

RELATÓRIO SEMESTRAL

ouvidoria

2º Semestre

Introdução

Este relatório tem como objetivo atender à Resolução Nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como manter relações transparentes com nossos clientes e Órgãos Reguladores.

Nele, você encontrará todas as informações sobre as atribuições da Ouvidoria e a evolução do atendimento realizado neste segundo semestre de 2017.

Índice

•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

04	MENSAGEM DA OUVIDORIA
05	UM POUCO DE NOSSA HISTÓRIA
06	RC - RELACIONAMENTO AO CLIENTE
07	ESTRUTURA DA OUVIDORIA
09	SEÇÃO ESTATÍSTICA
13	CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mensagem da Ouvudoria

A autorização da Stone Pagamentos S.A. (“Stone”) como Instituição de Pagamento, na modalidade Credenciadora, pelo Banco Central do Brasil, fez com que os desafios da Ouvidoria neste semestre fossem ainda maiores para prestar um bom atendimento aos clientes, além da adequação à Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil.

Para o próximo semestre promoveremos melhorias em nosso fluxos, contratação de SLA (Service Level Agreement) com as áreas internas, ações de comunicação interna, propondo parcerias que possibilitem alternativas para mitigar riscos de reclamação com objetivo de melhorar a satisfação de nossos clientes.

A Ouvidoria busca sempre as melhores soluções para os nossos clientes, e é com essa energia que trabalha no fortalecimento e excelência do time. A busca por índices de satisfação de nossos clientes, revisão de nossos fluxos e aprimoramento do atendimento será sempre uma constante preocupação.

UM POUCO DE NOSSA HISTÓRIA

A Stone é uma companhia baseada em pessoas que buscam, incansavelmente, soluções para facilitar a vida do empreendedor brasileiro.

É através da nossa tecnologia humana, fortalecida pelo Sangue Verde da nossa cultura, que pretendemos alcançar a nossa missão: **transformar a indústria de meios de pagamentos**, equilibrando as forças entre lojistas e bancos, melhorando a experiência de consumo e aumentando a produtividade do nosso cliente, que é a nossa Razão. Isso significa permitir que ele transforme seu potencial em potência, ou seja: em resultado.

Isso não é por acaso; nossa história está diretamente ligada às evoluções do mercado, desde o início. Com o fim da exclusividade das bandeiras em 2010, vimos a oportunidade, que culminou com nosso nascimento oficial, em 2012. Era o início da história de uma adquirente brasileira independente, com uma abordagem inovadora de atendimento e relacionamento e total foco nos clientes e em sua evolução.

Nosso Sangue Verde é um formado por um conjunto de conceitos que vão muito além das palavras. São ideias e comportamentos diariamente vividos e compartilhados por cada um que vive aqui; das ruas aos escritórios, do tratamento com o cliente à dedicação sem fim a inovações tecnológicas. Nossa cultura é a base do que somos.



RC- RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A Stone é feita de pessoas.

Pessoas que acordam todos os dias acreditando que o cliente é a razão.

Com o mantra diário de solucionar os problemas de quem entra em contato, do jeito mais eficaz e humano possível, o time de Relacionamento com o Cliente é conhecido como o coração da companhia.

Há quem diga que encantar é apenas resolver a demanda do cliente, mas nossa missão vai muito além. Aqui não tem burocracia que atrapalhe a resolução de um problema, aqui tem autonomia para solucionar, tem encantamento para deixar a conversa o mais agradável possível e, mais do que tudo, tem tecnologia humana.

Por isso, trabalhamos para que o nosso SLA (acordo de nível de serviço) seja sempre o melhor possível. No último semestre, 86,1% das solicitações dos clientes foram atendidas no prazo acordado.

Acreditamos que encantar cria uma relação de parceria

em que as duas partes ganham: o cliente passa a confiar, não apenas na máquina para processar suas vendas, mas em um amigo disposto a ajudar e que pode contar em qualquer situação.

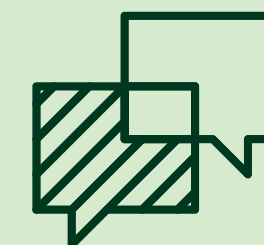
E o que não falta aqui são exemplos de que ter o cliente como missão de vida faz toda a diferença.

Entre ligações, acessos ao nosso chat e contatos por e-mail, 345.663 casos foram abertos e tivemos 90,9% de satisfação dos clientes.

