



qista

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre 2026

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 com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, este relatório apresenta as atividades realizadas pela Ouvidoria da Qista S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento.

Nosso compromisso é oferecer um atendimento de qualidade aos nossos clientes. Por isso, apresentamos neste documento, de forma transparente e objetiva, as principais ações, atividades e serviços desenvolvidos pela Ouvidoria no período.



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

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

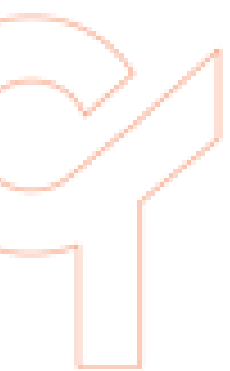
Registre sua manifestação: <https://qista.omd.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

Horário de atendimento:

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

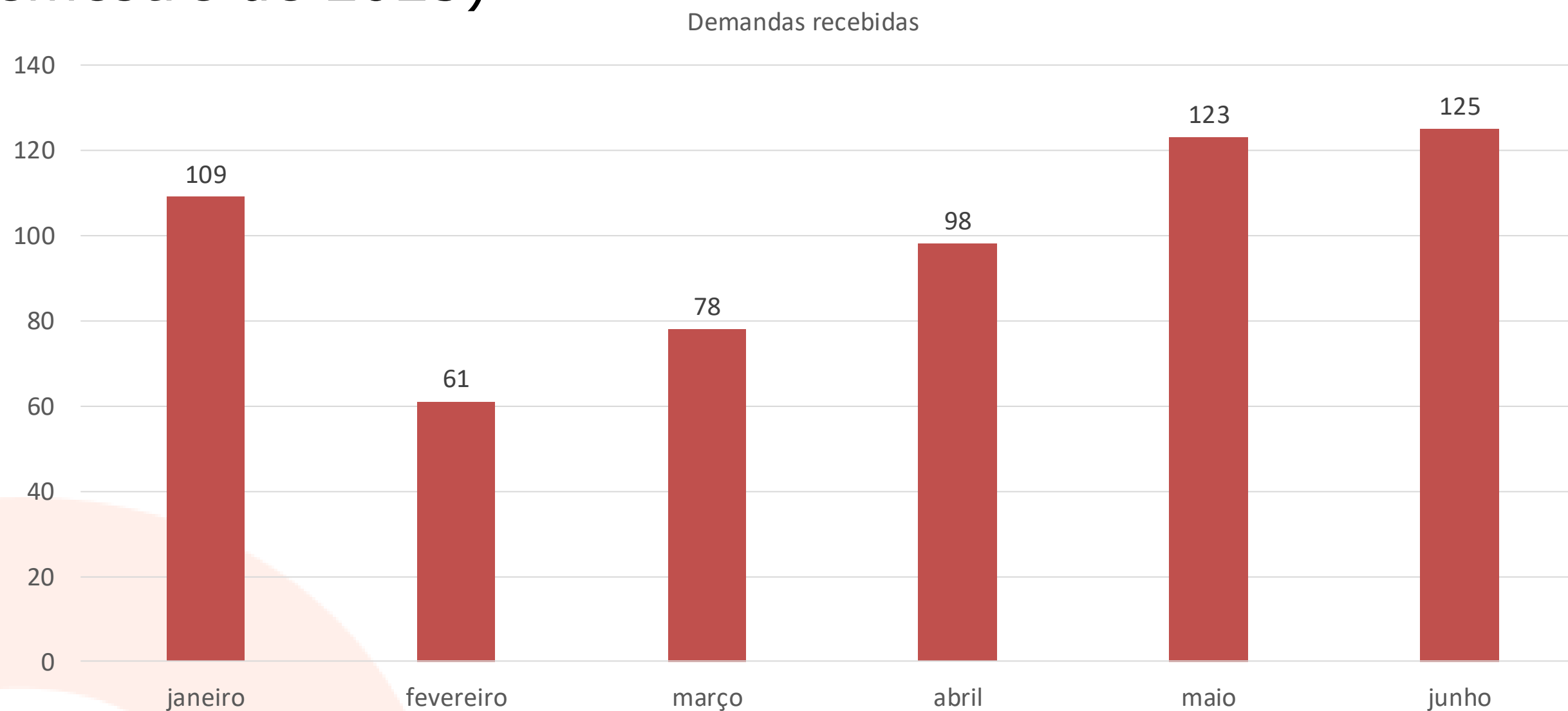
A Ouvidoria atua por meio de seus Canais de Atendimento, sendo responsável, ainda, pela condução e tratamento de reclamações e atendimentos advindos do Consumidor.gov.br. e do Banco Central do Brasil, por meio do Registro de Demandas do Cidadão – RDR.



