

# qista

Relatório da Ouvidoria  
2º Semestre 2024

# Sumário

Introdução.....	3
Nossa Instituição.....	4
Canais de Atendimento.....	5
Manifestações Mensais.....	7
Resultado.....	8
Ranking .....	9
Resultado.....	10
Pesquisa de satisfação.....	12
Considerações finais .....	13

# Introdução



Em conformidade à Resolução CMN N° 4860, de 23/10/2020, este relatório tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria da Qista Crédito, Financiamento e Investimento. Nosso compromisso é sempre oferecer um excelente atendimento aos nossos clientes, e por isso, nossas atividades e serviços são apresentados de forma transparente e personalizada.

# Nossa instituição

A Qista nasceu com o propósito de oferecer soluções financeiras para pessoas físicas e pessoa jurídica.

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.**

Relatório 2º Semestre 2024



# Canais de Atendimento

## SAC

Através do Serviço de Atendimento ao Consumidor, tire suas dúvidas, faça sugestões, elogios ou até mesmo críticas. Nossa equipe de especialistas está sempre pronta para lhe atender.

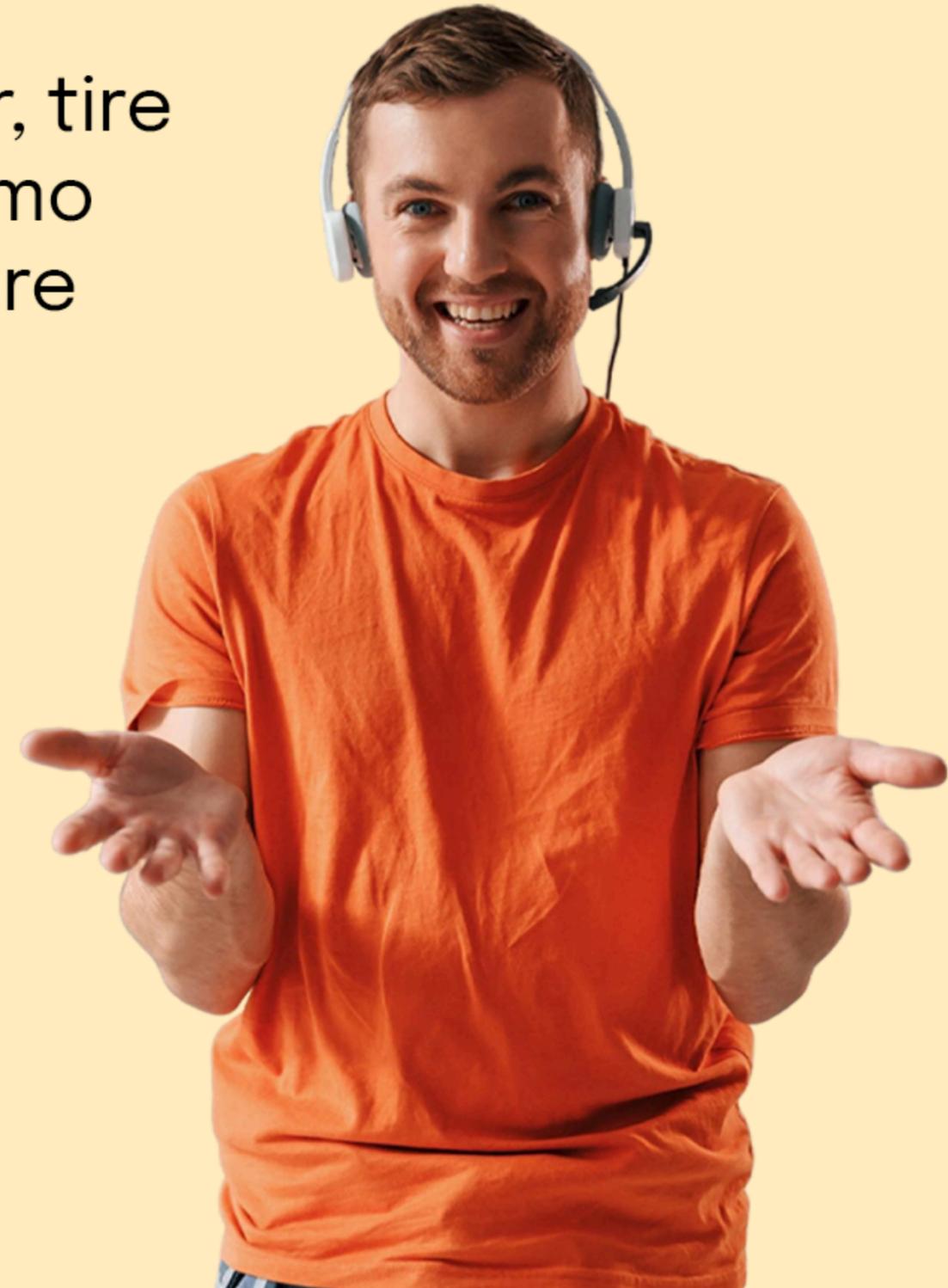
**0800-729-1775** (Ligação gratuita)

