

Relatório de Ouvidoria

QI SCD | Conglomerado Financeiro

ANÁLISE SEMESTRAL: 1º SEMESTRE DE 2026

Panorama Geral do Semestre

Governança e Estrutura

Guiada pela Resolução CMN nº 4.860, a Ouvidoria da QI SCD atua como canal imparcial de segunda instância, dedicado a demandas de alta complexidade e ao fortalecimento da governança institucional.

O aprimoramento do suporte primário garante que o atendimento de primeira linha absorva o volume inicial e resolva com agilidade os casos mais simples. Isso permite que a Ouvidoria concentre-se na resolução de divergências técnicas mais complexas e atue como radar consultivo para a Diretoria, transformando as manifestações em um ciclo de feedback que identifica gargalos e orienta melhorias estruturais.

Qualidade e Estrutura

Ao longo do semestre, a operação manteve forte representatividade e estabilidade tanto nos canais diretos quanto nos órgãos externos de defesa do consumidor. A gestão de prazos foi rigorosa, com a maioria das demandas solucionada bem antes do limite regulatório, garantindo agilidade sem comprometer a qualidade das análises.

Nos canais externos e de mediação, destacam-se a resolução preventiva de conflitos, o cumprimento integral de prazos — sem atrasos ou pendências — e o engajamento constante nas respostas públicas, reafirmando o compromisso da instituição com a transparência e a satisfação do consumidor.

Panorama Geral por Canal de Atendimento

1º Semestre de 2026

CANAL DE ENTRADA	VOLUME	SHARE	PROPORÇÃO
Reclame Aqui	2.870	19,0%	
Telefone - Ouvidoria	2.826	18,7%	
Procon	2.812	18,6%	
Bacen RDR	2.606	17,2%	
Email - Ouvidoria	2.228	14,7%	
Consumidor.gov	1.714	11,3%	
Outros	78	0,5%	
TOTAL GERAL	15.134	100%	
*Outros: CVM, Não me Perturbe, Presencial e SIGEPE			

Análise de Tendências

- Distribuição:** Os canais *Telefone – Ouvidoria*, *Procon* e *Reclame Aqui* possuem volumetria similar, representando **56,3%** do volume.
- Reclame Aqui** tem o maior volume de acionamentos do período.
- Média:** A operação recebe em média **2.522 acionamentos** em todos os canais.

Ouvidoria [0800 e E-mail]

Volumetria

VOLUMETRIA GERAL DE ACIONAMENTOS

CANAL DE ENTRADA	VOLUME	SHARE	PROPORÇÃO
Telefone (0800)	2.826	55,9%	
E-mail Ouvidoria	2.228	44,1%	
TOTAL GERAL	5.054	100%	

CLIENTES ELEGÍVEIS

CANAL DE ENTRADA	VOLUME	SHARE	PROPORÇÃO
Telefone (0800)	262	81,6%	
E-mail Ouvidoria	59	18,4%	
TOTAL ELEGÍVEIS	321	100%	

VOLUMETRIA TOTAL

5.054

Acionamentos

CASOS ELEGÍVEIS

321

6,4% do Total Geral

Diagnóstico Operacional

- Ajuste Fluxo E-mail:** Nesse semestre, o fluxo de tratativa de e-mail foi readequado para contemplar um maior volume de demandas elegíveis a respostas conclusivas, elevando sua participação para 44,1%.
- Elegibilidade:** Enquanto o e-mail absorve quase metade do tráfego geral, no critério de elegibilidade (321 casos), o Telefone concentra maciçamente as demandas válidas (81,6%).

Ouvidoria [0800 e E-mail]

Elegibilidade

EVOLUÇÃO MENSAL DE ELEGIBILIDADE



Considerações Importantes

Os indicadores do **1º semestre** refletem a evolução desse fluxo: com a readequação da triagem operacional, a taxa de elegibilidade apresentou uma **trajetória de crescimento**, evoluindo para o pico de 13,7% em abril (encerrando o período em 9,9% em junho, com **321 casos elegíveis**). O movimento reforça o papel da Ouvidoria em concentrar esforços na resolução definitiva de casos complexos."

