

stone 

Relatório Semestral Ouvidoria

2º 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 segundo 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 segundo semestre de 2025 consolidou o papel da Ouvidoria da Stone como um pilar estratégico de suporte à expansão da Companhia. Em linha com o crescimento da nossa base de clientes, a área priorizou a sofisticação dos mecanismos de atendimento e a manutenção dos mais elevados padrões de eficiência, assegurando o cumprimento rigoroso dos prazos regulamentares e a entrega de soluções qualificadas.

Neste período, intensificamos nossa atuação consultiva por meio do aprimoramento da análise crítica e da identificação detalhada de causas-raiz. Esse direcionamento estratégico permitiu a recomendação de melhorias estruturais junto às unidades de negócio, visando promover um impacto positivo e sustentável na jornada do empreendedor e o contínuo fortalecimento da resolutividade em nossos canais.

Mais do que uma instância de mediação, a Ouvidoria reafirma sua posição como agente de transformação interna. Por meio de agendas recorrentes consolidados e do constante investimento em especialização técnica, atuamos ativamente na mitigação de riscos e no aprimoramento de processos em parceria com as demais áreas da Companhia.

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

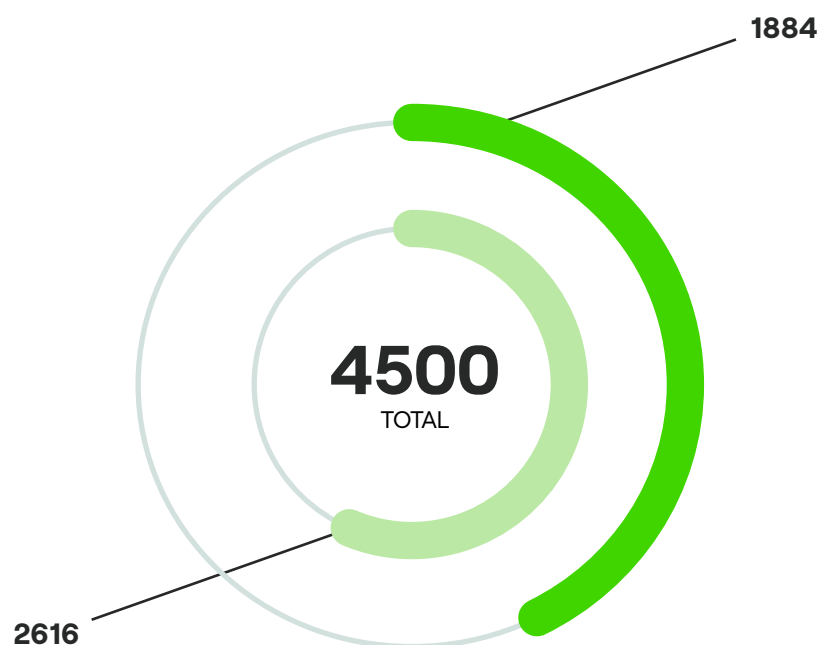
CENTRAL DE AJUDA

ajuda.stone.com.br

A Ouvidoria

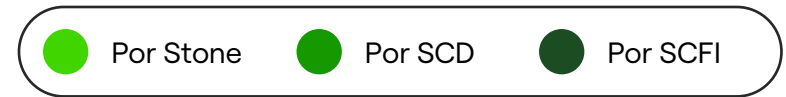
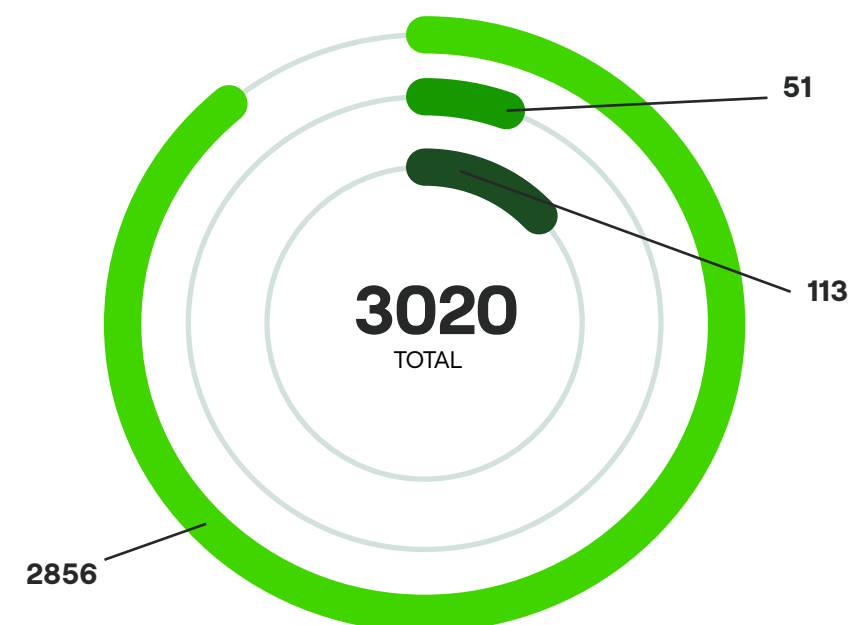
NÚMEROS

