana Malamud.

Todos os integrantes da Ouvidoria possuem a certificação obrigatória, conforme as Resoluções BCB no 28/2020 e CMN no 4.860/2020.

As chamadas recebidas pelo sistema 3CX são registradas e armazenadas, garantindo rastreabilidade completa das interações. Com o apoio do CRM Salesforce, todas as manifestações são documentadas com precisão, facilitando a gestão dos atendimentos e permitindo gerar insights para a melhoria contínua dos processos internos.

Dessa forma, apresentaremos o relatório das atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2025.

Índice

Mensagem e atendimento na Ouvidoria	4
Nossos produtos	5
Canais de Atendimento	7
A Ouvidoria	8
Considerações finais	10

Mensagem e atendimento da Ouvidoria

O primeiro semestre de 2025 foi desafiador para a Ouvidoria devido ao aumento expressivo da carteira de clientes e, consequentemente, do volume de demandas, com destaque para os atendimentos realizados pelo canal 0800 e as manifestações via RDR. Apesar desse crescimento significativo, a equipe manteve o compromisso com a excelência no atendimento, garantindo o cumprimento rigoroso dos prazos regulamentares.

O aumento da base de clientes no segundo trimestre resultou na entrada da Stone no TOP 15 de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento, composto pelas quinze instituições com maior número de clientes no Ranking de Reclamações. Para enfrentar esse desafio e reduzir o número de demandas procedentes, a Ouvidoria reforçou sua atuação estratégica, concentrando-se na análise crítica dos casos, na identificação das causas-raiz e na recomendação de melhorias que proporcionem um impacto sustentável na jornada do cliente.

Mais do que resolver demandas individuais, a Ouvidoria atua como agente de transformação dentro da Companhia, mantendo-se comprometida com o aprimoramento contínuo e investindo em desenvolvimento técnico por meio de capacitações que possibilitam lidar com a complexidade das manifestações e entregar soluções cada vez mais qualificadas. Mesmo diante de um semestre desafiador, a Ouvidoria manteve sua atuação firme e estratégica, preparada para continuar contribuindo para a evolução da Companhia e para a confiança dos clientes.

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

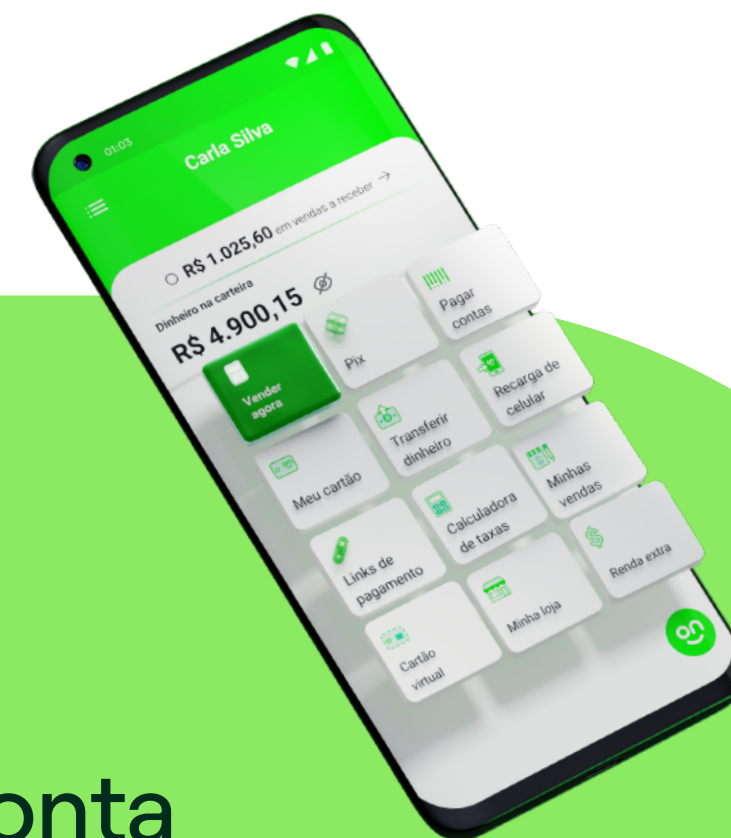
Para quem quer vender com cartão de débito e crédito com parcelamento em até 12x e contar com as melhores taxas