**WhatsApp:** 3557-9300

**E-mail:** [sac@souqista.com.br](mailto:sac@souqista.com.br)

**Horário de atendimento:** De Segunda à Sexta-feira,  
das 09h00 às 18h00 horas

Relatório 2º Semestre 2024



# Ouvidoria



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

**Telefone:** 0800 729 1846 (Ligação gratuita)

**WhatsApp:** 4580-4614

**E-mail:** [ouvidoria@souqista.com.br](mailto: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

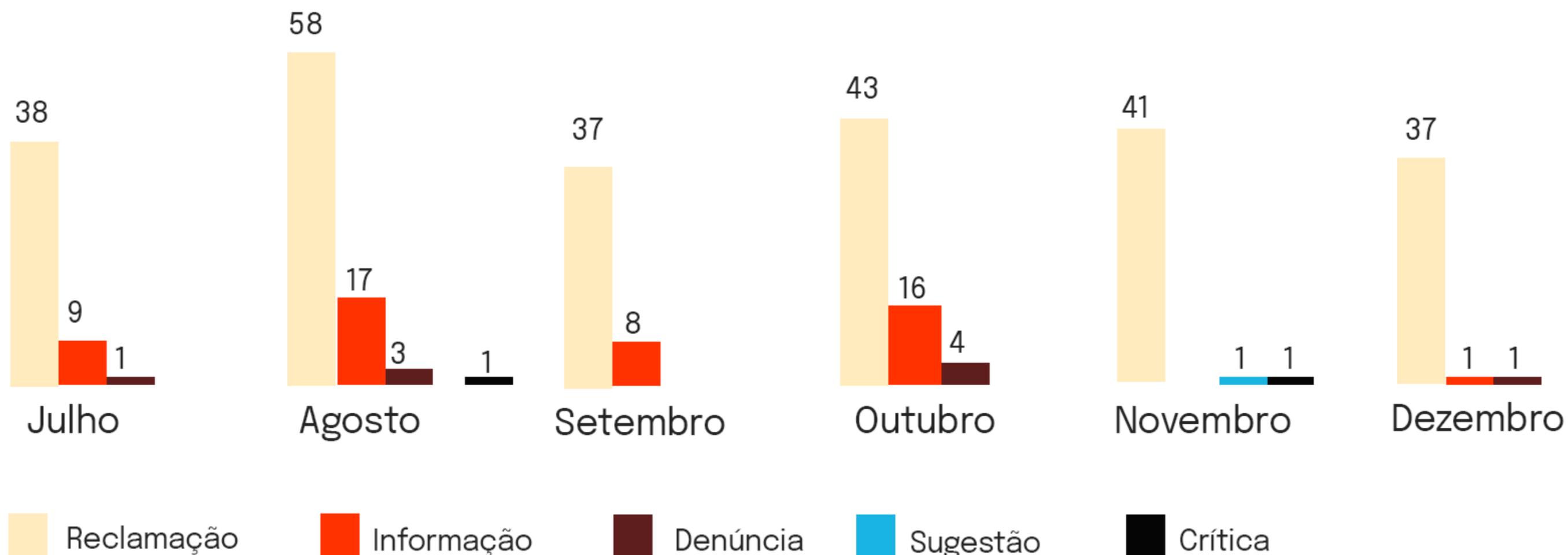
Relatório 2º Semestre 2024



# Resultado



No 2º semestre de 2024 recepcionamos 317 demandas, sendo 80,1% se referem a reclamações conforme gráfico abaixo:



# Resultado



O Ranking das principais reclamações recepcionadas pelo canal da Ouvidoria revelou que o tema Cobrança foi o assunto que gerou maior número de manifestações.

As categorias mais recorrentes dentro desse tema incluem:

**Cobrança Indevida:** Casos em que os clientes relatam a cobrança de valores que não deveriam ser cobrados, seja por erro no sistema ou por falta de justificativa.

**Cobrança por Atraso:** Manifestações relacionadas a cobranças feitas devido a atrasos nos pagamentos, muitas vezes envolvendo questionamentos sobre juros e penalidades aplicadas.