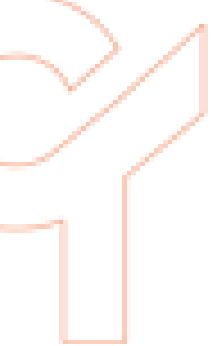


Manifestações Mensais

No 1º semestre de 2026 foram recepcionadas pelos canais atendidos da Ouvidoria o total de 594 manifestações, correspondendo a um acréscimo de 54,29% comparado ao período anterior de reclamações (2º semestre de 2025).



1º Semestre 2026



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:

Cobrança indevida: Casos em que os clientes não reconhecem o valor cobrado, ou informam já ter sido quitado.

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.

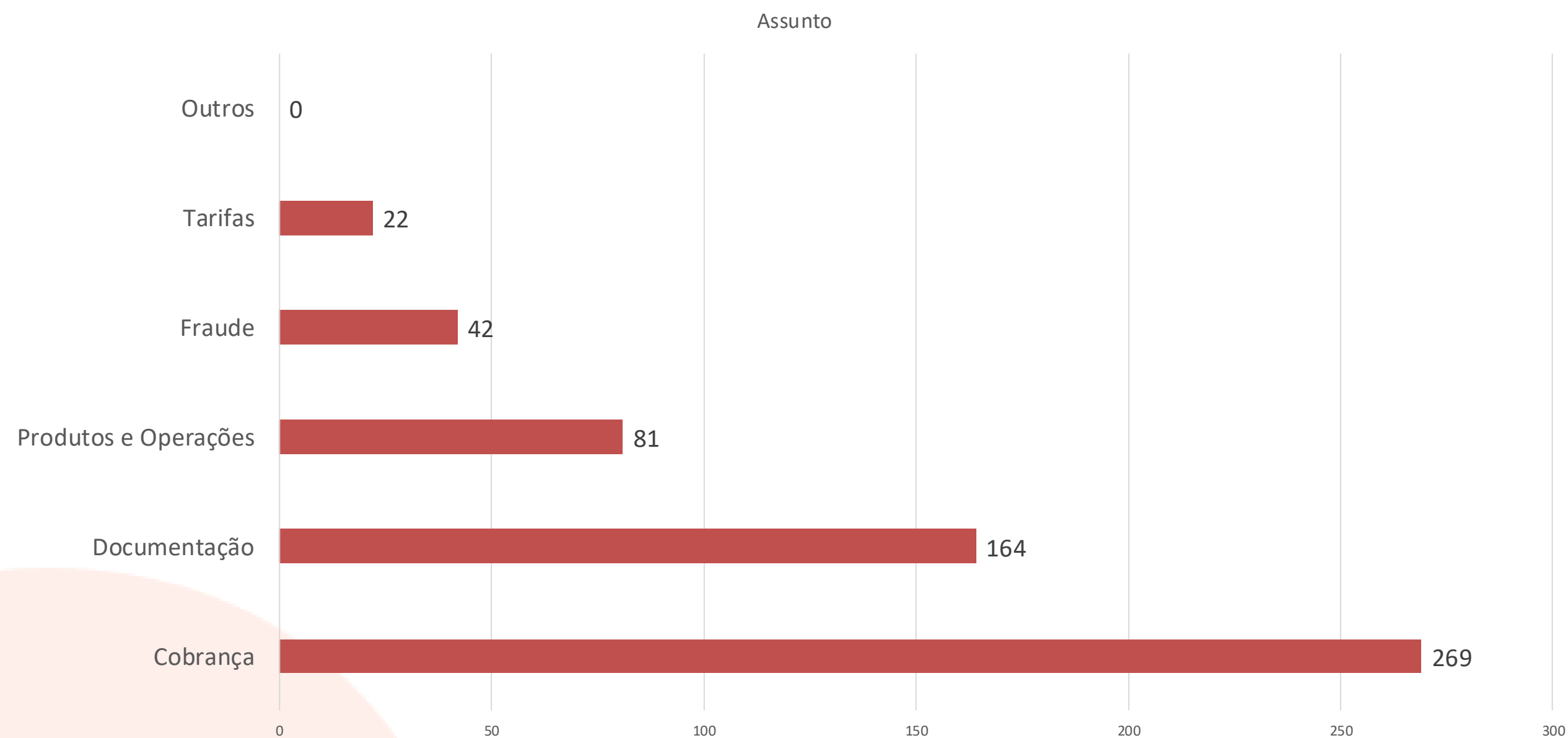
Acordo ou Renegociação: O cliente nos contata solicitando proposta de acordo para regularização de suas parcelas.

