



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025

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.....	10

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 regulares, como o SAC e o suporte via plataforma.

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 a Diretoria sobre problemas e 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)



1.

Telefone:
0800.887.0608

2.

E-mail:
ouvidoria@conta
simples.com

3.

RDR

Indicadores Gerais:

Canal	Total	Procedentes	Improcedentes*	Tema Principal	Tempo médio de retorno
RDR	49	39	10	Bloqueio de conta/MED	10 dias
Telefone (0800)	24	11	13	Contestação	07 dias
E-mail	37	34	03	Bloqueio de conta/MED	07 dias
Total Geral	110	84	26	-	-

Nota: Parcela relevante das manifestações classificadas como improcedentes decorre de demandas de terceiros que buscaram informações sobre o Simples Nacional ou MEI, em razão da similaridade nominal, não guardando relação com os produtos e serviços da Companhia.

Avaliação da Qualidade do Atendimento :

Métrica	Resultado
Pesquisas enviadas	88
Pesquisas respondidas	19
Taxa de resposta	21,59%
Nota Média de Satisfação	3,6

Nota: Distribuição das Notas de Satisfação:

- *Nota 5 (Muito Satisfeito): 57,89%*
- *Nota 4 (Satisfeito): 10,53%*
- *Nota 3 (Neutro): 0,00%*
- *Nota 2 (Insatisfeito): 0,00%*
- *Nota 1 (Muito Insatisfeito): 31,58%*

Providências e Melhoria

1. Providências Adotadas:

- Adequação dos procedimentos da Ouvidoria aos dispositivos previstos nas resoluções aplicáveis;
- Internalização da operação de atendimento com vistas à padronização dos procedimentos internos da Ouvidoria para tratamento das manifestações;
- Descontinuidade do formulário no site da Companhia, com redirecionamento dos fluxos de manifestação para os canais oficiais da Ouvidoria;
- Centralização dos e-mails da Ouvidoria em plataforma de gestão de atendimentos (Zendesk);
- Implementação de sistema de pesquisa de satisfação do cliente;
- Implementação de mecanismo que assegura o atendimento pela Ouvidoria apenas após prévia utilização dos canais primários de atendimento, mediante apresentação de número de protocolo;
- Aprimoramento e padronização dos fluxos internos da Ouvidoria para acionamento e interação com áreas internas, a exemplo de Atendimento e Prevenção a Fraudes, com definição de procedimentos e SLAs para suporte às demandas e retornos aos clientes.

2. Recomendações e Melhorias

- Aprimoramento do painel de monitoramento da Ouvidoria para acompanhamento das principais manifestações recebidas;
- Avaliação contínua da estrutura de atendimento da Ouvidoria, com vistas ao permanente alinhamento às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020, Resolução CVM nº 43/2021 e Instrução Normativa nº 265/2022;
- Ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, conforme o artigo 4º da Resolução CMN nº 4.860/2020, por meio do site institucional, aplicativo, contratos e documentos transacionais (faturas, boletos e extratos), entre outros;
- Avaliação de soluções tecnológicas de triagem inicial das demandas, visando ao melhor direcionamento dos clientes aos canais e atendentes adequados.

Compromissos da Conta Simples:

A Ouvidoria da Conta Simples SCD 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.



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2025