

The background features a vibrant orange-to-yellow gradient with several overlapping, semi-transparent circular and angular shapes in various shades of orange and yellow. The word "qista" is written in a white, lowercase, sans-serif font on the right side of the page.

qista

**Relatório da Ouvidoria**

2º 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

**Qista**



# 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 S.A - 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.



**Qista**

# 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)



Qista



# 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.omd.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

**Horário de atendimento:**

Segunda à sexta-feira, das 10h00 às 17h00

A Ouvidoria atua por meio de seus Canais de Atendimento, sendo responsável, ainda, pela condução e tratamento de reclamações e atendimentos advindos do Consumidor.gov.br. e do Banco Central do Brasil, por meio do Registro de Demandas do Cidadão – RDR.

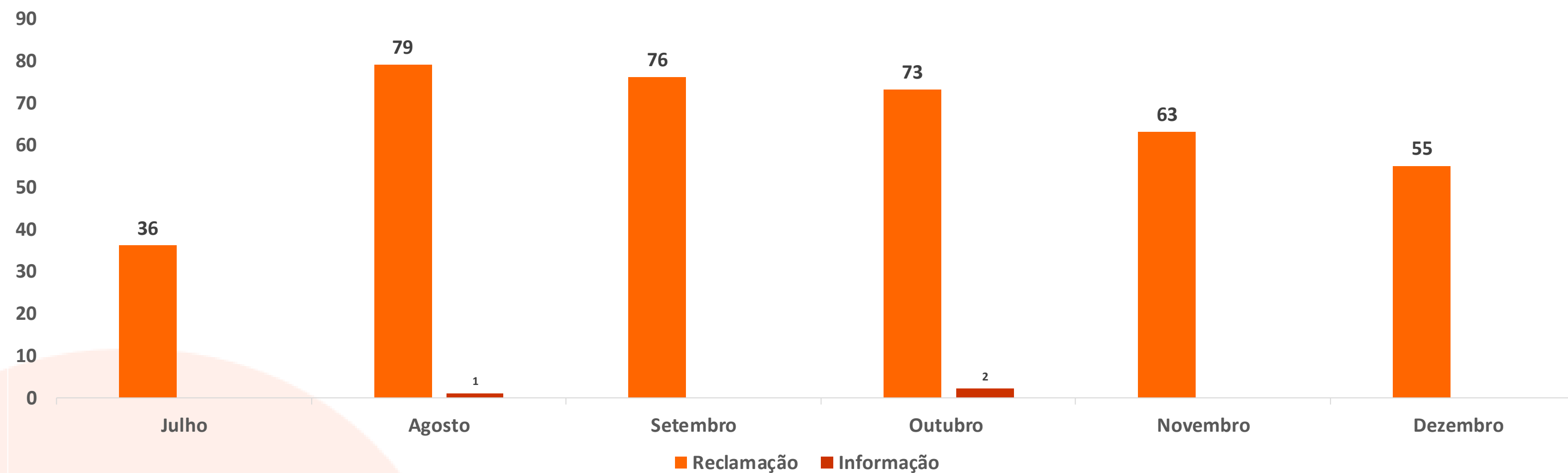


**qista**



# Manifestações Mensais

No 2º semestre de 2025 foram recepcionadas pelos canais atendidos da Ouvidoria o total de 385 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 3,77% comparado ao período anterior de reclamações (1º semestre de 2025).



2º Semestre 2025



# Resultado

O levantamento das principais reclamações recebidas pelo canal da Ouvidoria indicou que o tema **Cobrança** foi o que concentrou o maior número de manifestações.

As categorias mais recorrentes dentro desse tema incluem:

**2º via de contrato:** Casos em que os clientes buscam negociar ou renegociar suas dívidas para que possam regularizar o saldo devedor e aberto.

