



**qista**

**OUVIDORIA  
1º semestre  
2024**

# SUMÁRIO

<b>Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Nossa Instituição.....</b>	<b>2</b>
<b>Manifestações Mensais.....</b>	<b>3</b>
<b>Ranking Assuntos.....</b>	<b>4</b>
<b>Ouvidoria.....</b>	<b>5</b>
<b>Assuntos mais recepcionados – Ouvidoria.....</b>	<b>6</b>
<b>Consumidor.Gov.....</b>	<b>7</b>
<b>BACEN.....</b>	<b>8</b>
<b>Evolução Mensal x Canais de Atendimento.....</b>	<b>9</b>
<b>Classificação Final das Manifestações.....</b>	<b>10</b>
<b>Classificação Final das Manifestações por Canais de Atendimento...</b>	<b>11</b>
<b>Pesquisa de Satisfação.....</b>	<b>12</b>
<b>Panorama Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>Canais de Atendimento.....</b>	<b>14</b>

# INTRODUÇÃO



**Em atendimento a Resolução CMN N° 4.860 de 23/10/2020, este relatório tem objetivo de apresentar atividades realizadas pela Ouvidoria. Nosso compromisso é sempre oferecer um excelente atendimento aos nossos clientes. Por isso, nossas atividades e serviços são apresentadas de forma transparente.**



# NOSSA INSTITUIÇÃO

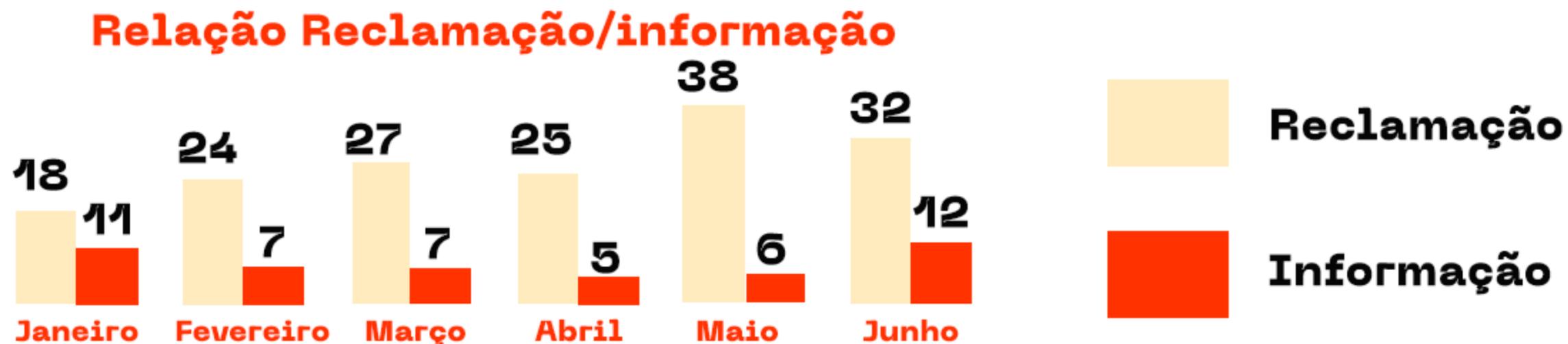
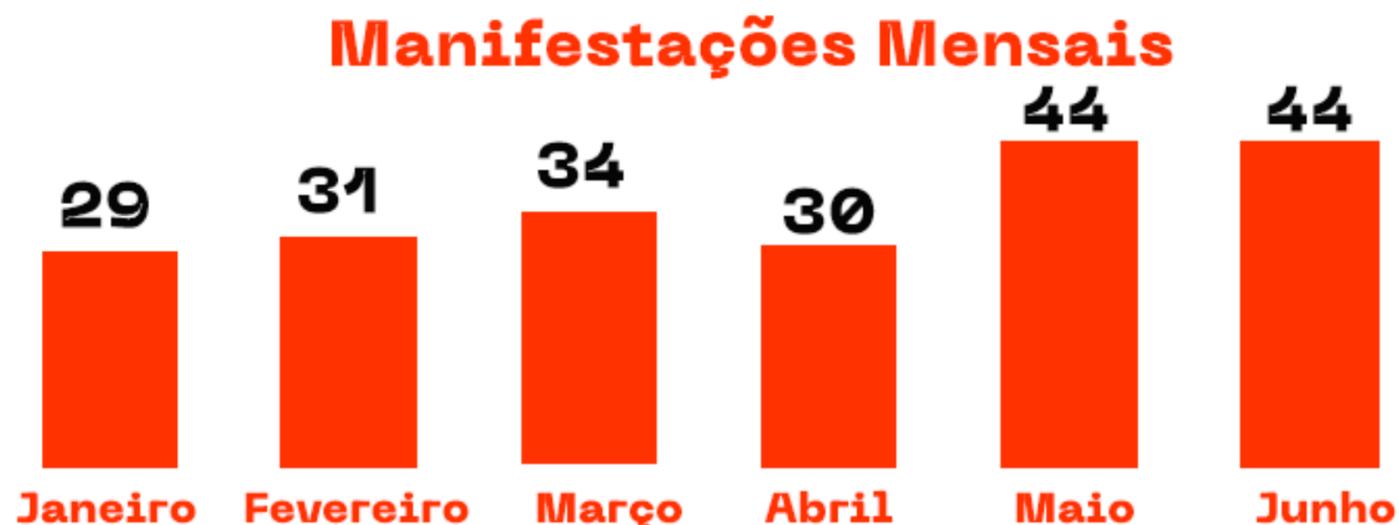
**A Qista nasceu com o propósito de oferecer soluções financeiras para pessoas físicas e pessoas jurídicas.**

