

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre | 2024



Índice

1. Apresentação
2. Conta Simples
3. Missão
4. Canais de Atendimento
5. Painel
6. Melhoria Contínua



1. Apresentação

O Relatório Semestral tem como objetivo apresentar aos nossos clientes o trabalho da Ouvidoria, que atua nas situações em que as expectativas não foram atendidas em nossos canais de atendimento.

Neste documento, você encontrará informações tanto quantitativas quanto qualitativas sobre as ações da Ouvidoria, demonstrando o compromisso em melhorar continuamente nosso serviço.

Atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e as normas relacionadas, este relatório traz um panorama completo das atividades da Ouvidoria da Conta Simples.

2. Conta Simples

Somos uma solução de cartões de crédito e conta digital integrada a um software de gestão de despesas que entrega muito mais controle e produtividade para times financeiros.



Proposta de valor

Economia de tempo

Elimine os processos manuais de conciliação contábil e tenha um financeiro livre para focar nas estratégias

Controle sobre os gastos

Garanta visibilidade total sobre o fluxo de caixa e identifique a origem de cada despesa

Autonomia para o time

Dê autonomia aos colaboradores definindo suas permissões na plataforma.

Solução completa em um só lugar



Cartões de Crédito



Plataforma de Gestão de Despesas



Conta Digital

União de plataforma com serviços financeiros

Plataforma de gestão de Despesas Corporativas

Plataforma de Gestão de Despesas
Automação Financeira
Inteligência e Organização de Dados
Maior retenção e fidelidade
Maior previsibilidade

Cartões Corporativos e Produtos Financeiros

Acesso a Cartões Corporativos
Conta de Pagamento
Aplicações financeiras
Maior velocidade de escala e implementação



3. Missão

Nossa missão é assegurar que os clientes tenham uma experiência satisfatória, resolvendo conflitos e atendendo às manifestações que não foram adequadamente solucionadas pelos demais canais de atendimento.

Atuamos como um canal independente e imparcial, com foco na melhoria contínua dos serviços e no aprimoramento das operações da Conta Simples.





4. Canal de Atendimento

WhatsApp

Telefone: (11) 3003-0640

Atendimento 24h por dia, todos os dias da semana

E-mail

Envie um email para:
meajuda@contasimples.com

Telefone

Central de Atendimento: 3003-0640
SAC: 0800 - 8870640

Atendimento de segunda a sexta , das 09h30 às 17h30 -
exceto feriados

Ouvidoria

Email: ouvidoria@contasimples.com
Site: Formulário
Telefone: 0800-8870608

Atendimento de segunda a sexta , das 09h30 às 17h30



5. Painel

No Segundo Semestre de 2024, registramos 34 manifestações para análise da Ouvidoria.

O tempo médio de solução das manifestações ficou em 6 (seis) dias corridos.

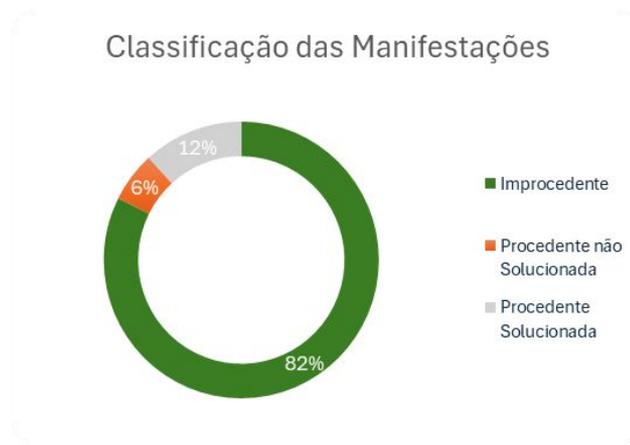
82% das manifestações foram classificadas como **improcedentes**.

Esse percentual indica que o canal de atendimento tem se mostrado eficiente e ágil, oferecendo soluções rápidas e eficazes para os nossos clientes

Canais de Atendimento



Classificação das Manifestações

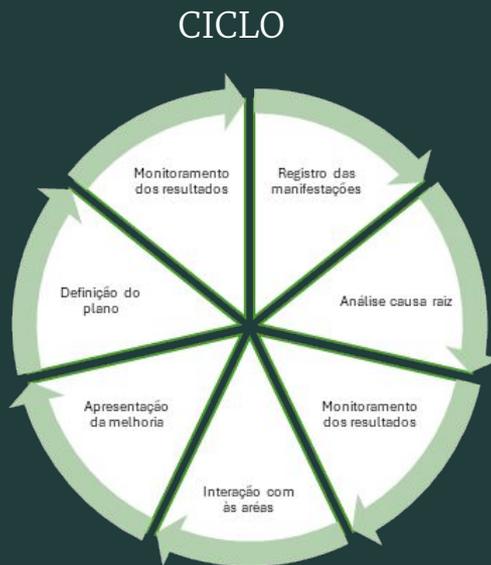


6. Melhoria Contínua

Na Ouvidoria, a gestão de demandas é uma ferramenta essencial para a melhoria contínua.

Esse processo envolve a identificação de oportunidades de aprimoramento por meio do monitoramento dos volumes de demandas e das principais causas de manifestação;

Além disso, inclui a interação constante com as áreas de negócio, a análise da causa raiz, o envio de respostas aos clientes, a definição de planos de ação e o acompanhamento dos resultados, a fim de garantir a eficácia das medidas adotadas.





contasimples