



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OUTUBRO 2019



VOCÊ TEM ALGUMA DÚVIDA/DIFICULDADE EM RELAÇÃO À PLATAFORMA E À SUA CONTABILIDADE? SE SIM, QUAIS?

- Poderia haver algum local no sistema, onde eu entro com meus faturamentos e tenho uma previsão de quanto eu iria ganhar após pagar todos os impostos devidos
- Eu tenho dificuldade na hora de subir as notas. Hoje tenho que subir nota por nota quando poderia selecionar várias notas e subir todas elas de uma única vez.
- Sim. Vários documentos que envio pela plataforma ficam com status de "não contabilizado", sendo que já foi. Isso acarretou erros na contabilização dos mesmos e fica a documentação confusa.
- A plataforma não é muito intuitiva, e faltam recursos de ordenação e informações.
- Bom dia! Primeiro mês que estou usando a plataforma. Tive sim dificuldades para acessar, mas ainda sou nova aqui pode ser por isso.
- Quando faço um lançamento e depois quero incluir a nota fiscal ou comprovante não consigo, tenho que excluir e fazer de novo.

VOCÊ TEM ALGUMA DÚVIDA/DIFICULDADE EM RELAÇÃO À PLATAFORMA E À SUA CONTABILIDADE? SE SIM, QUAIS?

- Sim, falta um gráfico anual de entradas e saídas. E um gráfico tipo pizza com os tipos.
- A dificuldade que eu tenho é quando eu abro um chamado, ele some. Não consigo ver os tickets abertos e os e-mails sempre vão para a minha caixa de spam. Então quando eu abro um chamado, depois de 5 dias eu tenho que ficar procurando e olhando meus e-mails para encontra-lo para descobrir o status.
- Gostaria que os relatórios contábeis fossem mais claros ou que houvessem mais tutoriais nesse sentido, de interpretar as informações
- Não tenho, o tour foi esclarecedor e sanou todas as dúvidas em relação ao processo mensal que eu, como empresa, tenho que executar
- Creio que falta dicas de economia de impostos.

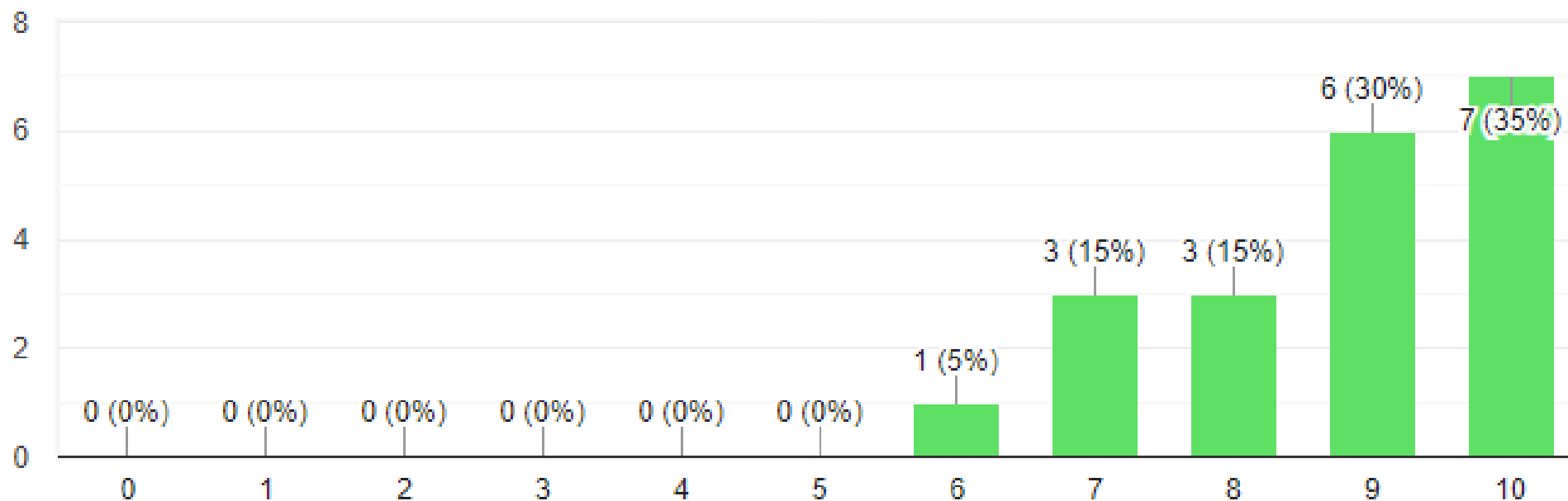
VOCÊ CUMPRE AS ROTINAS MENCIAIS? SE NÃO, POR QUÊ?