**Valorizamos o contato humano e queremos fazer parte do dia a dia de nossos clientes, com diversos modelos de produtos, pensando em cada momento de sua história.**

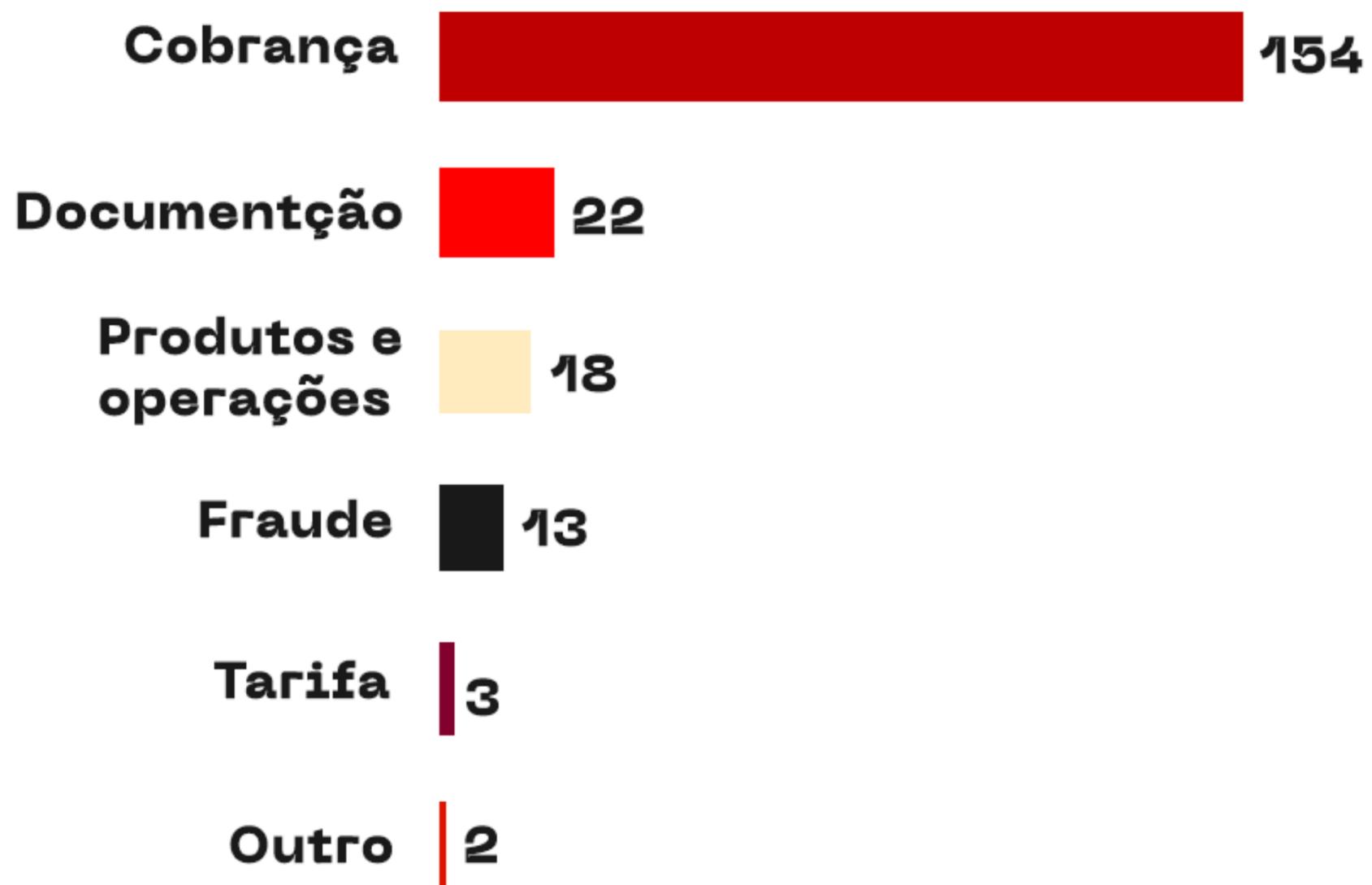
**Nosso objetivo é realizar sonhos, e tornar a vida financeira de nossos clientes mais saudável.**

**qista**

No 1º semestre de 2024 recebemos 212 demandas, 77,3% se referem a reclamações conforme gráfico abaixo:



**Ranking reflete em assuntos recepcionados pela Ouvidoria, com um número maior de manifestações no tema Cobrança. Envolvendo os seguintes subassuntos, cobrança indevida, cobrança por atraso e também cobrança após o pagamento de parcelas.**

