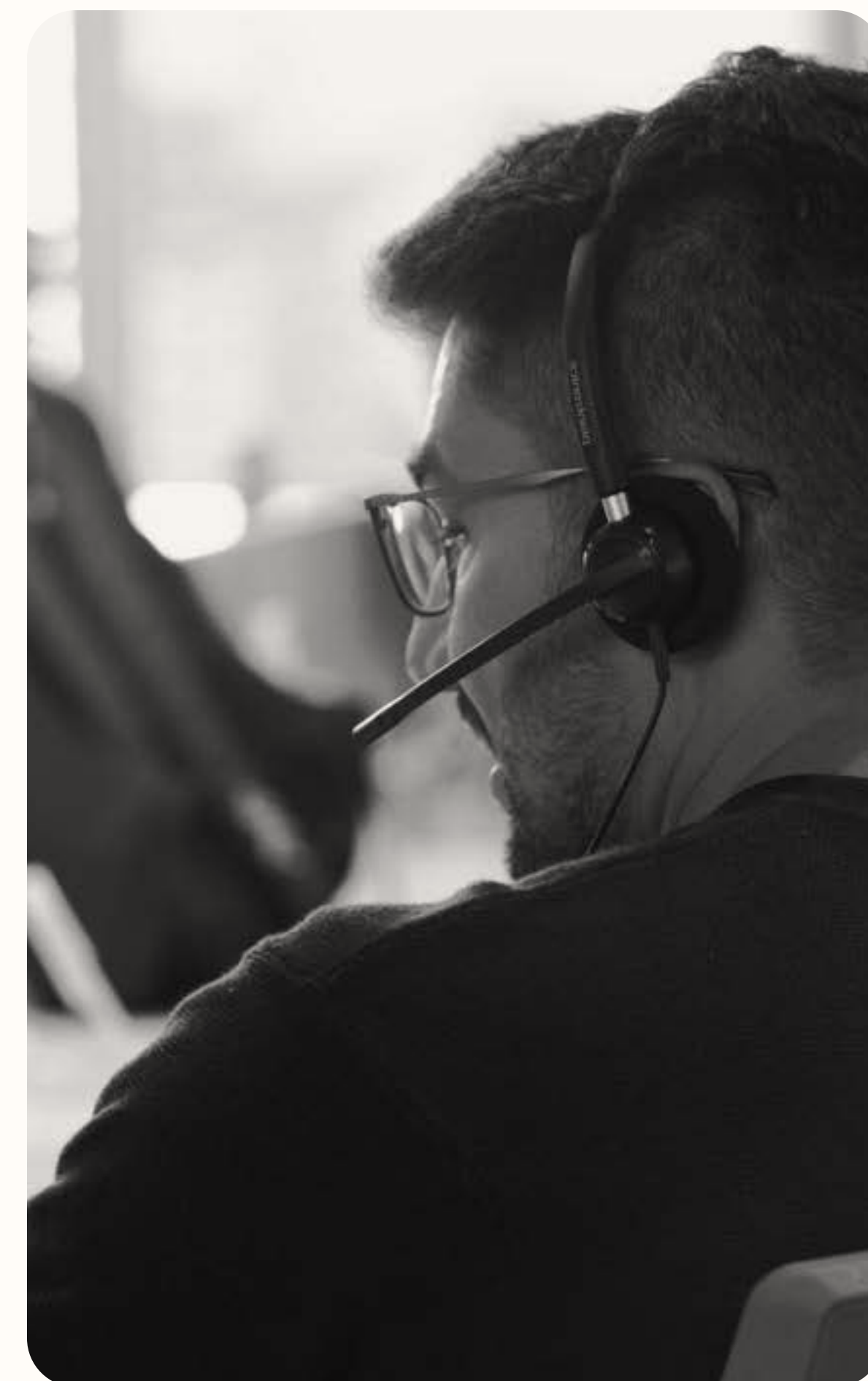




RELATÓRIO *de* OUVIDORIA I



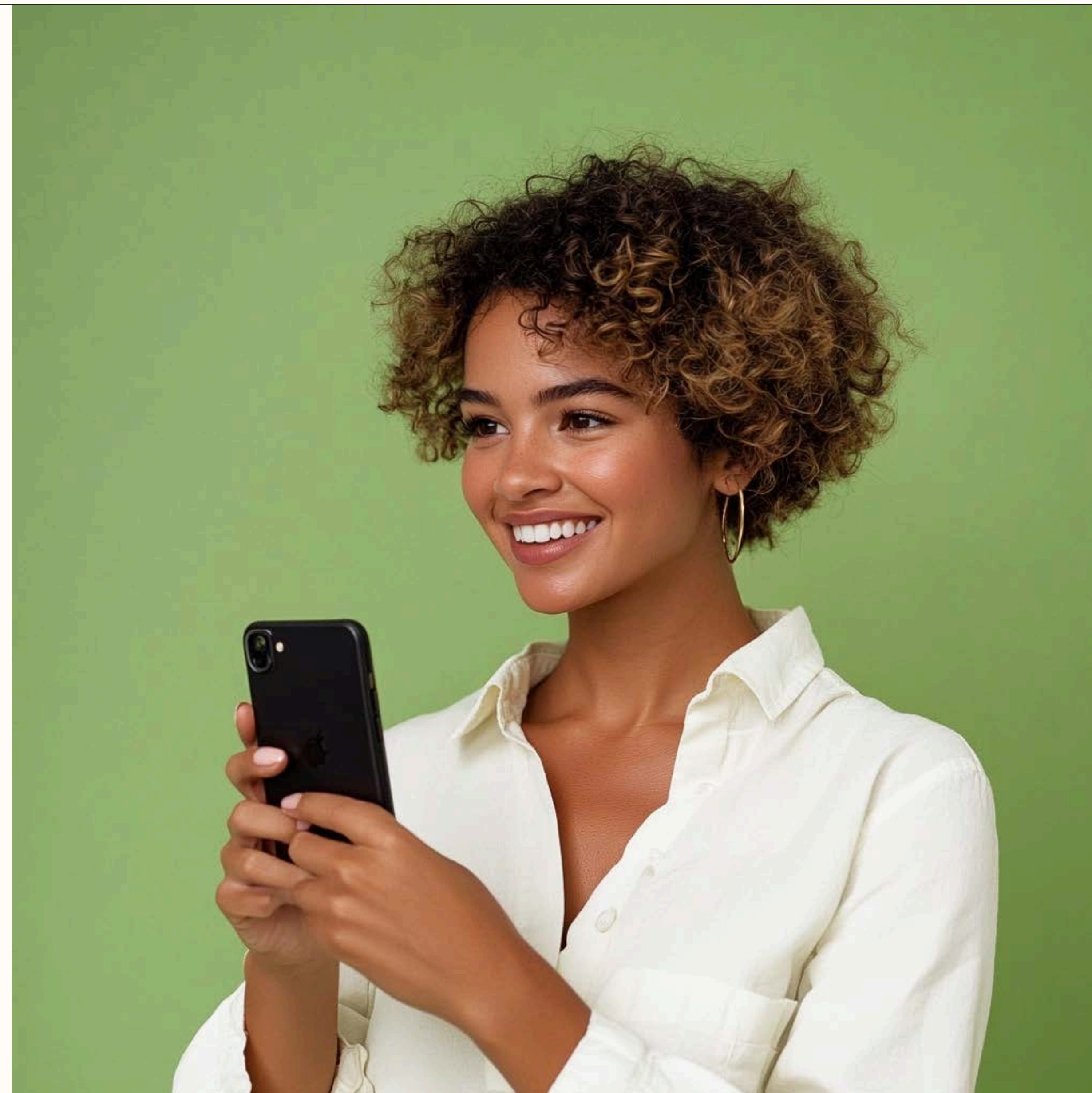


Sobre o Relatório



Este relatório semestral tem como objetivo prestar contas aos nossos clientes, parceiros, órgãos reguladores e à sociedade, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020.

Nele, apresentamos os indicadores da nossa Ouvidoria, os temas mais demandados, as ações de melhoria adotadas e como tratamos as manifestações recebidas.





Sumário

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



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



Telefone
0800 887 0608



Email
ouvidoria@contasimples.com



Formulário Online




RDR

Horário: Segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30
(exceto feriados municipais de SP)



Indicadores Gerais

Canal	Total	Procedentes	Improcedentes	Tempo Médio de Retorno
 RDR	21	3	18	7 dias
 Telefone (0800)	15	4	11	5 dias
 E-mail	15	12	3	5 dias
Total Geral	51	19	32	-

Nota: grande parte das demandas improcedentes refere-se a consulentes que confundiram a Conta Simples com o Simples Nacional ou MEI.



Providências e



Providências Adotadas

Reuniões com a área de atendimento para adequações

Adequação dos procedimentos às normas aplicáveis.

Melhorias



Recomendações e Melhorias

Readequar painel de governança para monitorar principais reclamações

Implantar sistema de pesquisa de satisfação do cliente, conforme IN 265/2022.

