

RELATÓRIO SEMESTRAL

ouvidoria

2º Semestre

Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria Stone no segundo semestre de 2018.

Atendendo a Resolução Nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN), o relatório destaca os resultados qualitativos e quantitativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Mensagem da Ouvudoria

O atendimento da Ouvidoria Stone é pautado em imparcialidade e integridade. Respeitando as nossos clientes parceiros, com objetivo de melhorar diariamente sua experiência com a companhia.

Esse é o propósito de nossa Companhia, criar melhores soluções para nossos clientes, personalizando cada atendimento e agregando valores a seus negócios. Neste segundo semestre de 2018, a Ouvidoria teve como meta atender as demandas recepcionadas de forma mais célere, e concluindo os atendimentos abaixo do prazo regulamentar – Prazo médio de 5 dias úteis.

Cada atendimento realizado pela Ouvidoria foi considerado como oportunidade de melhoria, buscando prestar um serviço mais completo e eficiente, otimizando o tempo do nosso cliente e fortalecendo o bom relacionamento.

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.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Garantir atendimento de excelência aos nossos clientes e parceiros é uma preocupação constante da Stone, assim disponibilizamos diversos canais de contato diferenciados e especializados com atendimento 100% humanizado.

TELEFONE

ATENDIMENTO - 24H

3004-9680

Capitais e Reg. Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

ANTECIPAÇÃO

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

Antecipe até as 14h e receba no mesmo dia.

OUVIDORIA

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

0800-942-2174

VENDAS E CREDENCIAMENTO

De seg. a sex., das 8h às 20h

3004-9681

E-MAIL

ATENDIMENTO

meajuda@stone.com.br

ANTECIPAÇÃO

antecipa@stone.com.br

OUVIDORIA

ouvidoria@stone.com.br

VENDAS E

CREDENCIAMENTO

euquero@stone.com.br

MESSENGER

[stonepagamentos](https://www.facebook.com/stonepagamentos)

CHAT

[stone.com.br](https://www.stone.com.br)

CENTRAL DE AJUDA

[stone.force.com/ajuda](https://www.stone.force.com/ajuda)

A OUVIDORIA

Atendimento Ouvidoria

“Atendemos com resiliência para melhor servir” - Essa é a frase que define a Ouvidoria que permanece com os objetivos na mediação de conflitos. A busca em resolver a demanda de forma conclusiva, transformando o problema em oportunidade de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços, é algo intrínseco ao Time da Ouvidoria.

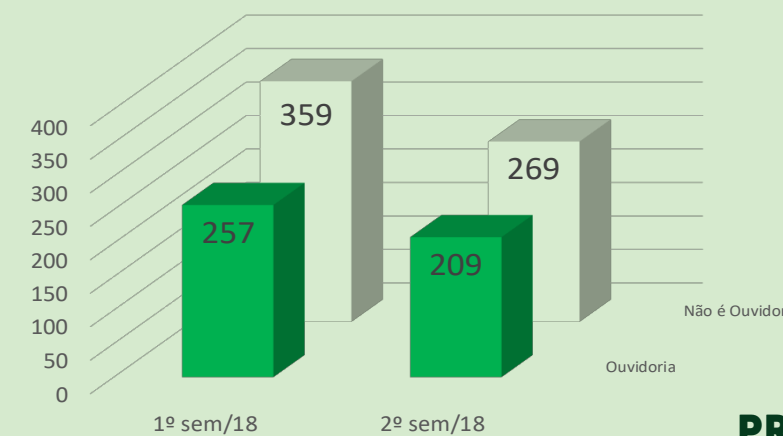
A Ouvidoria Stone é composta por um Ouvidor e três Analistas, todos devidamente certificados conforme resolução CMN nº 4.433/15. Está inserida na estrutura do Departamento Jurídico e tem na função de Diretora de Ouvidoria, a Sandra Bolfer. Os atendimentos são registrados na plataforma de CRM Salesforce, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivadas. Os atendimentos telefônicos são realizados pelo Sistema 3CX que faz a gravação e o armazenamento das ligações recebidas.