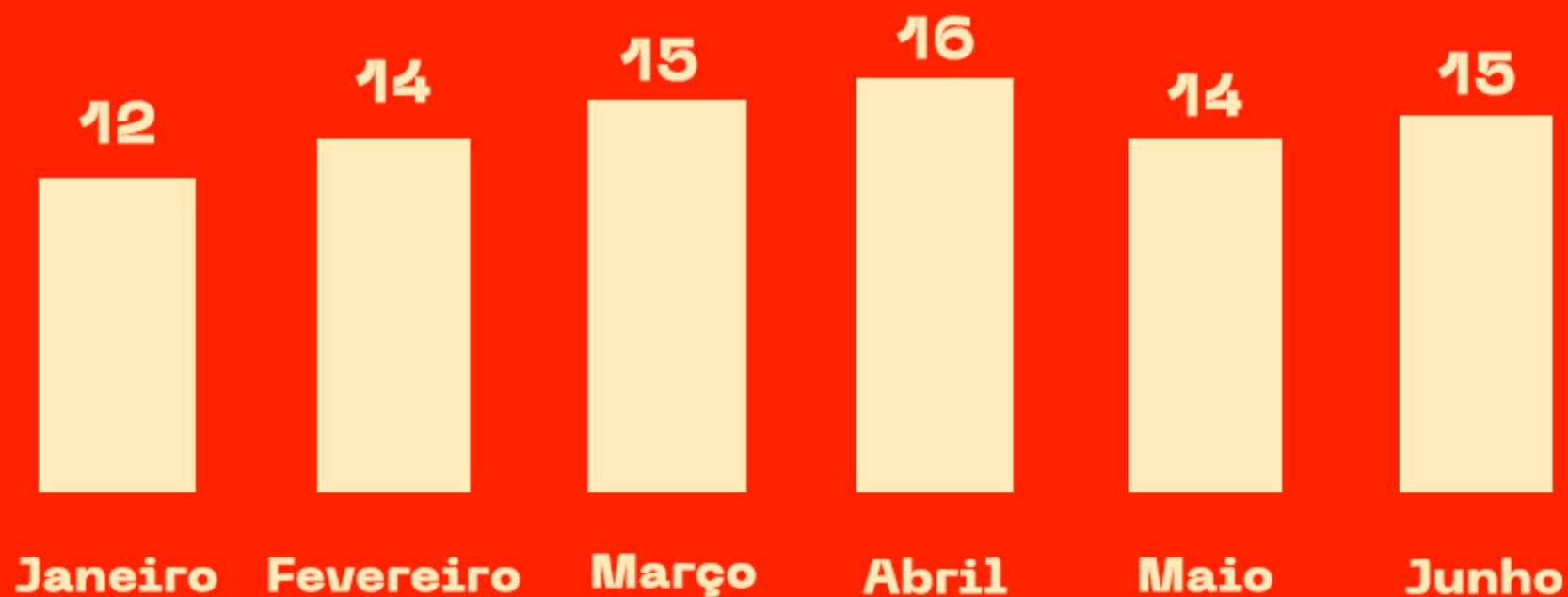


### **Principais temas reclamados**

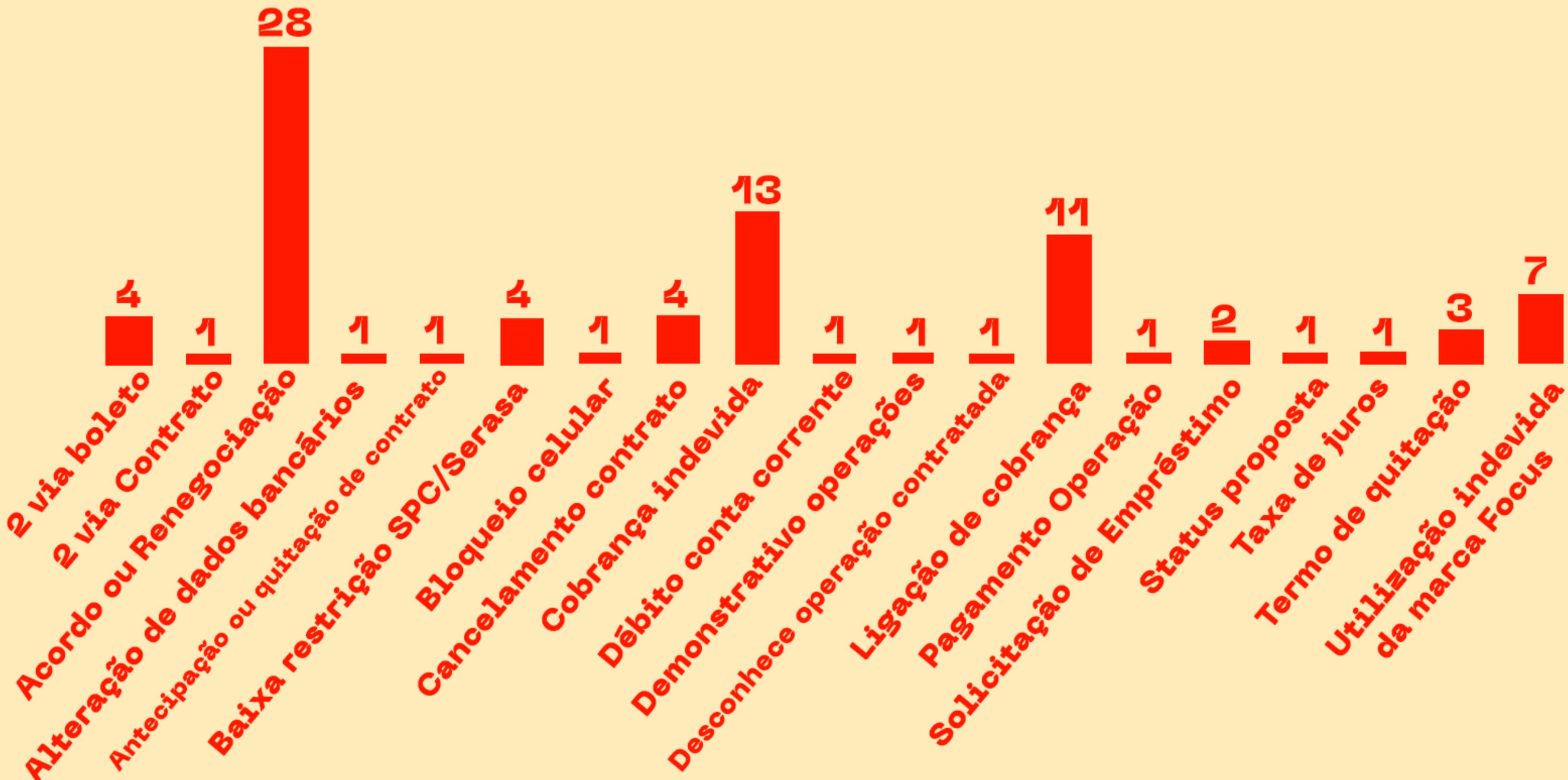
- 1º Acordo ou Renegociação**
- 2º Documentos**
- 3º Ligação de cobrança**

# OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de última instância, recepcionando manifestações caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento prestado nos canais primários.