- Sim. Mas seria interessante dentro do portal ter um check list com o que deve ser feito para o cliente ir marcando. Assim ficaria mais fácil lembrar do que ainda está faltando de ser enviado para a plataforma.
- Gostaria de ter uma maneira de importar os lançamentos mensais. Hoje tenho que fazê-los manualmente.
- Sim. Sempre insiro as notas fiscais na plataforma.
- Não.. só incluo o XML das notas fiscais. Mas isso poderia ser puxado automaticamente pelo sistema de vocês. As vezes eu esqueço de importar porque isso me gera um trabalho. Eu tenho que lembrar de fazer, depois abrir o site da Nota Carioca, exportar, abiro site da CONTSIMPLES e importar. As vezes eu esqueço. Outras contabilidades puxam isso automatico. O mesmo acontece para os lancamentos de despesas da empresa.. Isso também toma muito meu tempo e eu as vezes esqueco de fazer.
- Sim, após entender todo processo!
- Cumpro dentro do prazo, sempre.
- Creio que até o momento tenho cumprido... Ainda não fechei o ciclo de um mês mas até o momento tenho cumprido sim.
- Algumas mas não todas

DE 0 A 10, QUE NOTA VOCÊ DÁ PARA O NOSSO SUPORTE AO CLIENTE?

De 0 a 10, que nota você dá para o nosso suporte ao cliente?

20 respostas



O QUE VOCÊ ACHA QUE PODERIA SER MELHORADO EM RELAÇÃO AO SUPORTE?

- Poderia ter um telefone para tirar duvidas
- Eu uso muito pouco o suporte para opinar.
- O suporte é bom.
- Receber o histórico das conversas.
- Sempre fui bem atendido
- Um telefone para contato.
- Tudo certo.
- Quando tenho dúvida, envio no "fale conosco" ou entro em contato diretamente com o Francisco, ele sempre é muito atencioso.
- Não precisa melhorar
- Uma mensagem indicando o tempo estimado para resposta
- O atendimento é bom, o que poderia melhorar é o sistema dos chamados.

O QUE VOCÊ ACHA QUE PODERIA SER MELHORADO EM RELAÇÃO AO SUPORTE?

- Acho que os chamados funcionam bem, mas as vezes sinto falta de um atendimento mais imediato. Sempre que usei o chat para tirar alguma dúvida a orientação foi para abrir um chamado... E daí a resposta não é imediata, mesmo as vezes sendo alguma coisa simples (pelo meu julgamento).
- Fui atendido com clareza e precisão sempre que precisei.
- A tutoria que tive no inicio, para entrar no sistema poderia ser repetida alguns meses depois
- Como terceirizo a limpeza, tenho que envia a nf-e e recolher inss e iss para a empresa terceirizada, em alguns meses houve a postagem de guias vencidas. Contudo, no geral, estou bem satisfeito com todo o time do Contsimples.
- Até o momento nada, resposta rápida e esclarecedora sempre.
- Acho que o suporte poderia ser ativou ao invés de passivo. Antecipando problemas que as empresas possam ter ou dando dicas.

QUE TIPO DE AÇÕES VOCÊ GOSTARIA DE RECEBER COMO CLIENTE DA CONTSIMPLES?

- Cursos
- Vídeos de como reduzir custos, quais tipos de despesas podem ser categorizadas de forma que reduzam a tributação final da empresa, de forma geral quero fazer meu faturamento valer mais no final do mês/ano
- Webinars seria interessante
- Webinars
- Cursos, informações de atualizações trabalhistas/contábeis/governamentais no canal do youtube com vídeos diretos e curtos
- Consultoria tributária
- Me contento com o serviço de contabilidade
- Cursos poderiam ser legais
- Promoções

QUE TIPO DE AÇÕES VOCÊ GOSTARIA DE RECEBER COMO CLIENTE DA CONTSIMPLES?