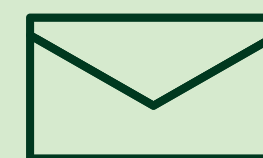
A cada cliente atendido com atenção, ajudamos um empreendedor a construir seu sonho. E, para isso, temos **canais de atendimento que estão à disposição daqueles que são a nossa razão:**



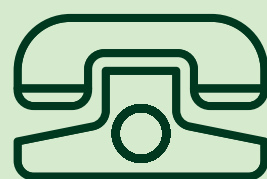
CHAT



MESSENGER



E-MAIL



TELEFONE



CENTRAL
DE AJUDA

ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Quadro de Composição

A Ouvidoria está inserida na estrutura da Diretoria Jurídica da Stone Pagamentos.

Na função de Diretora Ouvidora está Sandra Ribas Bolfer e Ouvidora Rosane Teresa Neves Alves.

O atendimento é realizado por 04 Analistas, garantindo qualidade e agilidade das soluções às demandas de nossos clientes.

Atendimento Ouvidoria

A Ouvidoria permanece com os objetivos de prestar atendimento aos clientes que recorreram aos primeiros canais e não se sentiram satisfeitos com a resposta recebida e de buscar a melhor solução às necessidades desses clientes. Cabe também, à Ouvidoria, recomendar melhoria nos processos, produtos e atendimento nos diversos canais da Organização, de modo que diminuam as reclamações, criando um círculo virtuoso de satisfação e qualidade percebida pelo cliente.

As formas de acesso à Ouvidoria poderão ser por telefone, e-mail e Internet

Telefone – 0800-942-2174 de 2ª a 6ª feira das 09 às 18h (exceto feriados)

E-mail – ouvidoria@stone.com.br

Internet – Formulário disponível em: <https://www.stone.com.br/#/contato>

Instalações

A Ouvidoria está localizada na Avenida General Dias, 375, centro, da cidade do Rio de Janeiro, facilitando o acesso aos colaboradores.

Nossas instalações estão adequadas e possuem ambiente com controle de acesso, fornecendo condições favoráveis para a execução do atendimento.

Sistema Utilizados

Nossos sistemas e infraestruturas estão adequados ao modelo de atendimento e de demanda atual.

Sistema Salesforce – Utilizado pela Ouvidoria para registro e Workflow nas tratativas de suas demandas. Trata-se de um sistema especializado em gestão de relacionamento com os clientes, permitindo realizar, baseado em tecnologia web, que também permite realizar acompanhamentos gerenciais relativos às demandas recebidas pela Ouvidoria.

Sistema 3CX - Sistema de telefonia que permite o atendimento aos clientes; possibilita acesso e gestão das gravações e armazenamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Plataforma Typeform – Utilizado para preenchimento de formulários online. Trata-se de uma plataforma dinâmica e prática, a qual os cliente e usuários encaminham suas manifestações à Ouvidoria.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Abaixo apresentaremos a volumetria de atendimento da Ouvidoria.