**Abaixo assuntos mais recepcionados durante o primeiro semestre.**



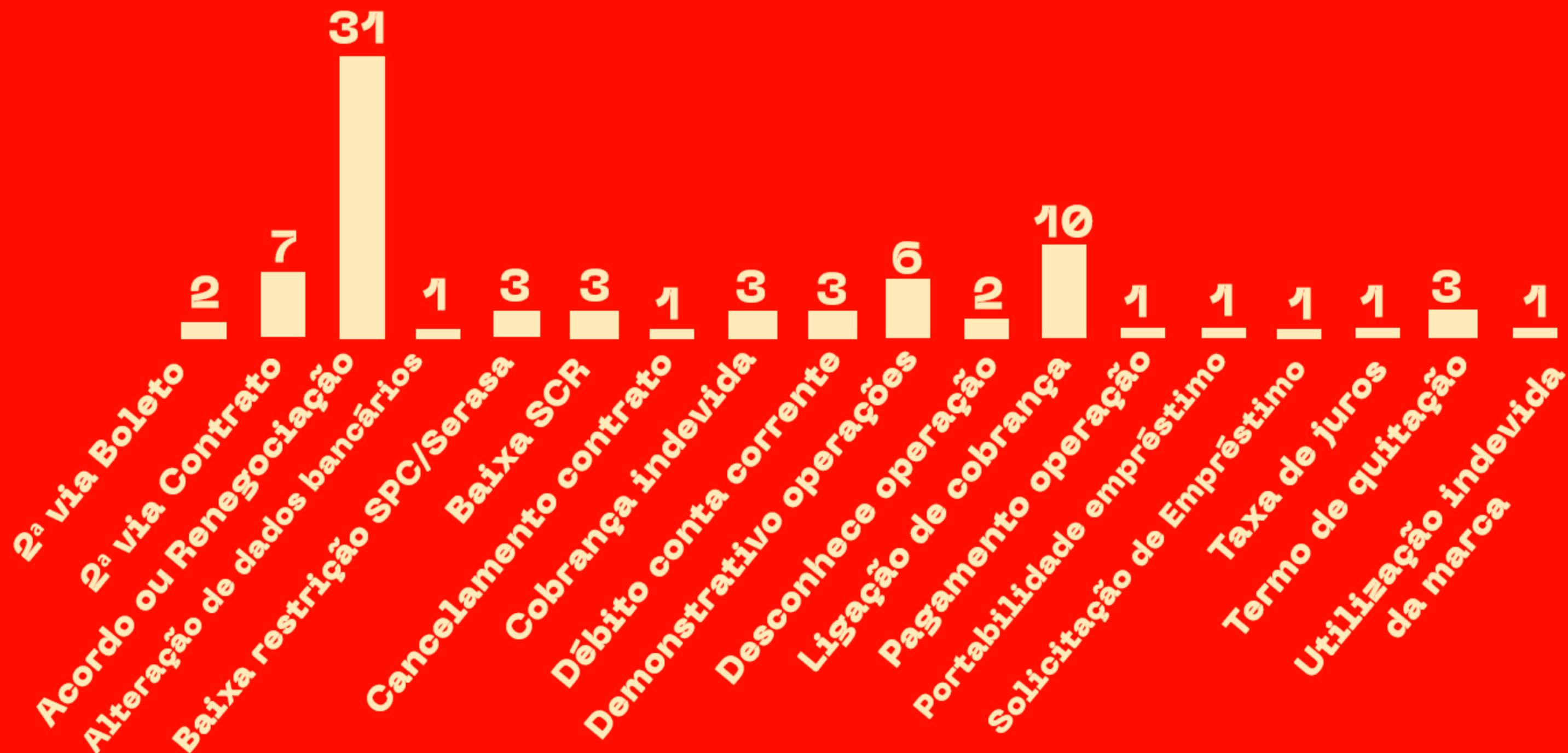
# CONSUMIDOR.GOV

A plataforma Consumidor.gov, é disponibilizada pelo Governo Federal, como alternativa para solucionar conflitos entre a instituição e cidadão. Das manifestações recepcionadas durante o período, 37,7% foram registradas através do canal Consumidor.gov.br.