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

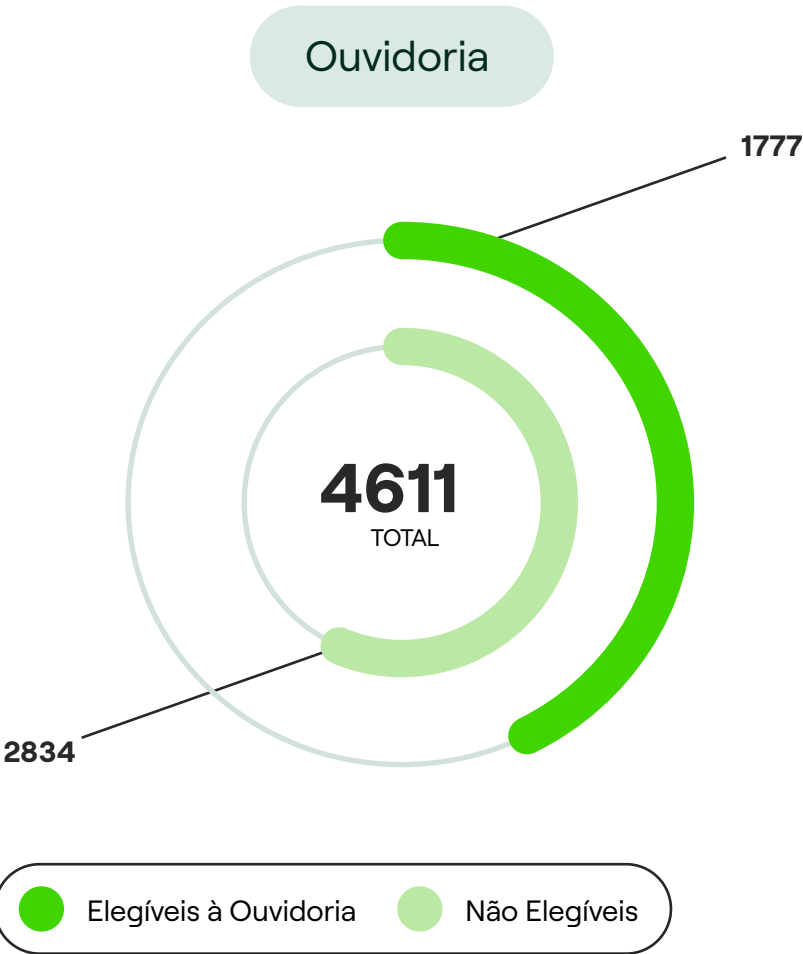
stone.com.br

CENTRAL DE AJUDA

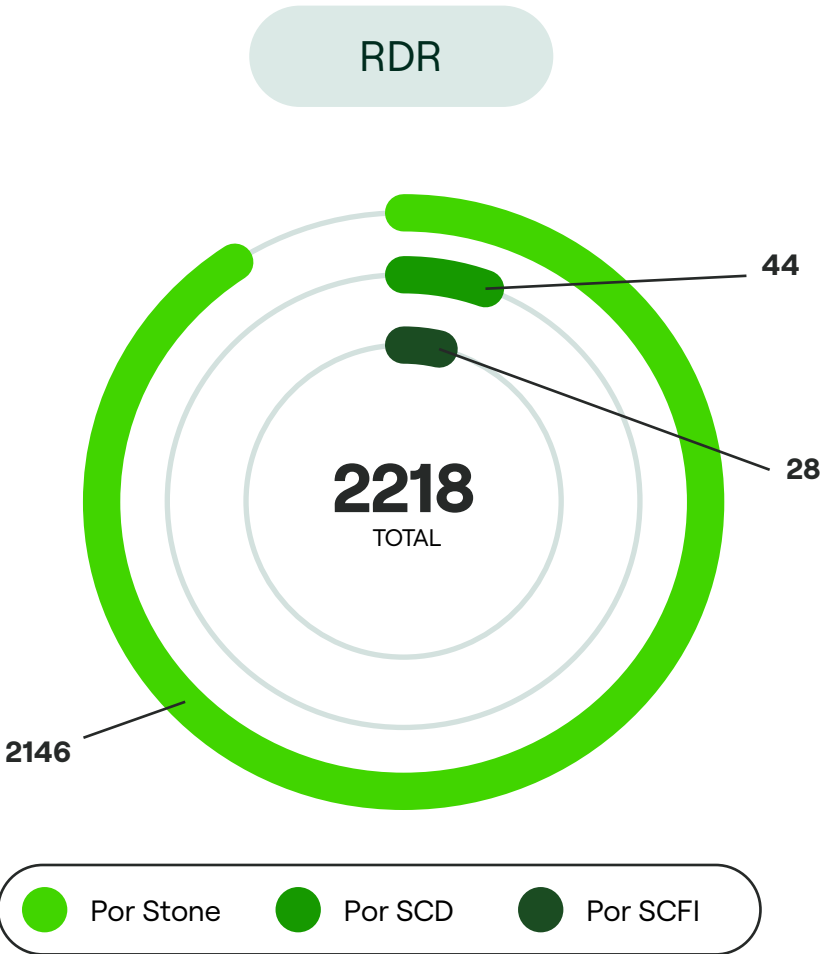
ajuda.stone.com.br

A Ouvidoria

NÚMEROS



Entre janeiro e junho de 2025, a Ouvidoria registrou 4.611. Desse total, 1.777 (39%) foram classificadas como “Elegíveis à Ouvidoria”, enquanto as 2.834 restantes (61%) correspondiam a solicitações simples de clientes, classificadas como “Não