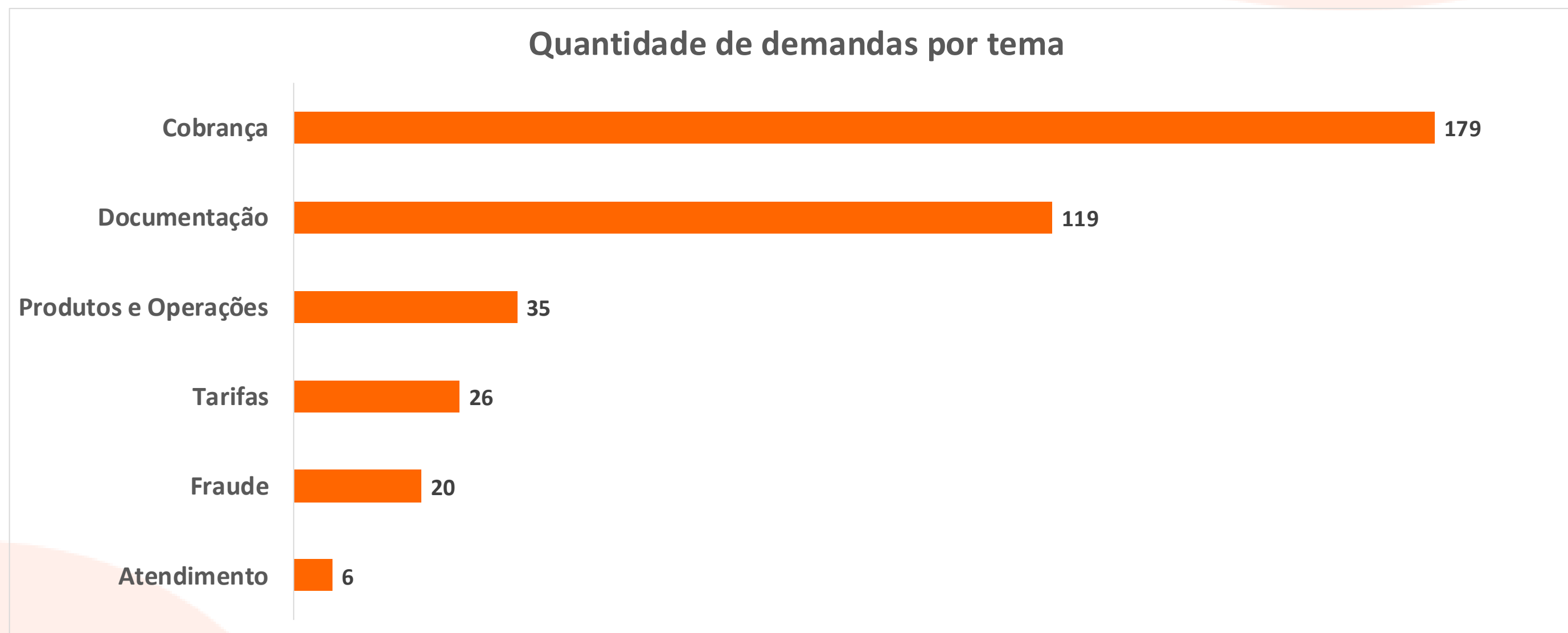
**SCR do Banco Central:** Manifestações nas quais os clientes questionam a inclusão no SCR. Nesses casos, os clientes são devidamente esclarecidos quanto ao principal objetivo do sistema, que é registrar o histórico de crédito de pessoa física e jurídica para monitoramento do Banco Central do Brasil, prezando a saúde financeira da população e instituições financeiras.

**Acordo ou Renegociação:** O cliente nos contata solicitando proposta de acordo para regularização de suas parcelas.

A Ouvidoria se dedica a analisar cada manifestação buscando soluções para questões levantadas.