# CONSUMIDOR.GOV

Veja os temas mais recepcionados pelo canal



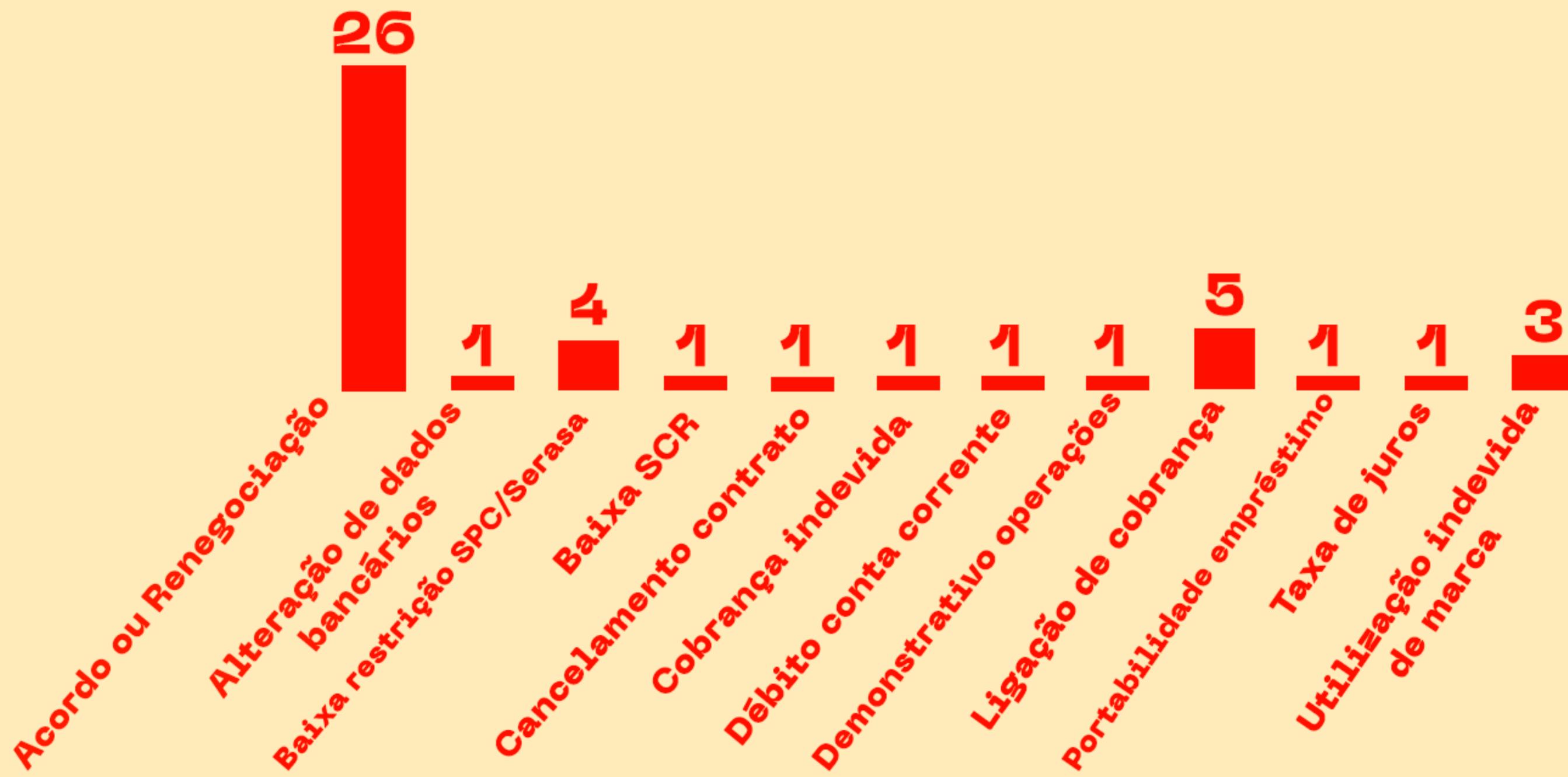
# BACEN

A Ouvidoria é responsável pelo acolhimento de demandas registradas pelo cliente-cidadão no RDR. Registramos 46 demandas recepcionadas pelo órgão regulado do Banco Central do Brasil.