Elegíveis”. Adicionalmente, a Ouvidoria recebeu também 4 elogios.



No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria registrou 2218 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos, 44 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto) e 28 pela unidade SCFI (Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento)

A Ouvidoria

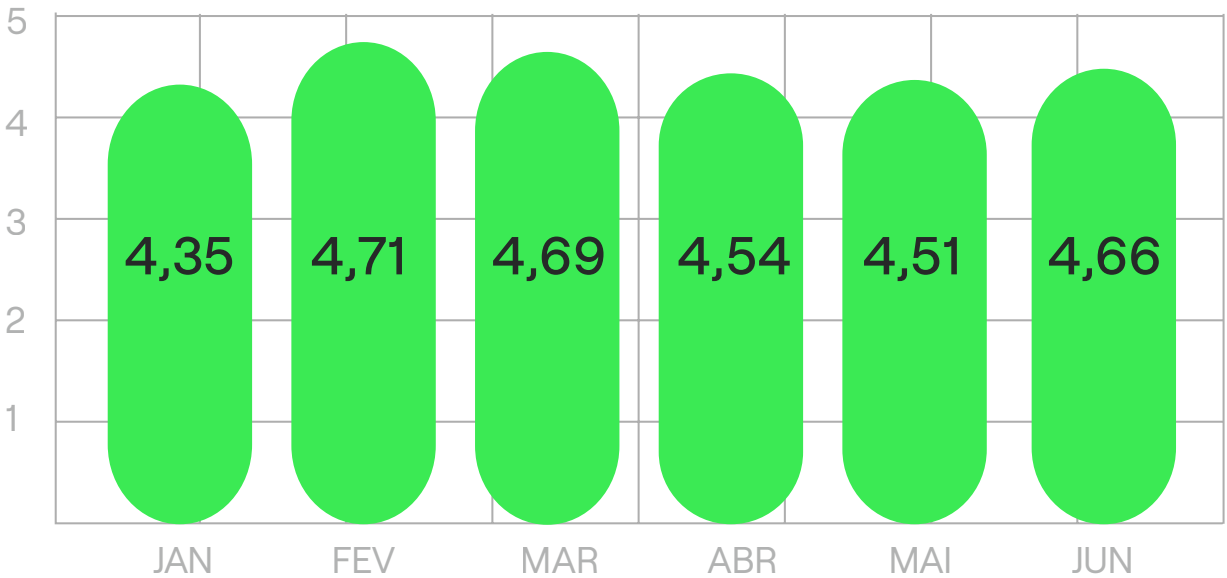
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