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.



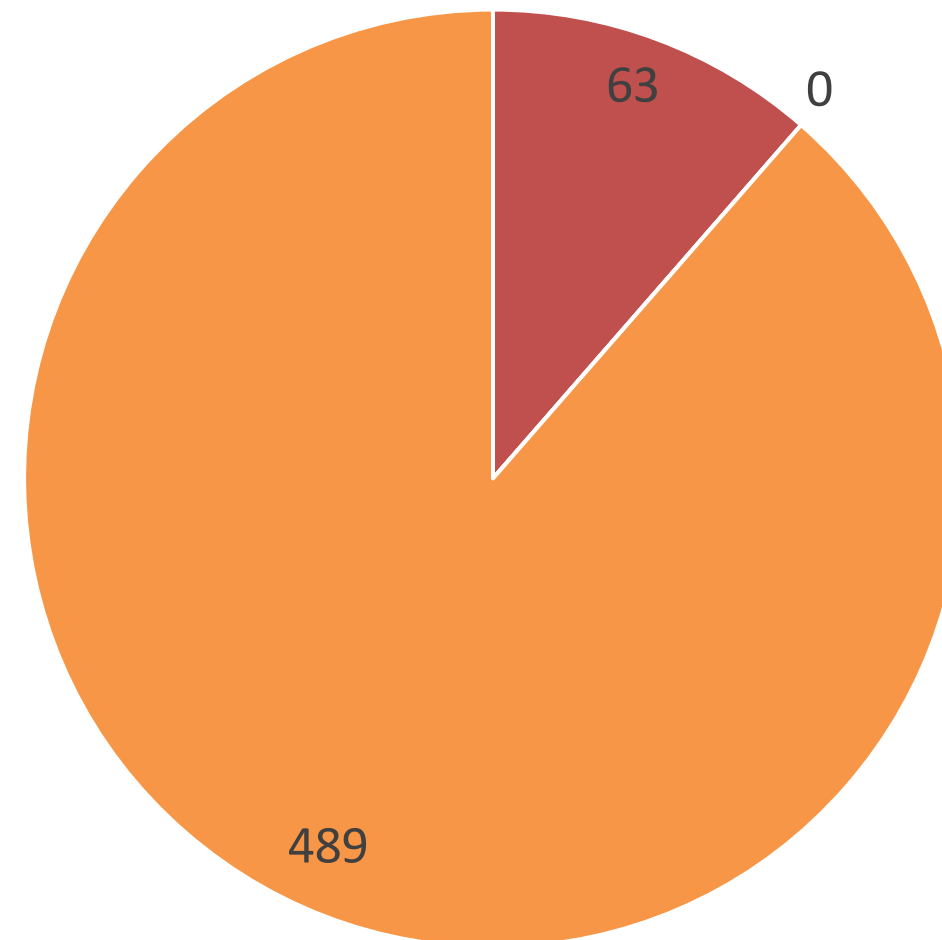
1º Semestre 2026



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 das demandas concluídas



■ Procedente Solucionada ■ Procedente sem solução ■ Improcedente

1º Semestre 2026

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.