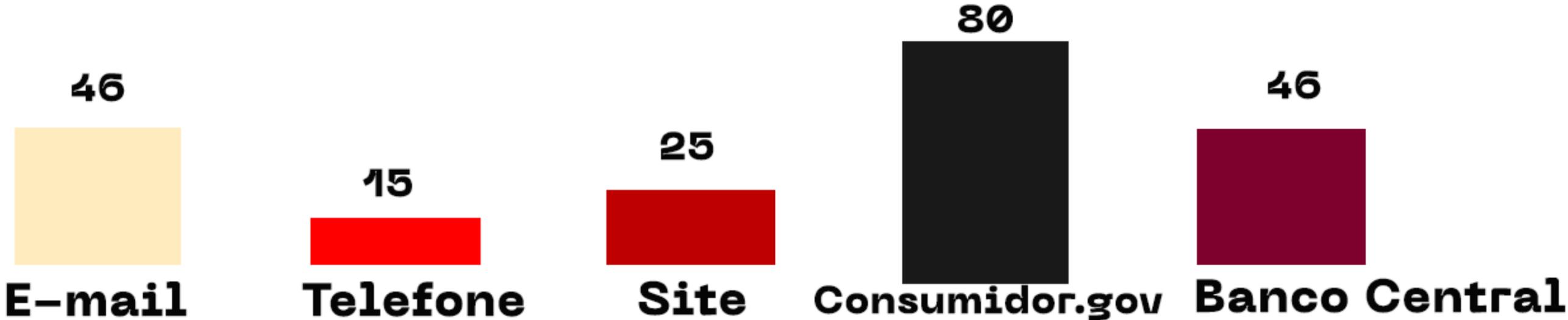


# BACEN

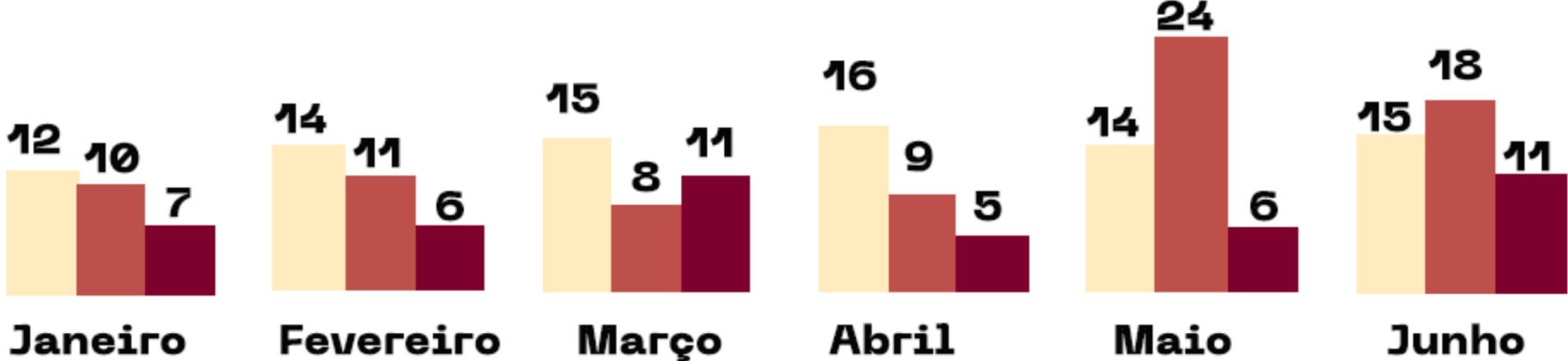
No Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações, foram recepcionados os seguintes temas.