**Cobrança Após o Pagamento de Parcelas:** Situações em que os clientes recebem cobranças mesmo após já terem quitado suas obrigações, gerando confusão e insatisfação

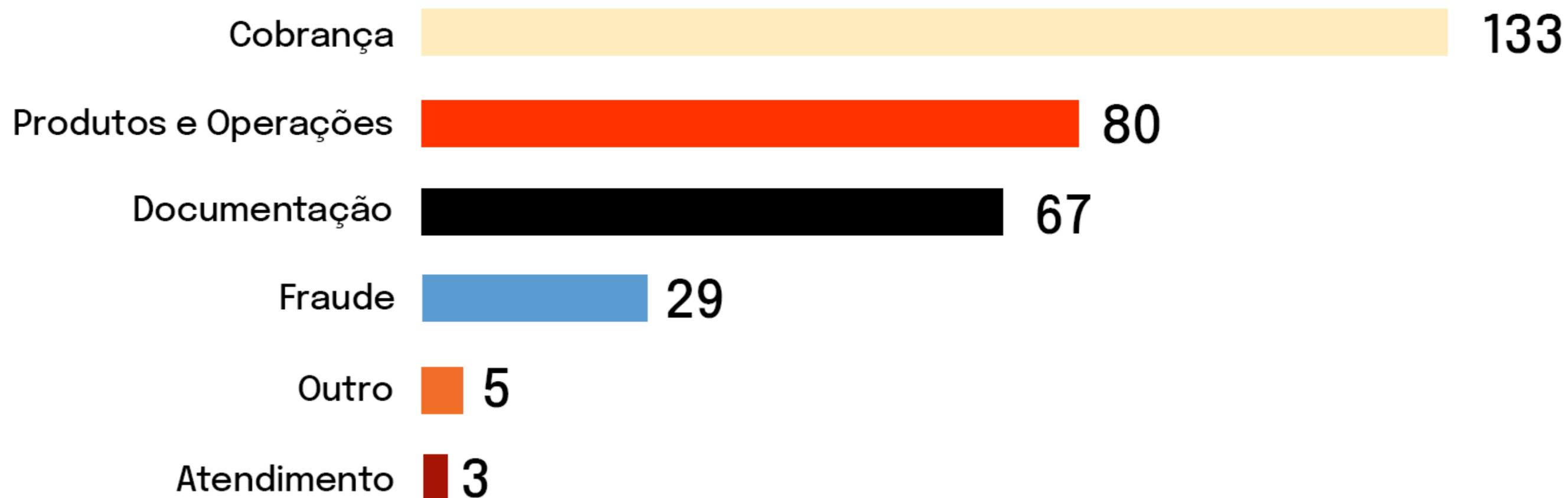
Esses dados são importantes para que possamos entender as principais preocupações dos nossos clientes e buscar melhorias nos nossos processos de cobrança e atendimento.

A Ouvidoria está comprometida em analisar cada manifestação e trabalhar para resolver as questões apresentadas.