- Garantia de informações sobre mudanças tributárias ou quaisquer ações que impactem na minha empresa, proatividade com relação ao check de pendências contábeis que possam existir (garantia que a empresa sempre está 100% ok, e se não está os sócios estão informados).
- Os emails que recebo frequentemente, com informações já são interessantes.
- Gostaria de ter meia hora individualizada, em algum momento para tirar algumas dúvidas de questões jurídicas/contábeis com relação à minha empresa. Esta seria até uma forma de vcs conhecerem um pouco mais o cliente e eventualmente oferecer novos produtos #ficaadica, ampliando o ticket médio.
- Uma série de cursos sobre os relatórios da plataforma seria perfeito.
- No momento tenho consumido bastante podcasts. Creio que algo desse tipo possa ser interessante. Para nós que não temos tempo para parar e ficar vendo algum vídeo ou fazer curso, podcast seria uma solução interessante pois pode-se ouvir enquanto faz outra coisa.
- Formas de economizar impostos.

EXISTE MAIS ALGUM COMENTÁRIO/SUGESTÃO QUE VOCÊ QUEIRA FAZER?

- Sim, a plataforma precisa importar automaticamente as movimentações bancárias e os lançamentos de outros sistemas de controle.
- Abrir aba de reclamações e sugestões dos serviços.
- No geral, estou satisfeito com a Contsimples e gosto do modelo de contabilidade e de atendimento online. Quero continuar assim.
- Gostaria de poder visualizar todos os chamados que já fiz (concluídos e em andamento) numa mesma página, hoje só é possível visualizar um chamado por vez pelo número (ou link). Seria interessante visualizar o histórico e facilitar a busca de alguma informação trocada no passado. Outro ponto é a organização dos arquivos "subidos" na plataforma por data, hoje eles aparecem por ordem alfabética do nome do mês, o que dificulta a visualização temporal.
- Há algumas melhorias que poderiam ser feitas na plataforma, como arquivos dos recibos das declarações periódicas que precisam ser entregues (ex. DCTF).
- Creio que a plataforma poderia ser um pouco mais ativa.

DEPOIMENTOS

- Estou satisfeita com o suporte que o contsimples me oferece.
- É uma ótima plataforma para quem esta iniciando sua primeira empresa. Kawakami Productions.
- Até então estou bem satisfeita com o serviço recebido e já faço recomendações.
- Olá meu nome é Rodrigo da Santive Tecnologia. A ContSimples para minha empresa se tornou algo essencial. Para microempresas empresas como a Santive o valor cobrado se encaixa perfeitamente no nosso faturamento e o serviço prestado definitivamente supera nossas expectativas.
- Migrei minha empresa para a ContSimples buscando economizar e o resultado me surpreendeu! Sempre que precisei de ajuda todos que me atendem são muito atenciosos e competentes, resolvendo meus problemas e solucionando as dúvidas. Além disso tudo é bem organizado dentro da plataforma e tenho visibilidade dos documentos da empresa. Sinto que posso contar 100% com a ContSimples!

Joice Ribeiro - Lótus Desenvolvimento e Gestão Empresarial

DEPOIMENTOS

- Eu abri minha empresa em 2008, e a um ano atrás estava na dúvida entre continuar na "contabilidade tradicional" ou migrar para a Digital. Após sucessivos erros da contabilidade anterior, procedi com a migração. Se você está lendo isso em 2019 ou depois, não tenha a menor dúvida em relação a contabilidade digital, em especial ao querido time da Contsimples. A plataforma disponibilizada pelo Contsimples estabelece um fluxo de troca de documentos de forma ágil e transparente, sem aquela coisa de "mandei no email ou no whats app" e os prazos se perdem. No Contimples existe um processo de troca de informações, com alertas, que garante a conformidade com prazos e demais obrigações.

Claudio Lacerda - IdeiaVox