# Ranking

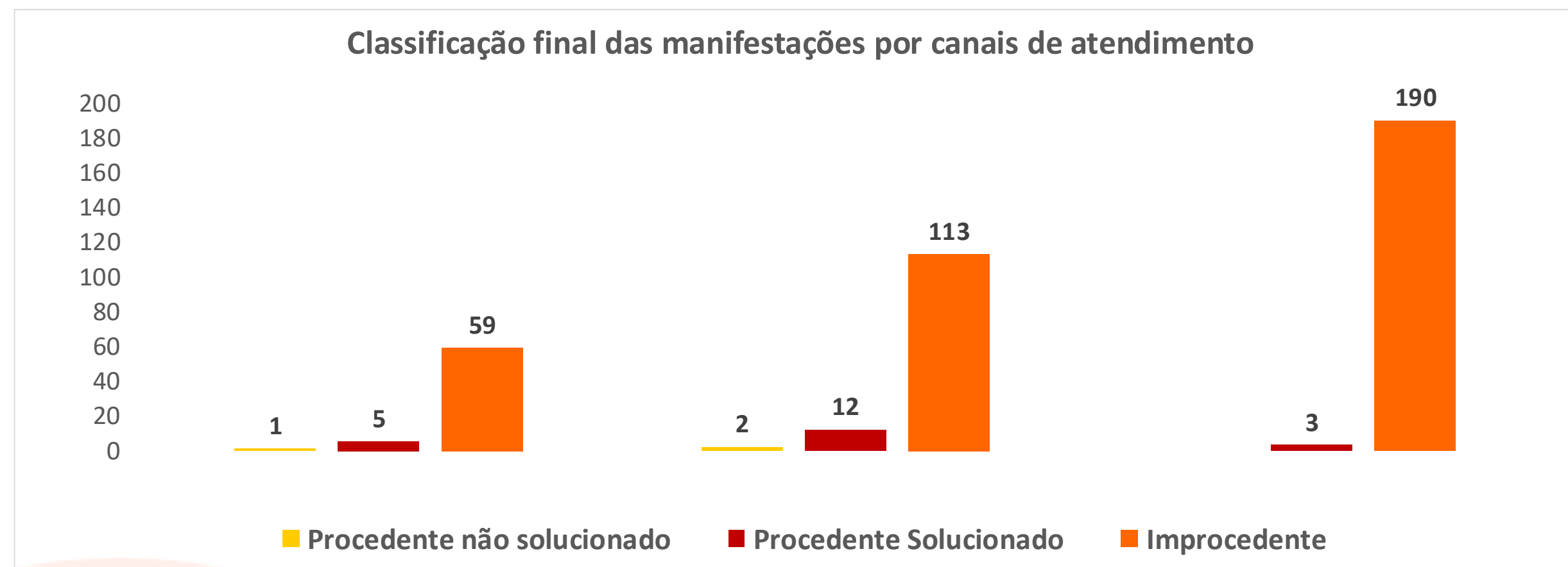
O principal assunto recepcionado pela Ouvidoria foi referente ao tema de Cobrança.





# Resultado

As demandas foram recepcionadas e tratadas por meio dos canais abaixo, sendo o **Consumidor.gov** o responsável pelo maior volume de registros. É possível observar uma redução no número de demandas consideradas procedentes, bem como um aumento nos 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.

