

# Relatório da Ouvidoria

## 1º Semestre 2025







# 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 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, 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 da forma transparente e personalizada.



# 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 os produtos certos para cada momento de sua história.

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





# 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.

**Telefone:** 0800 279 1775 (ligação gratuita)

**WhatsApp:** (11) 3557-9300

**Email:** [sac@souqista.com.br](mailto:sac@souqista.com.br)

**Horário de atendimento:** Segunda à sexta-feira, das 9h00 às 18h00 (exceto feriados)





# Ouvidoria

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

Telefone: 0800-729-1846 (Ligação gratuita)

Whatsapp: (11) 4580-4614

Email: [ouvidoria@souqista.com.br](mailto:ouvidoria@souqista.com.br)

Registre sua manifestação: <https://qista.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

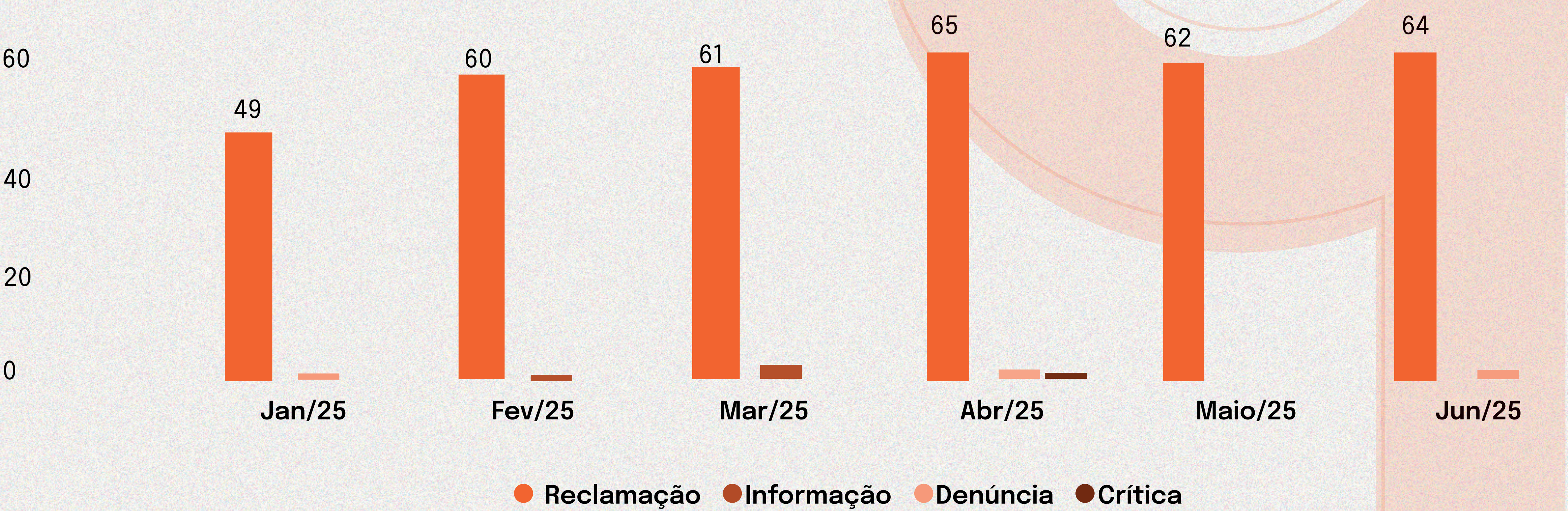
Horário de atendimento:  
Segunda à sexta-feira, das 10h00 às 17h00





# Manifestações Mensais

No 1º semestre de 2025 foram recepcionadas pelos canais atendidos da Ouvidoria o total de 371 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 17% comparado ao período anterior de reclamações (2º semestre de 2024).





# 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:

**Acordo ou renegociação:** Casos em que os clientes buscam negociar ou renegociar suas dívidas para que possam regularizar o saldo devedor e aberto.

**SCR do Banco Central:** Manifestações em que os clientes questionam a inclusão no SCR. Os clientes são esclarecidos sobre o seu principal objetivo do sistema que é registrar o histórico de crédito de cada pessoa ou empresa.

**2ª via de contrato:** O cliente não encontra a opção para solicitar a 2ª via no site, aplicativo ou outros canais digitais da empresa.