# Ranking

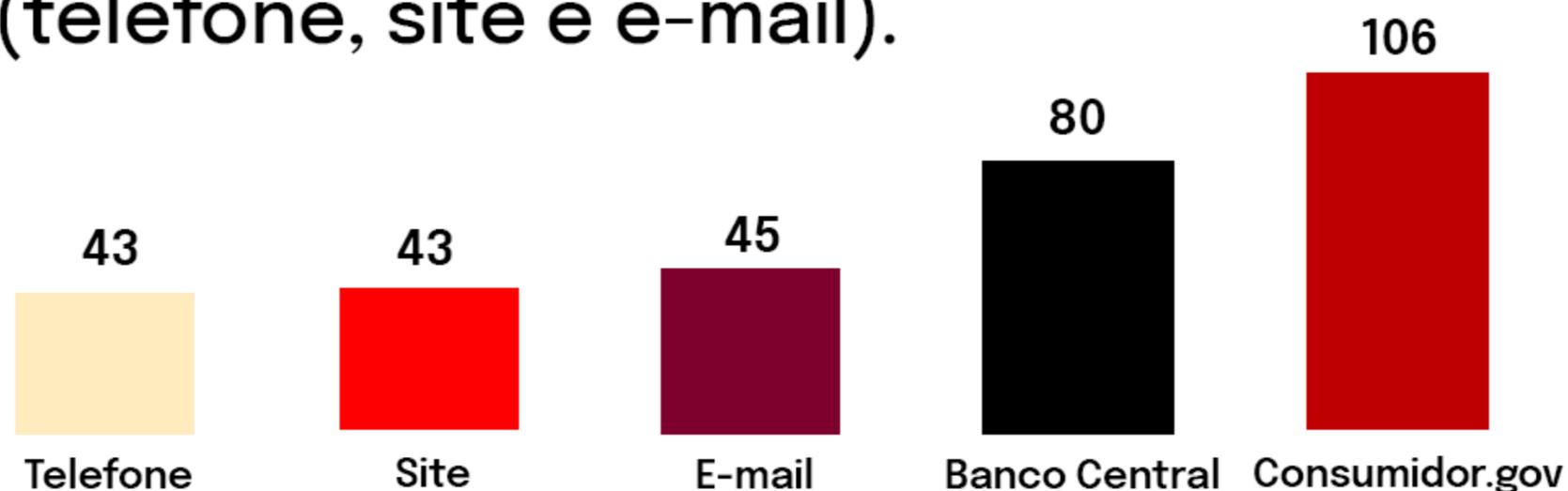


O principal assunto recepcionado pela Ouvidoria foi referente ao tema de Cobrança.

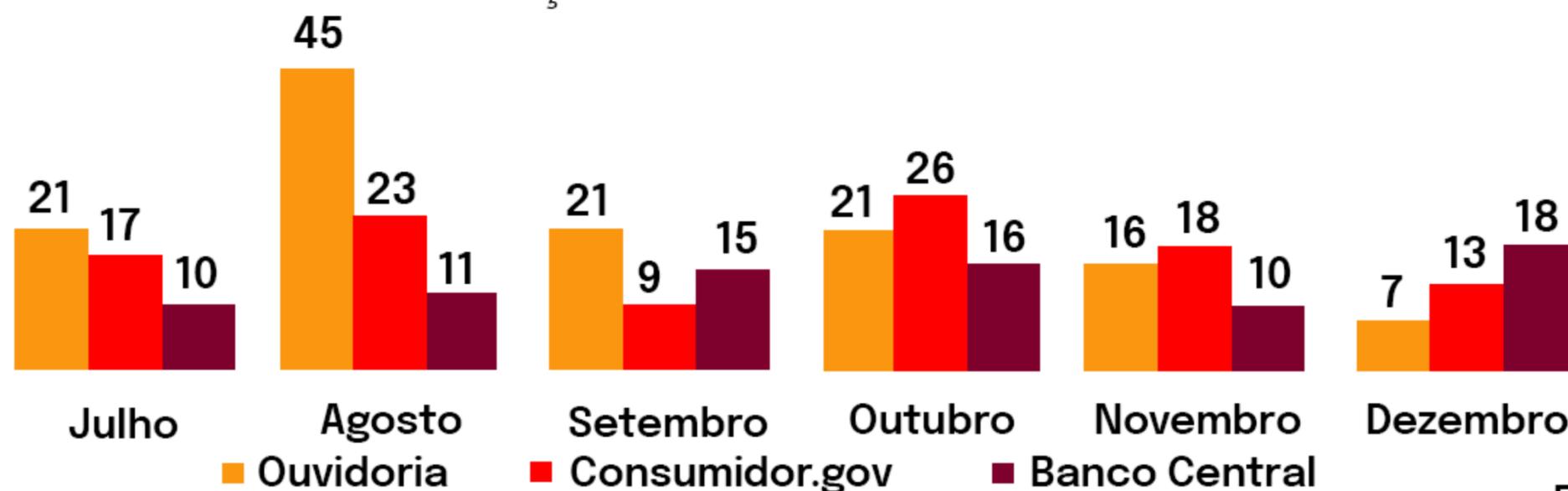


# Resultado

As demandas foram recepcionadas e tratadas de acordo com os canais abaixo, sendo que o maior volume de atendimento foi registrado através da Ouvidoria (telefone, site e e-mail).