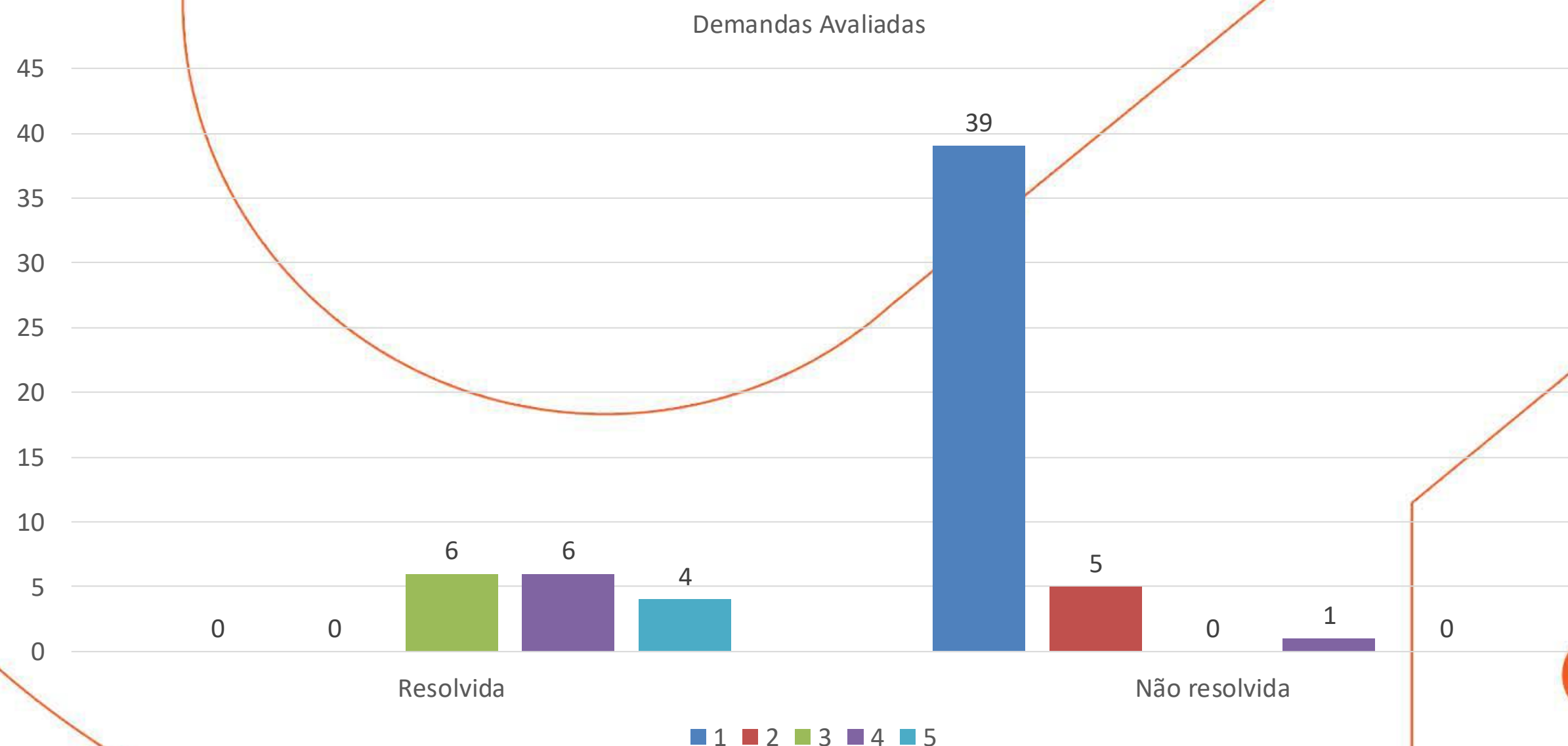
Esse prazo é fundamental para garantir que todas as solicitações, reclamações e sugestões dos clientes sejam analisadas e respondidas de maneira eficiente e dentro de um tempo razoável. A Ouvidoria se compromete a seguir rigorosamente esse prazo, assegurando que os clientes recebam um retorno adequado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

1º Semestre 2026

Considerações Finais

O 1º semestre de 2026 registrou, nos canais atendidos pela Ouvidoria, o total de **594 manifestações**, representando um acréscimo de **54,29%** em relação ao período anterior, no qual foram registradas 385 manifestações.

As demandas recebidas ao longo do período foram analisadas e tratadas de acordo com suas particularidades, observando os procedimentos internos e os prazos aplicáveis. O acompanhamento das manifestações permitiu identificar os principais temas de acionamento, bem como recorrências e oportunidades de aprimoramento nos processos relacionados à experiência dos consumidores.

A atuação da Ouvidoria no período esteve concentrada principalmente nos seguintes pontos:

- **Acompanhamento das demandas:** monitoramento das manifestações recebidas nos diferentes canais, buscando assegurar o correto direcionamento e tratamento das solicitações apresentadas pelos consumidores.
- **Identificação de temas recorrentes:** análise dos assuntos e subassuntos com maior incidência, possibilitando maior visibilidade sobre os principais motivos de acionamento e subsidiando ações de melhoria junto às áreas responsáveis.
- **Integração com áreas internas:** encaminhamento e acompanhamento das demandas que dependiam da atuação de áreas especializadas, contribuindo para maior efetividade das respostas e das tratativas realizadas.
- **Aprimoramento das informações:** utilização dos dados e indicadores da Ouvidoria como instrumento de acompanhamento da experiência do consumidor e identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos.

The background is a vibrant orange with several overlapping semi-circular and triangular shapes in lighter shades of orange and yellow, creating a layered, sun-like effect. The word "qista" is written in a clean, white, sans-serif font, positioned on the right side of the image.

qista