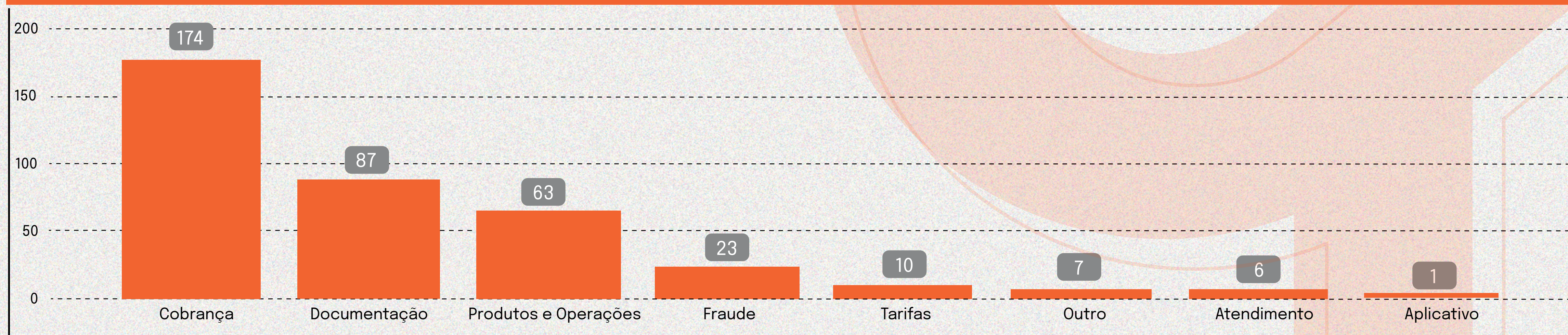
A Ouvidoria se dedica a analisar todas as manifestações e a buscar a solução para as questões levantadas.



# Ranking

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

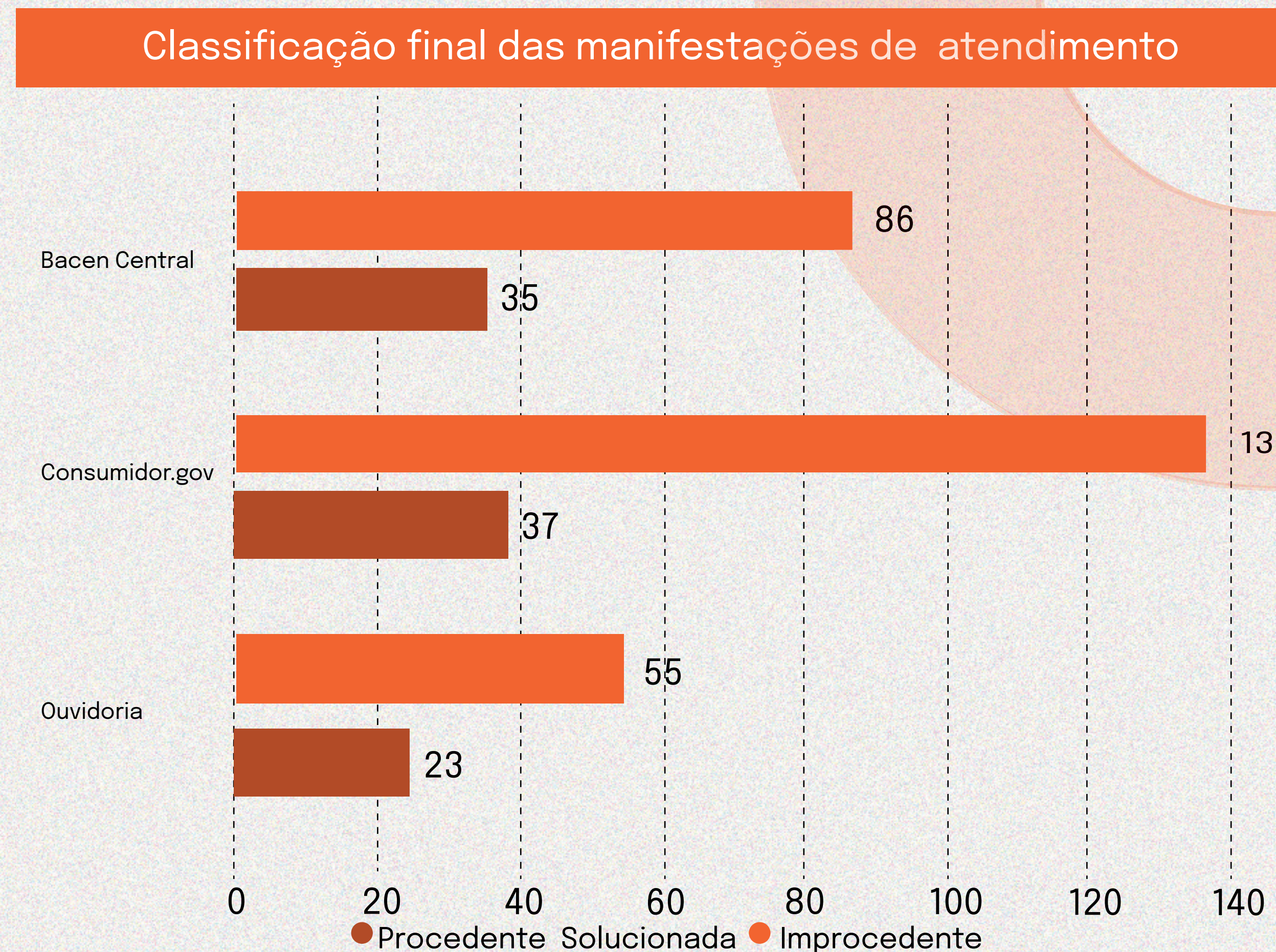
Quantidade de demandas por tema





# Resultado

As demandas foram recepcionadas e tratadas de acordo com os canais abaixo, sendo o canal Consumidor.gov, representando maior volume de entrada. Observa-se que houve redução nas procedências das demandas e aumento de casos julgados como improcedentes