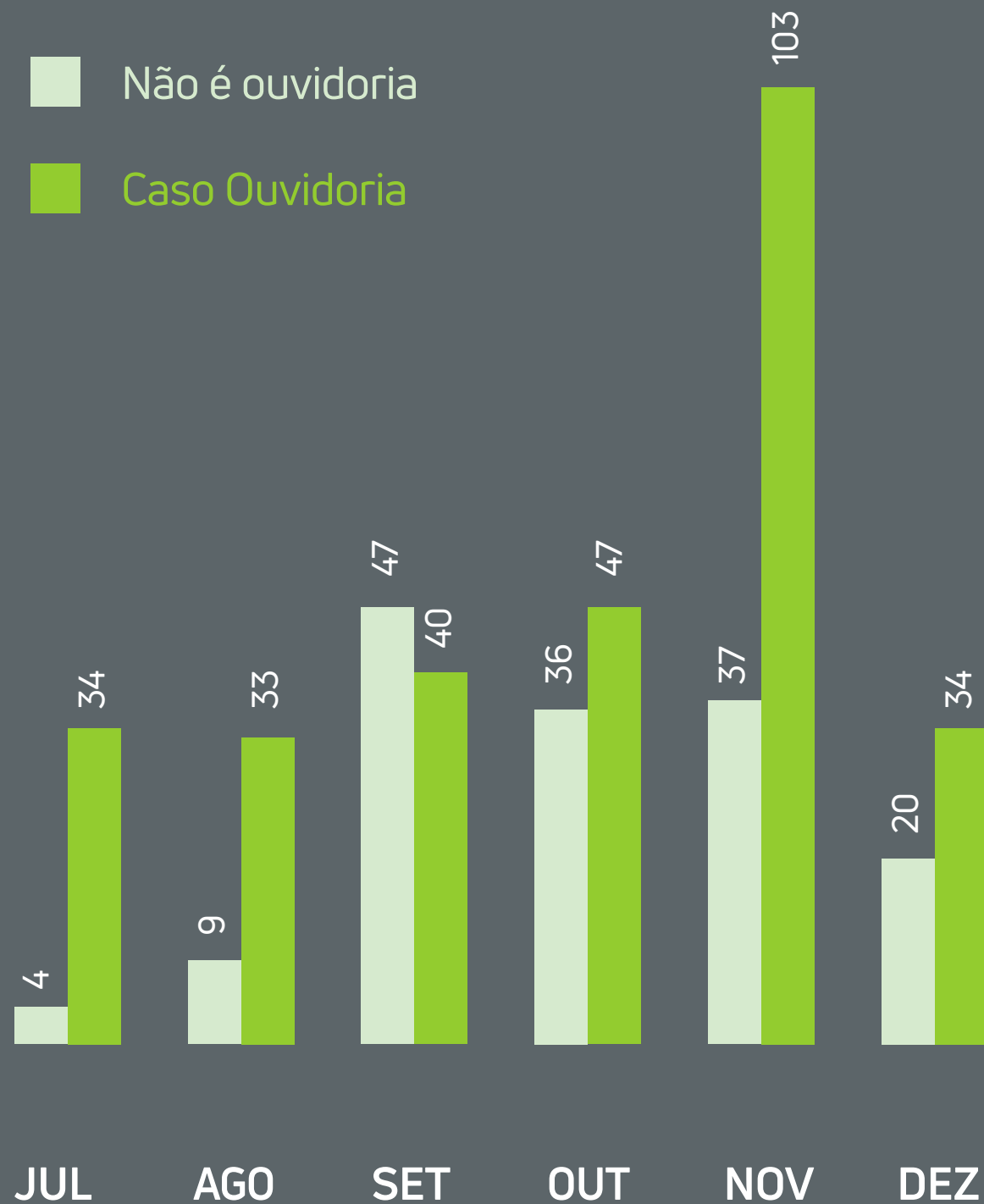
Quantidade de demandas atendidas

Neste segundo semestre de 2017, a Ouvidoria recepcionou 444 atendimentos a clientes Stone, sendo que 53% dos casos receberam tratativas de Ouvidoria e 47% eram soluções simples e foram encaminhados aos Times responsáveis.

Para o próximo semestre, esses números serão maiores, já que a Ouvidoria irá incorporar atendimentos aos clientes Elavon.

Importante ressaltar que a Ouvidoria não possui filtros em seus canais, ou seja, o cliente tem mais facilidade no contato e maior celeridade no atendimento do seu pleito.