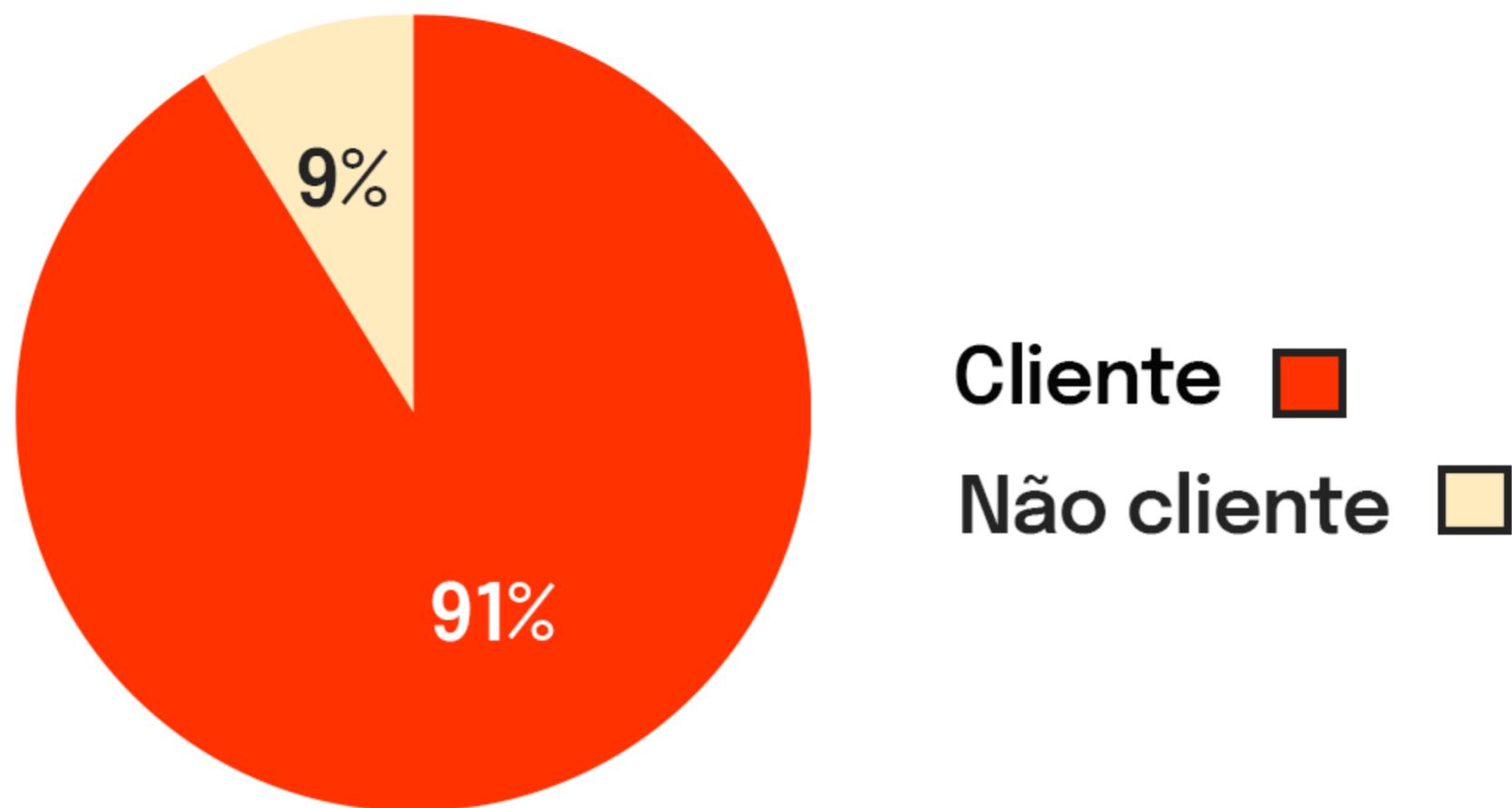
Evolução Mensal x Canal de atendimento



# Resultado

As demandas foram atendidas conforme o disposto no art. 6, §2 da Resolução CMN 4.860/2020, que estabelece um prazo de até 10 dias úteis para o tratamento das manifestações recebidas.

Esse prazo é fundamental para garantir que todas as solicitações, reclamações e sugestões dos clientes sejam analisadas e respondidas de maneira eficiente e dentro de um tempo razoável. A Ouvidoria se compromete a seguir rigorosamente esse prazo, assegurando que os clientes recebam um retorno adequado e que suas questões sejam tratadas com a devida atenção.



**Prazo médio de resposta  
3 dias úteis**

# Pesquisa de Satisfação

De acordo com a Resolução CMM n° 4.860 e a Instrução Normativa do Banco Central do Brasil n° 265, de 31 de março de 2022, após finalizar o atendimento prestado pelos canais da Ouvidoria, solicitamos a sua colaboração para a pesquisa de satisfação.

Nota da solução apresentada pela ouvidoria

Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria



Nota  
3,25



Nota  
3,75

# Considerações Finais

Ao final deste semestre, recebemos um total de 317 manifestações, que foram analisadas e tratadas com a devida atenção, dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis.

Apresentamos as considerações finais do nosso relatório da Ouvidoria, refletindo nosso compromisso contínuo com a transparência, a melhoria dos serviços e a satisfação dos nossos usuários.

qista