Ajustar estrutura de atendimento para conformidade com as Resoluções aplicáveis.

Ampliar a divulgação dos canais de atendimento (Site, App, Contratos, Boletos, etc.) conforme Art. 4º da Resolução CMN nº 4.860/2020.



Compromissos da Conta Simples

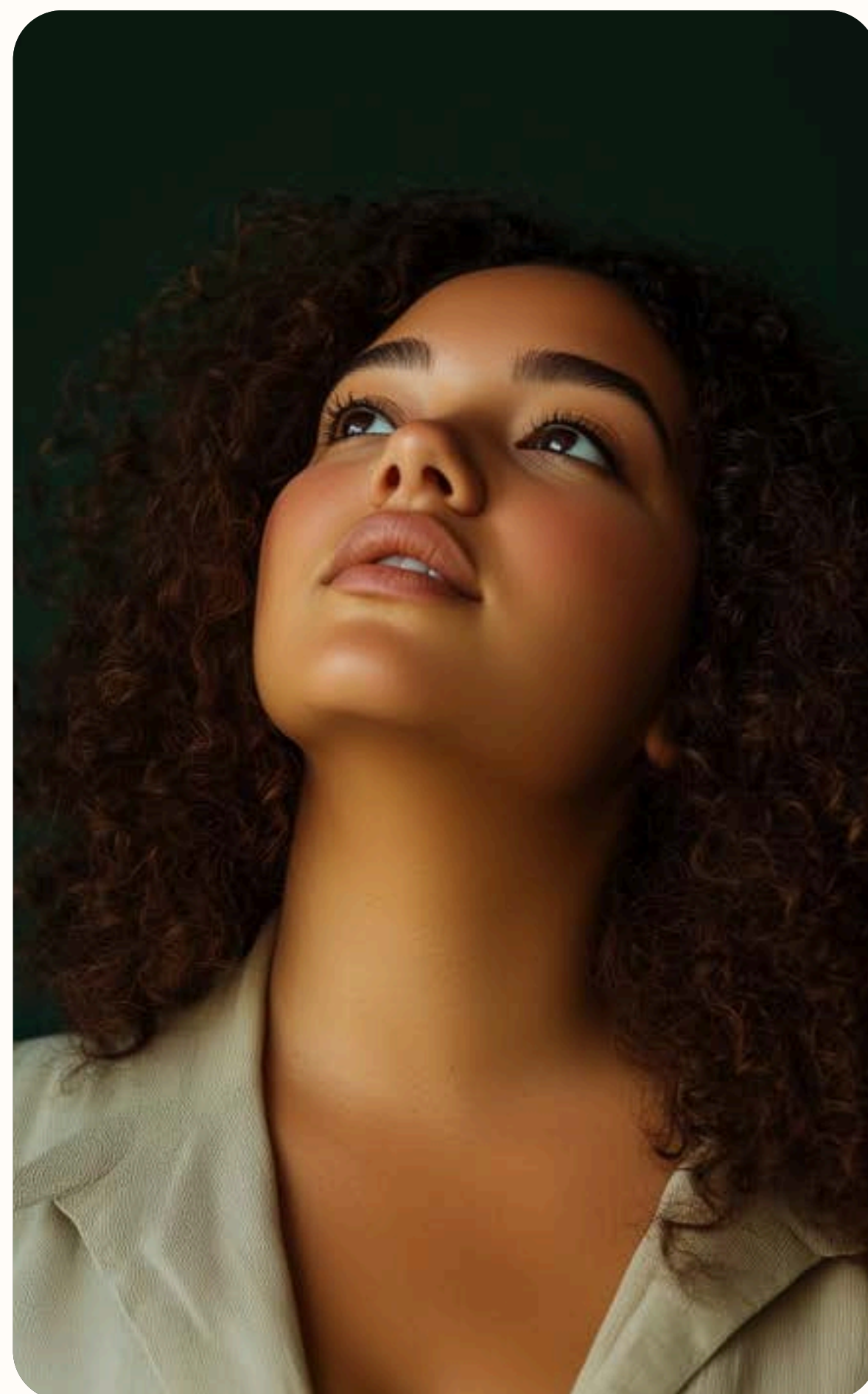
A Ouvidoria reafirma seu compromisso com:

Transparência

Integridade

Melhoria contínua do atendimento

Mantemos o papel de canal de última instância, garantindo um tratamento adequado, respeitoso e claro das manifestações.



RELATÓRIO *de* OUVIDORIA —



1º SEMESTRE 2025