75% dos clientes convidados a participar da pesquisa concluíram a avaliação

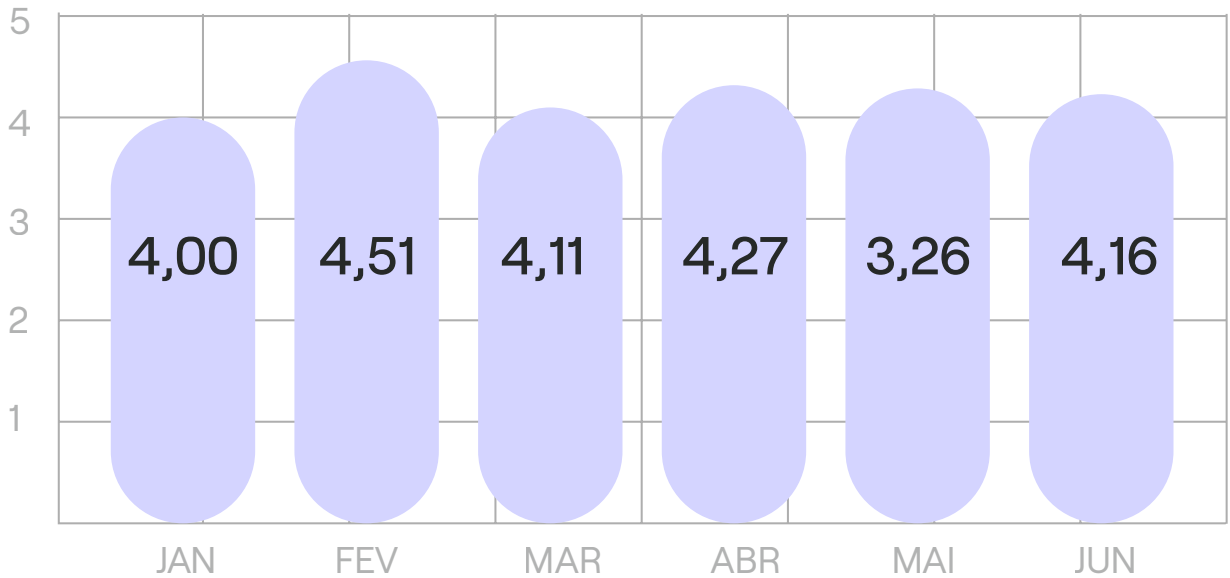
4,58 Média nota do **Analista**
/5,0

4,23 Nota média **Demanda**
/5,0

Como você avalia o atendimento do Analista de Ouvidoria?



Como você avalia a solução apresentada para sua demanda?



Considerações finais

O início de 2025 trouxe um cenário intenso e cheio de oportunidades para a Ouvidoria. Com a ampliação do diálogo com outras áreas e uma atuação mais integrada, conseguimos identificar pontos de melhoria e transformar demandas complexas em soluções concretas. Essa aproximação permitiu não apenas agilizar respostas, mas também criar um ambiente mais colaborativo e atento às necessidades dos clientes.

No campo da inovação, já estamos estruturando um dos movimentos mais importantes para o futuro do time: a adoção de Inteligência Artificial nos processos da Ouvidoria. A previsão é que essa tecnologia seja implementada entre o final de 2025 e o início de 2026, trazendo mais agilidade na análise de informações, maior precisão nas respostas e suporte estratégico para lidar com volumes crescentes de dados. Essa transformação permitirá que nossos profissionais dediquem mais tempo às situações que exigem sensibilidade e análise aprofundada.

Nossa trajetória neste semestre reafirma um ponto essencial: resultados consistentes só são possíveis quando existe comprometimento coletivo. É a soma dos esforços de cada integrante do time que mantém viva a busca por transparência, evolução constante e fortalecimento da confiança entre a Companhia e seus clientes. Estamos prontos para os próximos capítulos.



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, airy greens to deep, vibrant purples and blues.

stone 