As demandas foram recepcionadas e tratadas pelos canais abaixo, com o maior volume de atendimento no canal Ouvidoria por e-mail, telefone e site.

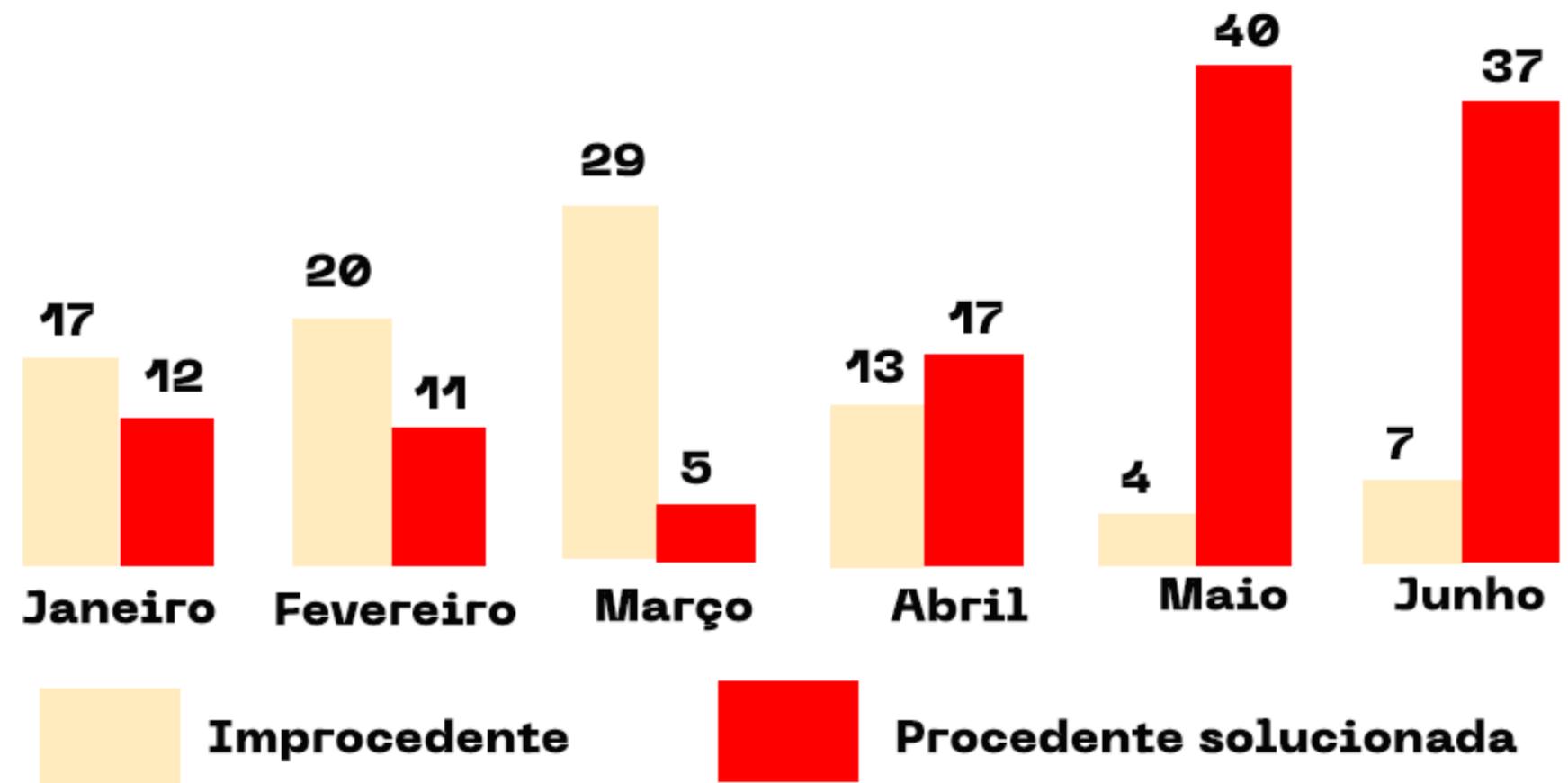
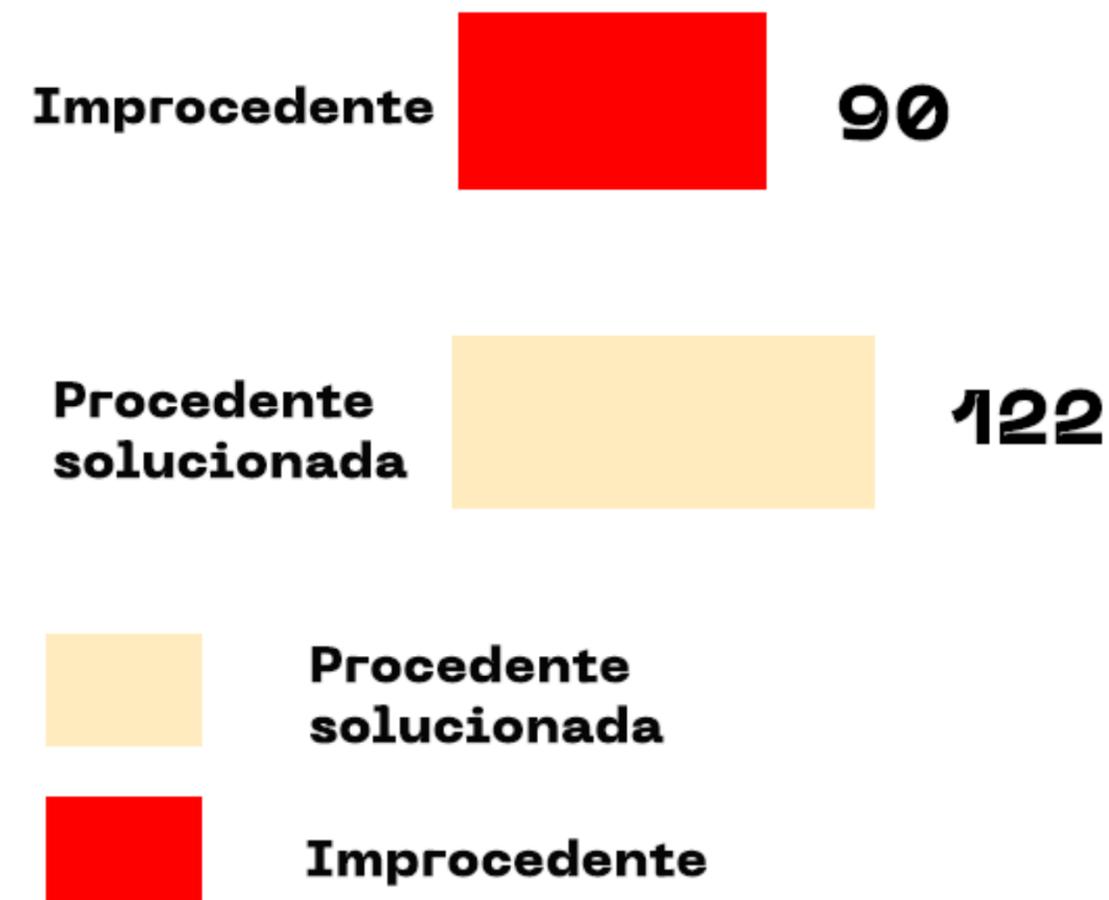