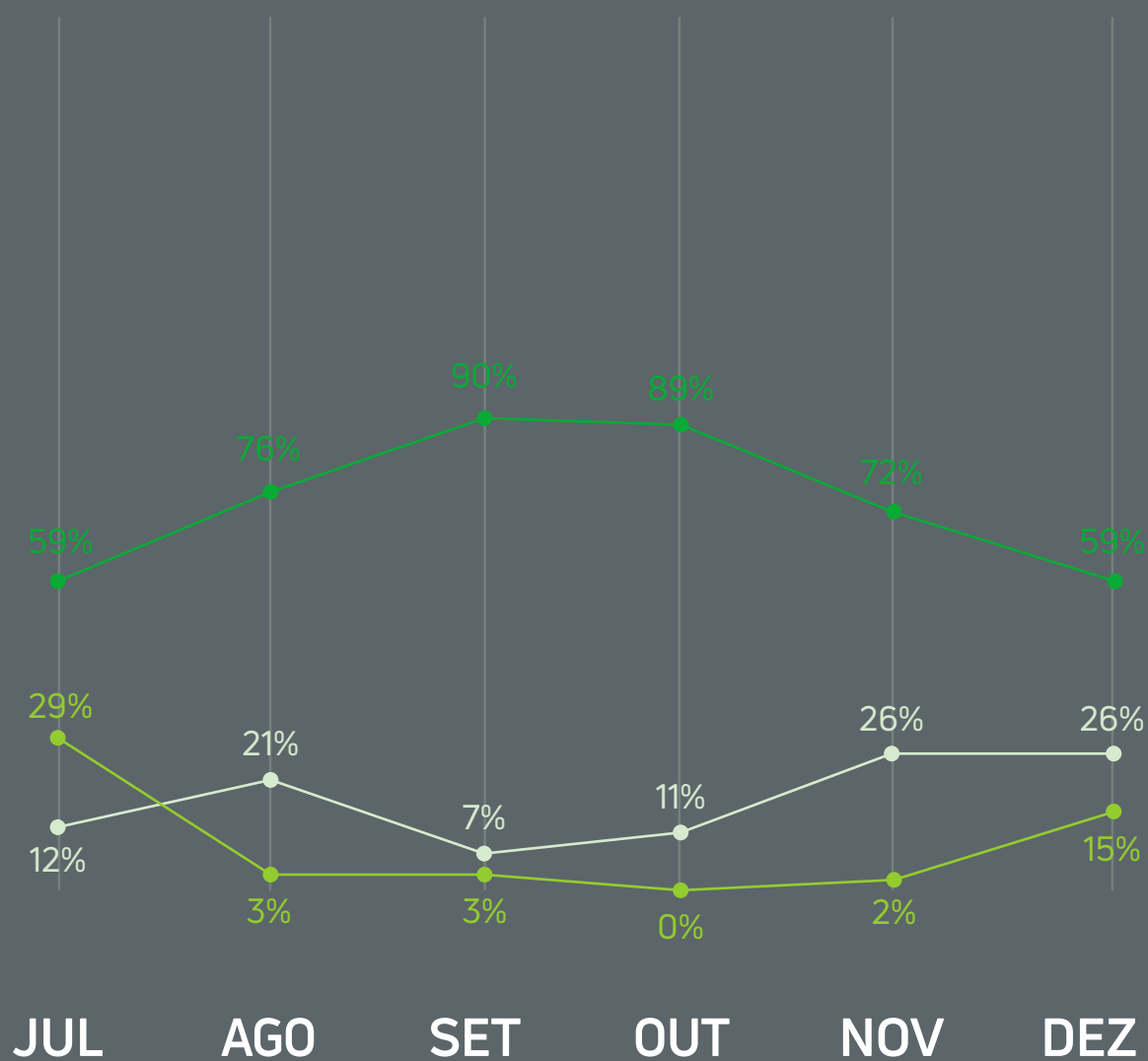
TOTAL DE ATENDIMENTO



Quantidade de demandas atendidas

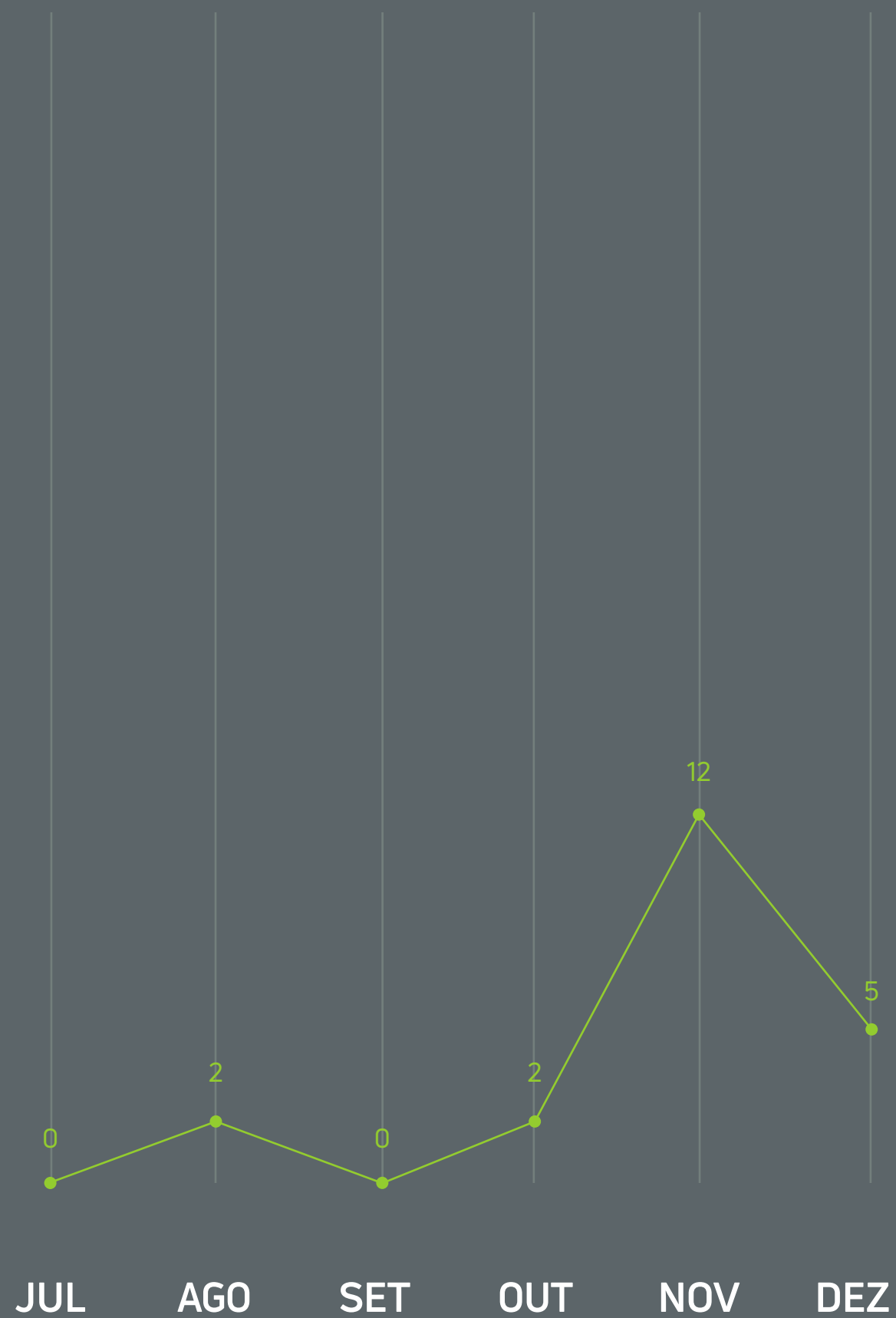
Com a nova política de pagamentos instituída pelo Banco Central do Brasil, CIP-Câmara Interbancária de Pagamentos, alguns bancos tiveram dificuldade em adequar seus sistemas para recebimento dos arquivos, impactando diretamente os pagamentos dos clientes Stone. Esse evento aumentou significativamente o número de demandas recepcionadas na Ouvidoria no mês de novembro.

ATENDIMENTO POR CANAL



Quantidade de atendimento por canal

O gráfico à esquerda é importante para entendermos que embora o cliente tenha diversas maneiras de contatar a Ouvidoria Stone, sua preferência é por meio do telefone, seguido pelo formulário disponível na web.



Atendimento RDR

As atividades da Ouvidoria contemplam o atendimento aos clientes e o tratamento das reclamações intermediadas pelo BACEN, através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (RDR). Neste 2º semestre de 2017 realizamos 21 atendimentos por meio deste canal, sendo que 71% dessas demandas foram consideradas pelo próprio BACEN reguladas-improcedentes ou não-reguladas, demonstrando elevado grau de comprometimento e responsabilidade que a Stone tem com seus clientes.

Em detrimento ao Incidente ocorrido no mês de novembro/2017, com a nova modalidade de pagamento via sistema CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), houve um movimento maior de registro de reclamação no sistema RDR, como pode ser observado no gráfico à esquerda:

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Próximos Desafios

A identificação e recomendação de melhorias consistem no principal objetivo da Ouvidoria, garantindo assim que todos os clientes tenham um serviço continuamente aperfeiçoado e de qualidade.

Sendo assim, destacamos duas ações prioritárias para o próximo semestre:

- *Buscar maiores evoluções e eficácia dos trabalhos de coordenação da Ouvidoria com as diversas áreas da Organização na busca de melhores fluxos de atendimento aos clientes.*
- *Criação de um Fórum de Ouvidoria com o intenção de reunir líderes e ponto focais que realizam atendimentos as demandas de Ouvidoria, para acompanhar os indicadores, entender as causas, identificar e propor as possíveis soluções, implementar as ações identificadas e acompanhar as ações corretivas com a finalidade de garantir o "Ciclo da Qualidade" e evitar recorrências.*

Essas ações terão como principal objetivo tornar a Ouvidoria um agente transformador das relações com nossos clientes, atendendo suas necessidades e expectativas.