SEÇÃO QUANTITATIVA

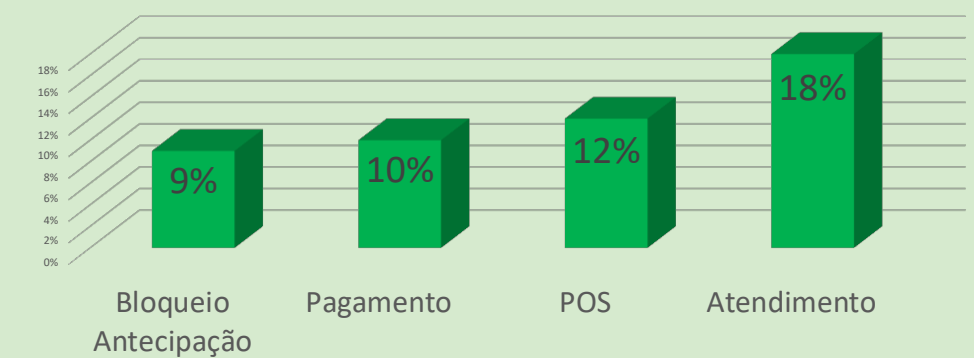
No segundo semestre de 2018, houve uma redução de 22% nos atendimentos da Ouvidoria comparada ao semestre anterior. Foram 478 demandas, sendo que 44% destes chamados foram tratados formalmente na ouvidoria e 56% foram chamados de clientes de simples solicitações. Como não possuímos URA e nem qualquer filtro de dados, muitos clientes que precisam de uma simples solicitação entram em contato com a ouvidoria e são prontamente direcionados ao nosso canal de Relacionamento a Clientes.

Recebemos um total de 198 reclamações com prazo médio de atendimento de 5 dias úteis.

TOTAL ATENDIMENTOS

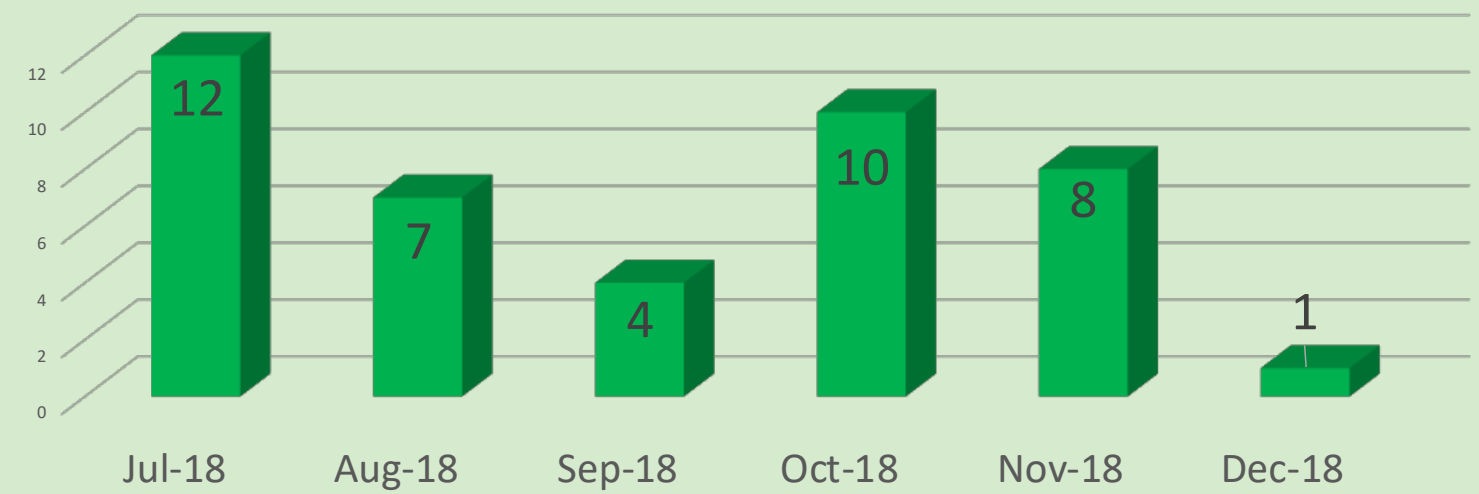


PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES



As 42 demandas RDR (Registro de Denúncias e Reclamações) oriundas do Banco Central, foram recepcionadas e concluídas pela Ouvidoria Stone, sendo que apenas 5% desse total foram consideradas procedente.

TOTAL ATENDIMENTOS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Stone oferece o melhor atendimento a seus clientes, um atendimento humanizado, sem canal eletrônico e mensagens gravadas. Um Time de pessoas especializadas e engajadas a resolver qualquer situação pelo canal desejado.

Em 2018, a Ouvidoria concentrou seus esforços na melhoria dos fluxos e processos da companhia, desempenhando um trabalho coeso e sinérgico para melhorar ainda mais a experiência da nossa razão.

Nos últimos meses do ano, se intensificou as visitas às áreas parceiras, levando até elas, a voz do cliente e contribuindo na mediação de conflito. Essa ação proporcionou uma redução de 22% nas demandas recebidas pela Ouvidoria, bem como no tempo médio de atendimento para 5 dias úteis, abaixo do prazo regulamentar estabelecido.

Continuaremos investindo no fortalecimento das relações internas e externas em 2019, para que nosso trabalho se torne cada vez mais rápido e com qualidade, buscando levar soluções eficazes ao comércio brasileiro.