### Evolução Mensal X Canal de Atendimento

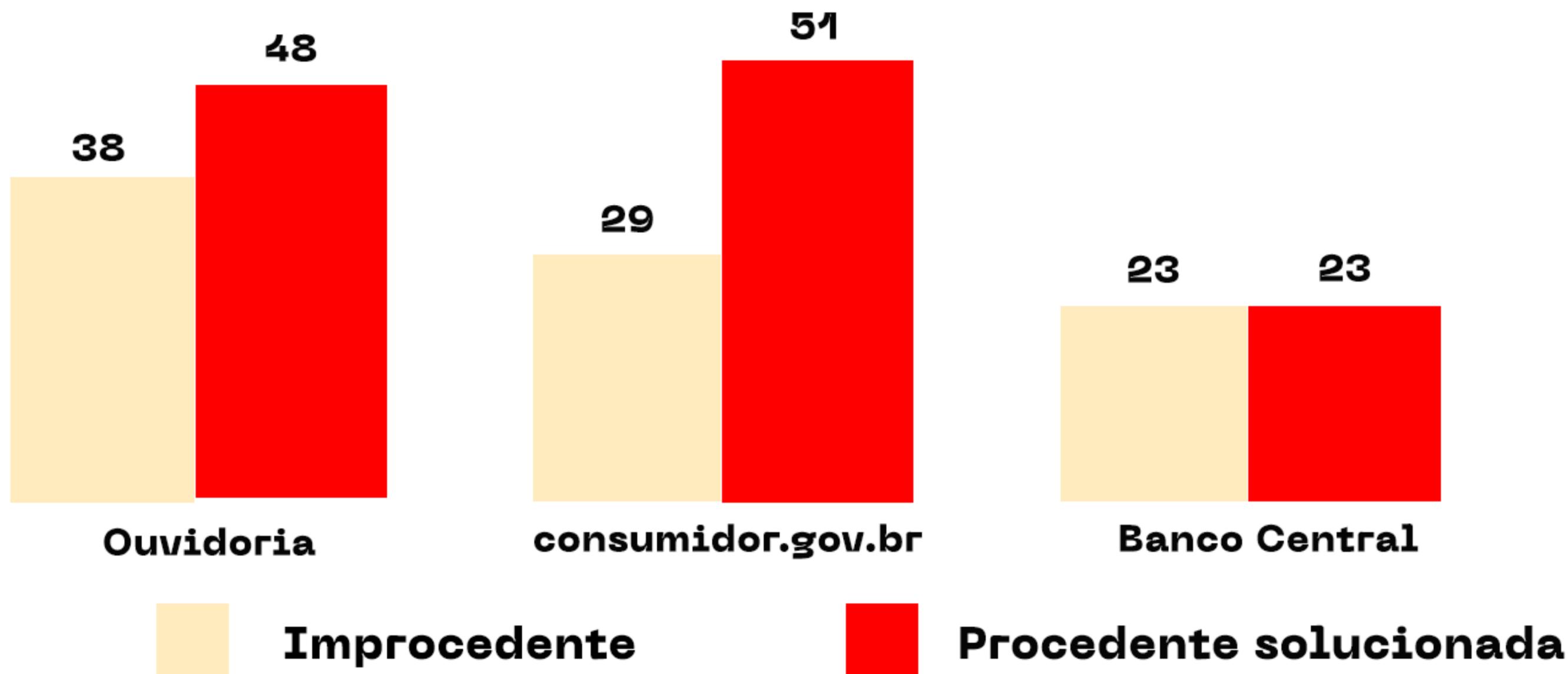


**Ouvidoria**      **Consumidor.gov**      **Banco Central**

# Classificação das Manifestações



# Classificação das manifestações por canal de atendimento



# Pesquisa de Satisfação

De acordo com a Resolução CMN nº 4.860 e Instrução Normativa Banco Central do Brasil nº 265, de 31 de março de 2022, após finalizar o atendimento prestado por canais da Ouvidoria, solicitamos a pesquisa de satisfação.

**Nota solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda**

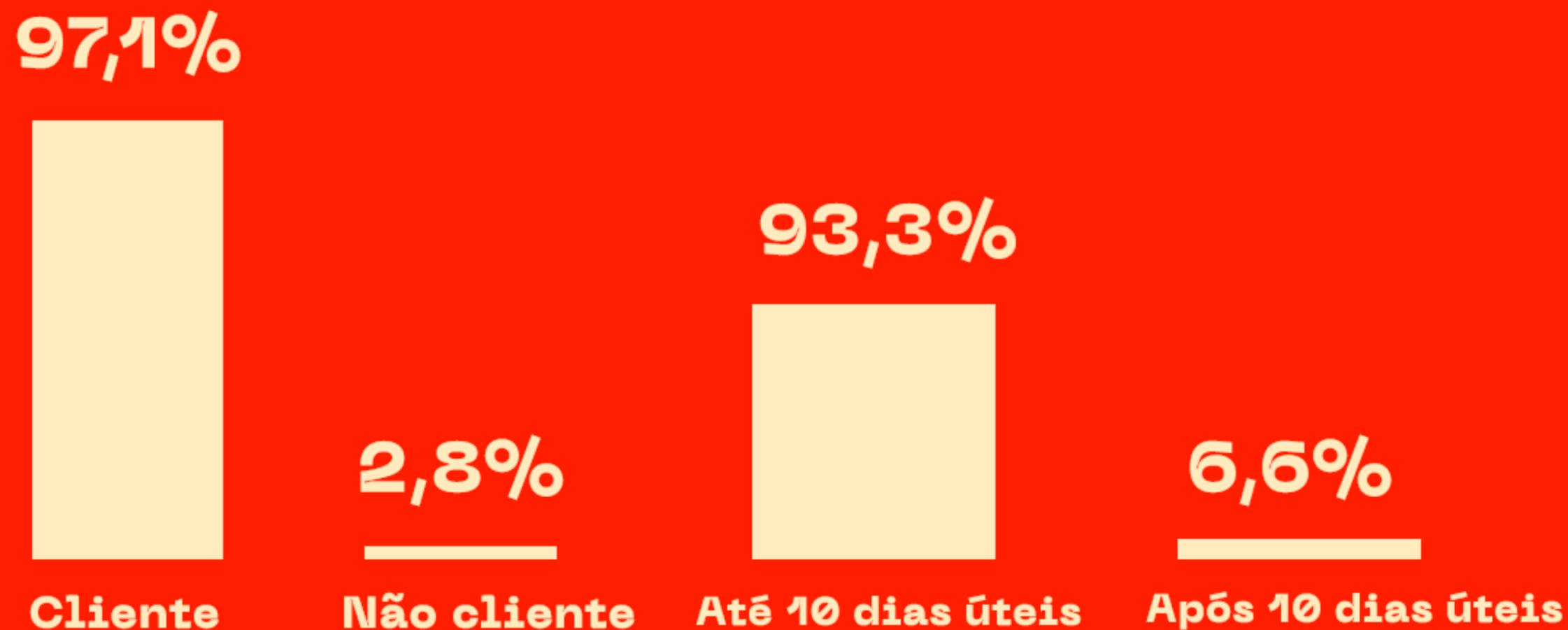


**Nota da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria**



# Panorama Geral

Demandas foram atendidas conforme art. 6º, §2 da Resolução CMN 4.860/2020, o prazo para tratamento de até 10 dias úteis.



# CANAIS DE ATENDIMENTO

## Ouvidoria

**Telefone:**

**0800-729-1846 (Ligação gratuita)**

**WhatsApp:**

**(11) 4580-4614**

**E-mail:**

**ouvidoria@souqista.com.br**

**Registre sua manifestação:**

**<https://qista.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>**

**Horário de atendimento:**

**Segunda à sexta-feira,  
das 10h00 às 17h00, exceto feriados**

## Canal de Denúncia

**Telefone:**

**0800-729-1916 (Ligação gratuita)**

**E-mail:**

**denuncias@souqista.com.br**

**Horário de atendimento:**

**Segunda à sexta-feira,  
das 10h00 às 17h00, exceto feriados**

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## SAC

### Telefone

0800-729-1775 (Ligação gratuita)

### WhatsApp:

(11) 3557-9300

### E-mail:

sac@souqista.com.br

### Horário de atendimento:

Segunda à sexta-feira,  
das 09h00 às 18:00h, exceto feriados.

## Central de cobrança

Canal exclusivo para renegociação  
de parcelas

### Telefone

0800 729 1775

### WhatsApp

11 3557-9300

### E-mail

sac@souqista.com.br

### Horário de atendimento

Segunda à sexta-feira,  
das 09h00 às 18h00, exceto feriados.

qista