# Resultado

As demandas foram atendidas conforme o disposto no art. 6. Parágrafo 2 da resolução CMN 4860/2020, 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.



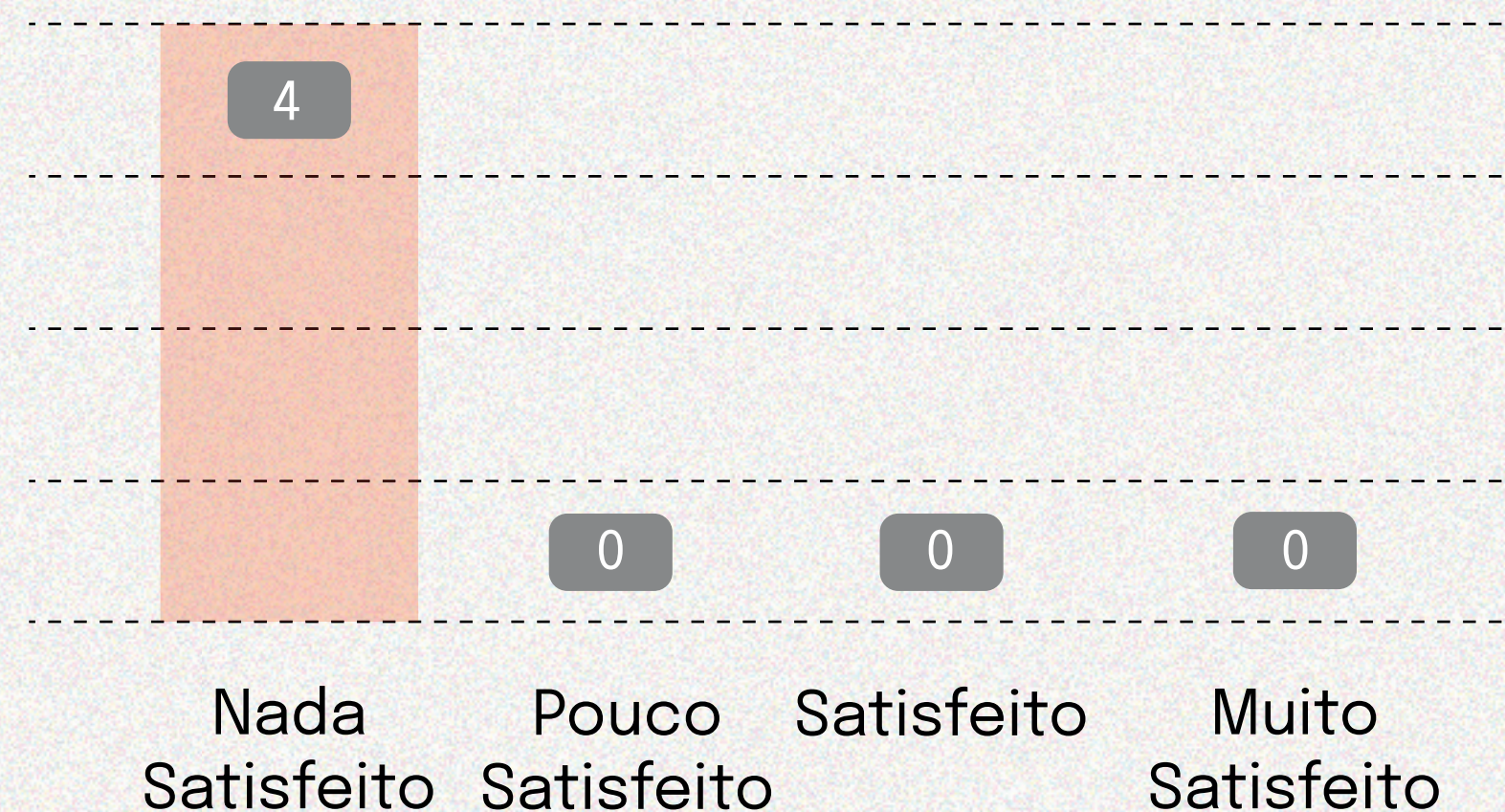


# Pesquisa de Satisfação

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, ao finalizar o atendimento nos canais da Ouvidoria, encaminhamos ao cliente a pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento, que com intuito de avaliar o nível de satisfação com a solução apresentada e o atendimento prestado.