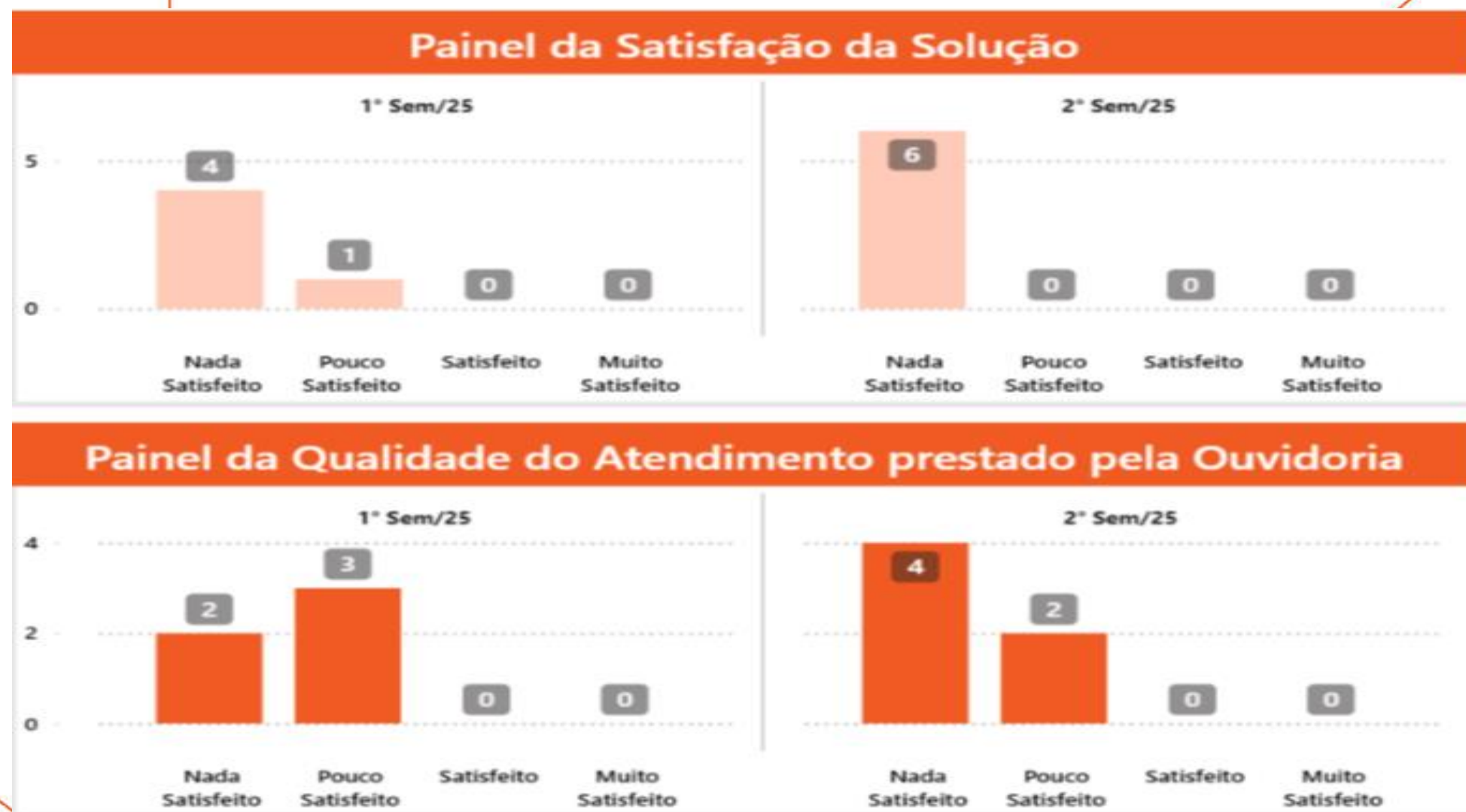
Esse prazo é fundamental para garantir que todas as solicitações, reclamações e sugestões dos clientes sejam analisadas e respondidas de maneira eficiente e dentro de um tempo razoável. A Ouvidoria se compromete a seguir rigorosamente esse prazo, assegurando que os clientes recebam um retorno adequado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

# Qista



# 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.



**Qista**

# Considerações Finais

O 2º semestre de 2025 recebeu pelos canais atendidos da Ouvidoria o total de 385 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 3,77% comparado ao período anterior de reclamações, em virtude das questões de falta de repasse de carteiras adquiridas pela Qista ao longo do ano de 2025, que traziam reflexo no histórico do SCR/Registrato dos clientes. Todas as demandas foram analisadas e tratadas com a devida atenção e dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis, trazendo soluções operacionais internas relevantes para que as reclamações não proliferassem nem tivessem desdobramento negativos para a Companhia.

A atuação da Ouvidoria consistiu nesses pontos:

**Aceleração do Fluxo:** Atuamos diretamente com nossos parceiros na priorização dos repasses para reduzir o intervalo entre a baixa de pagamento das parcelas e o envio dos dados ao Banco Central, evitando apontamentos de 'Vencida' no SCR.

**Esclarecimento Importante:** Esclarecimento ao Cliente de que o SCR não é um cadastro restritivo (como o Serasa ou SPC). Ele funciona como um "extrato" das suas operações de crédito. Ter o nome no SCR demonstra apenas que você possui um relacionamento com o sistema financeiro, o que é um fator positivo para a construção do seu histórico de crédito.

The background is a vibrant, abstract composition of overlapping organic shapes in various shades of orange and yellow. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement. The colors range from a bright, sunny yellow to a deep, rich orange. The overall effect is warm and energetic.

**qista**