

proprietary & public

BR – 2026

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026

Sobre o Relatório

Este relatório semestral apresenta a prestação de contas das atividades da nossa Ouvidoria, em conformidade com a **Resolução CMN nº 4.860/2020**.

Nele, compartilhamos com nossos clientes, parceiros e com a sociedade os indicadores de atendimento, os temas mais demandados e as melhorias implementadas a partir das manifestações recebidas.

Nosso objetivo é demonstrar como transformamos o feedback dos usuários em ações práticas para o aprimoramento contínuo da segurança e da qualidade dos nossos serviços.



Sumário

1. Função da Ouvidoria.....	4
2. Finalidade e competência.....	5
3. Canais de atendimentos.....	6
4. Indicadores Gerais	7
5. Avaliação da Qualidade do Atendimento	8
6. Providências e Melhorias.....	9
7. Compromissos da Conta Simples.....	11

Função da Ouvidoria

A Ouvidoria da Conta Simples atua como instância final de atendimento, dedicada a acolher as manifestações dos clientes que já utilizaram nossos canais primários de atendimento.

Nosso propósito é oferecer respostas definitivas e imparciais, além de colaborar diretamente com o aprimoramento contínuo da experiência do cliente, mobilizando as áreas internas para resolver causas estruturais de insatisfação.

Finalidade e Competências

- Assegurar soluções justas, imparciais e tempestivas para demandas não resolvidas pelos canais primários.
- Mediar conflitos e identificar oportunidades de melhoria nos processos internos.
- Informar periodicamente o Diretor Responsável sobre os problemas identificados e as providências adotadas.

Principais atribuições:

- Atuar como última instância para demandas não resolvidas.
- Receber e tratar excepcionalmente manifestações em 1ª instância, quando necessário.
- Mediar conflitos e atuar como canal institucional entre a Conta Simples e os clientes.

Canais de Atendimento

Horário: Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados municipais de SP)

As chamadas recebidas pelo 0800 são gravadas, assegurada a disponibilidade das gravações ao titular, nos termos da regulamentação aplicável.

1.

Telefone:
0800.887.0608

2.

E-mail:
ouvidoria@contasimples.com

Indicadores Gerais

Canal	Total	Procedentes	Improcedentes*	Tema Principal	Tempo médio de retorno
RDR	51	44	7	Segurança e Fraude	10 dias úteis
Telefone (0800)	9	9	0	Transações e Pagamentos	08 dias úteis
E-mail	78	56	22	Cadastro e Conta	07 dias úteis
Total Geral	138	109	29	–	–

No período, a totalidade das demandas foi respondida dentro do prazo regulamentar, considerada a prorrogação prevista, tendo apenas duas demandas exigido prorrogação formal.

Nota: Parcela relevante das manifestações improcedentes ou não elegíveis refere-se a demandas apresentadas diretamente à Ouvidoria, sem prévia utilização dos canais primários de atendimento, tendo sido os clientes devidamente orientados. Também foram registradas demandas de terceiros sem qualquer relacionamento com a Companhia, decorrentes de confusão com instituições de denominação semelhante, além de casos em que, após a devida apuração, não foi identificada irregularidade nos produtos e serviços oferecidos.

Avaliação da Qualidade do Atendimento

Métrica	Resultado
Pesquisas enviadas	138
Pesquisas respondidas	0
Taxa de resposta	0%
Nota Média de Satisfação	Não aplicável no período

Nota: Das 138 pesquisas enviadas, nenhuma foi respondida pelo cliente.

A baixa taxa de resposta permanece como ponto de atenção, motivando ações de incentivo à participação dos clientes no próximo semestre.

Providências Adotadas

- Implementação de planilha automatizada de controle das demandas da Ouvidoria, com cálculo automático de prazos e SLAs e painéis de acompanhamento (dashboards), em substituição ao controle manual anteriormente utilizado;
- Automatização integral (100%) do atendimento telefônico da Ouvidoria por meio de Inteligência Artificial, responsável pelo registro da manifestação e pela geração de resumo estruturado da reclamação, a partir do qual a Área de Ouvidoria elabora a resposta ao cliente;
- Implementação de triagem por Inteligência Artificial das manifestações recebidas por e-mail, com resposta imediata ao cliente contendo o número de protocolo e o prazo regulatório de resposta (SLA);
- Ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, por meio do site institucional, aplicativo, contratos e documentos transacionais (faturas, boletos e extratos), entre outros.

Salvaguardas da automação

A utilização de Inteligência Artificial nos canais da Ouvidoria observa a manutenção do responsável pela Ouvidoria como instância final de decisão sobre as manifestações, a rastreabilidade e a auditabilidade integral dos registros gerados, a supervisão humana contínua da qualidade das triagens e das respostas e a preservação do direito do cliente ao atendimento humano, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020.

Recomendações e Melhorias

- Criação de diretório específico para registro e arquivamento das manifestações recebidas e das respectivas respostas, assegurando a organização da documentação e sua disponibilidade ao Banco Central do Brasil pelos prazos regulamentares, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020;
- Implementação de ações de incentivo à participação dos clientes na pesquisa de satisfação, visando ao aumento da taxa de resposta e à maior representatividade do indicador, nos termos da Instrução Normativa BCB nº 265/2022;
- Monitoramento contínuo, com supervisão humana, da qualidade das triagens e dos atendimentos realizados por Inteligência Artificial, assegurando a precisão dos registros e a adequação das respostas aos clientes;
- Aprimoramento do painel de monitoramento da Ouvidoria, com indicadores de reincidência e de causa-raiz das principais manifestações, subsidiando os reportes periódicos ao Diretor Responsável;
- Manutenção da capacitação e da certificação dos integrantes da Ouvidoria, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

Compromissos da Conta Simples:

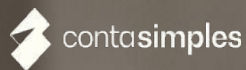
A Ouvidoria da Conta Simples reafirma seu compromisso com a transparência, integridade e aprimoramento contínuo de seus fluxos de atuação, atuando como instância final de atendimento nos termos da regulamentação aplicável.

Período de referência: 1º de janeiro a 30 de junho de 2026

Diretor Responsável: Rodrigo Baptista Tognini

Responsável pela Ouvidoria: Dayara Bezerra

Publicação: 08/2026 | **Classificação:** Público



proprietary & public

BR – 2026

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2026