Ouvidoria



Entre julho e dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou 4.500. Desse total, 1.884 (42%) foram classificadas como "Elegíveis à Ouvidoria", enquanto as 2.616 restantes (58%) correspondiam a solicitações simples de clientes, classificadas como "Não Elegíveis". Adicionalmente, a Ouvidoria recebeu também 4 elogios.

RDR



No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou 2.856 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos, 51 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto) e 113 pela unidade SCFI (Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento)

A Ouvidoria

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

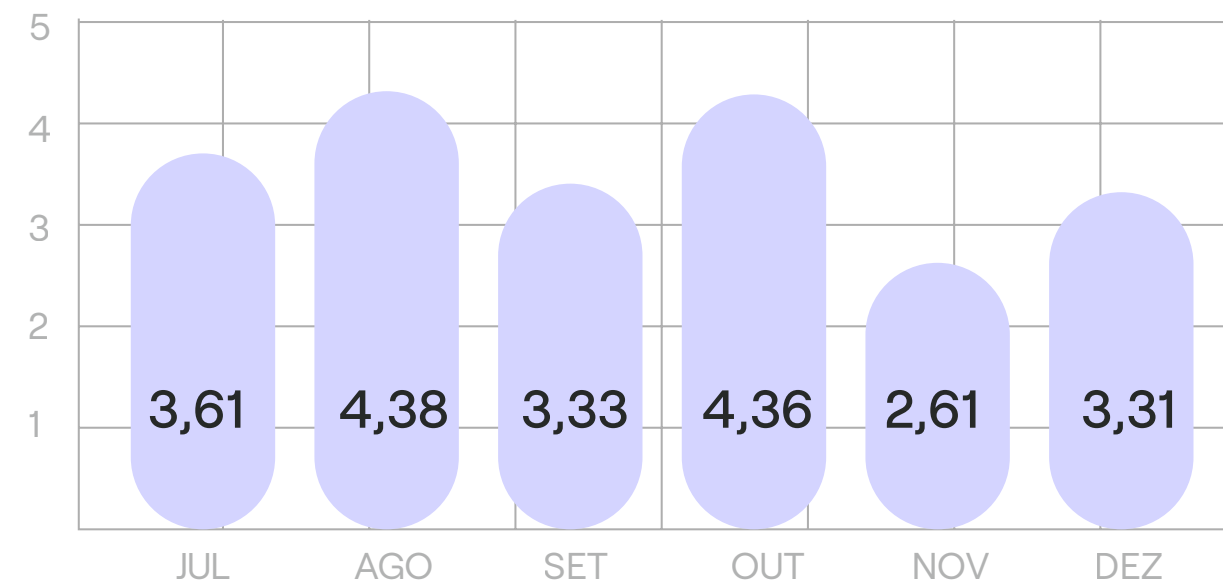
4,36 Média nota do **Analista**
/5,0

3,45 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 ano de 2025 consolidou a Ouvidoria da Stone como um agente estratégico de transformação, integrando o diálogo com as demais áreas de negócio para converter demandas complexas em soluções definitivas. Através de uma atuação colaborativa e atenta às necessidades dos clientes, conseguimos agilizar respostas e fortalecer a confiança institucional. No campo da inovação, estamos estruturando a adoção de Inteligência Artificial para os nossos processos, com estudos iniciados em 2025 e implementação prevista para 2026. Essa tecnologia trará agilidade na análise de dados e precisão estratégica, permitindo que nosso time foque em casos que exigem maior sensibilidade e profundidade analítica.

Para os desafios de 2026, nossa estratégia fundamenta-se em quatro pilares essenciais: o investimento em Pessoas, com foco no aumento da produtividade; a otimização de Processos, buscando ganhos constantes de eficiência operacional; a evolução da Tecnologia, por meio da automação, modelagem e uso de IA; e a consolidação de uma cultura Data Driven, aprimorando métricas estratégicas e a tomada de decisão embasada em dados. Esta trajetória reafirma que o comprometimento coletivo é a base para nossa evolução constante e para o fortalecimento da parceria entre a Companhia e nossos clientes.



The background features several overlapping, wavy, translucent shapes in shades of green and purple. These shapes are layered, creating a sense of depth and movement. The colors are vibrant and saturated, with the purple shapes appearing slightly more prominent than the green ones. The overall effect is a dynamic and modern abstract composition.

stone 