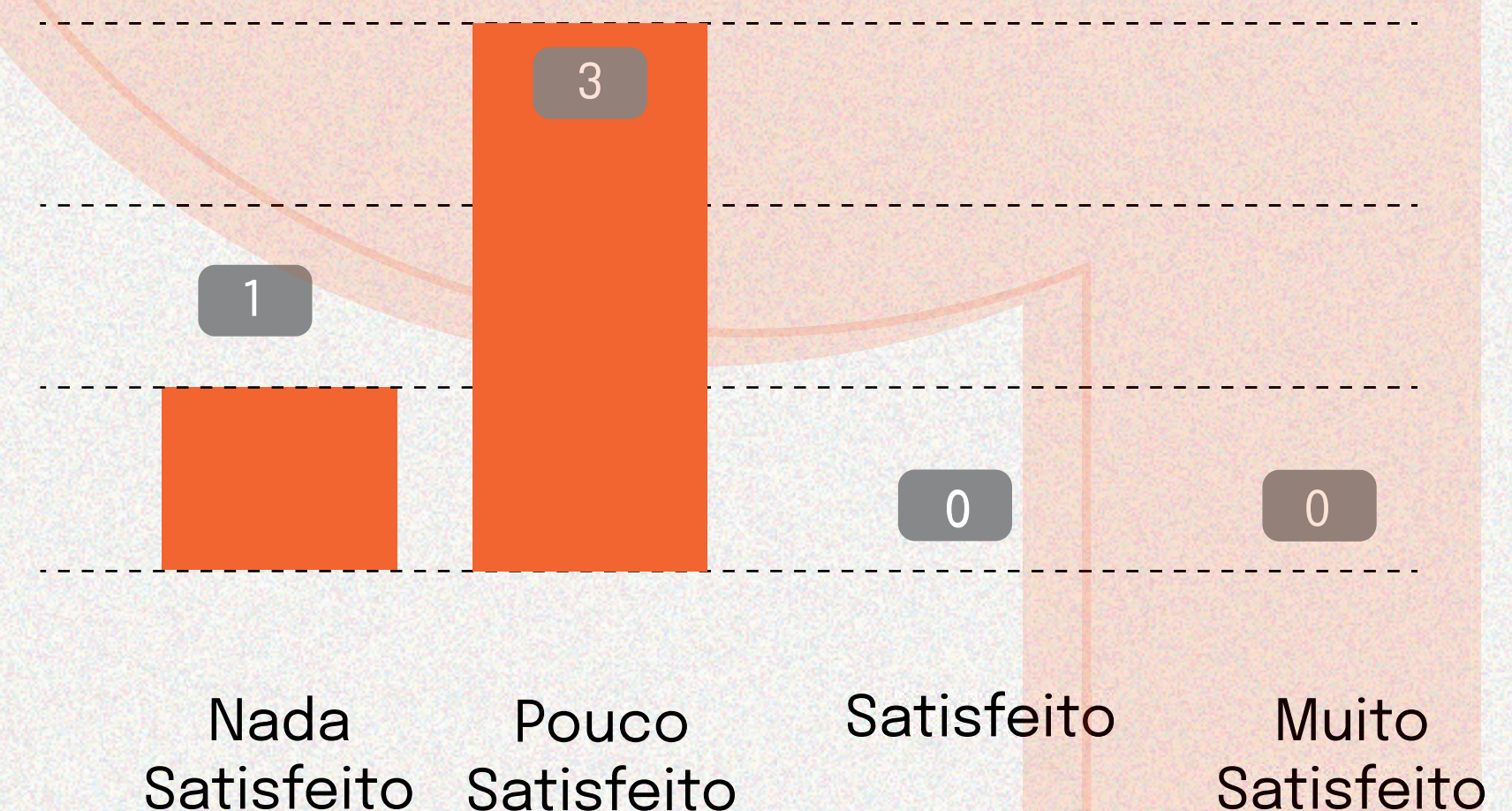
Painel Da Satisfação da Solução

1º Sem/25



Painel da Qualidade do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

1º Sem/25





# Considerações Finais

O 1º semestre de 2025 recepcionou pelos canais de atendimento da Ouvidoria o total de 371 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 17% comparado ao período anterior de reclamações. Todas as demandas foram analisadas e tratadas com a devida atenção e dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis.

Com base nos resultados apresentados, seguiremos focados em aprimorar nossos serviços e garantir um atendimento de alta qualidade no próximo período.

A Ouvidoria Qista reforça seu compromisso com a melhoria contínua e a transparência. As análises e os aprendizados do período nos guiarão na busca por soluções ainda mais eficazes e na excelência do atendimento.



qrista