Guiada pela **Resolução CMN nº 4.860**, a **Ouvidoria da QI SCD** exerce seu papel estratégico de **canal de última instância**. Isso significa que a **elegibilidade** se dá apenas quando o cliente já buscou, sem sucesso, uma solução na primeira linha de atendimento. Ainda assim, para assegurar a melhor jornada possível, todos os **contatos não elegíveis são recepcionados e roteados internamente**, mantendo o suporte ativo e transparente.

Ouvidoria [0800 e E-mail]

SLA Resposta

Eficiência no Prazo de Resposta

Neste semestre, aprimoramos nossa agilidade na linha de frente: alcançamos a marca de **70% de resolatividade em até 5 dias úteis** (um avanço frente aos 60% do semestre anterior).

A média geral de resposta situou-se em **8,57 dias úteis** (ante 5,77 dias no ciclo passado). Esse cenário demonstra que, mesmo dedicando mais tempo ao tratamento aprofundado de casos complexos, continuamos superando o prazo regulatório de 10 dias estipulado pelo CMN e BCB..

SLA MÉDIO GERAL

8,57 dias úteis

ATENDIDOS EM ATÉ 5 DIAS

70%

Maioria dos casos resolvida na metade do prazo máximo

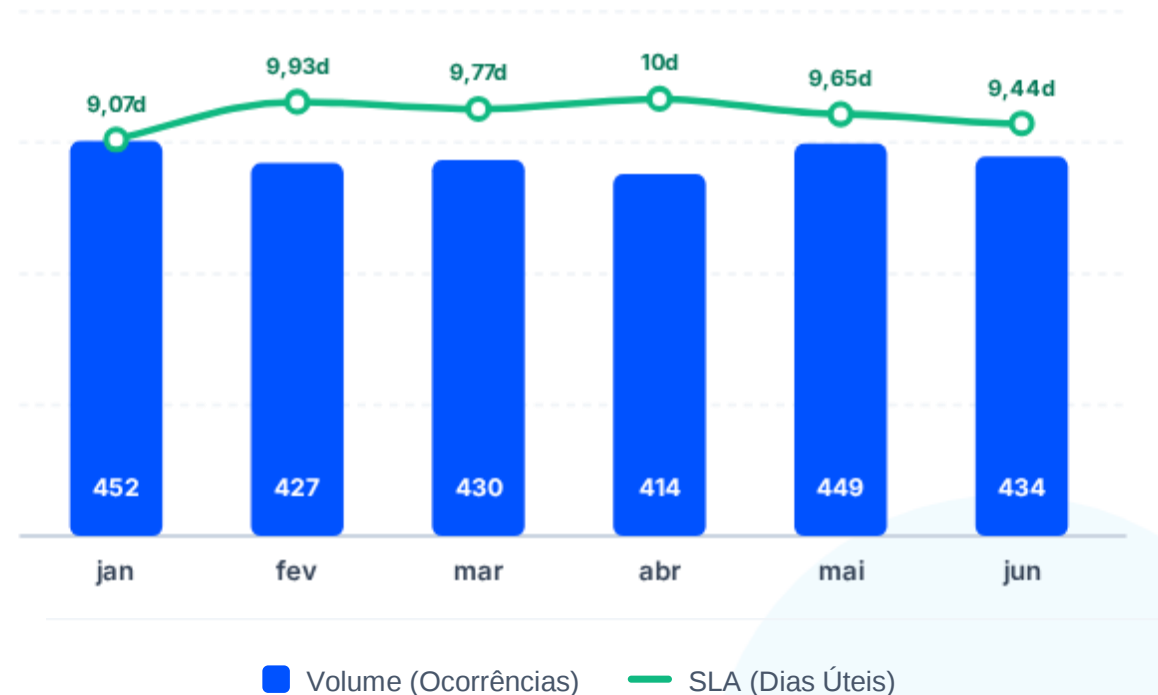
Banco Central RDR

Visão Geral

Destaques Operacionais

- **Volume Estável:** O volume total de ocorrências manteve alta previsibilidade (média de 434 casos/mês).
- **Ausência de Picos Atípicos:** Diferente do 2S25 (pico de 507 em out/25), o 1S26 não registrou sobrecarga volumétrica expressiva em nenhum mês.
- **Tendência do SLA:** O prazo iniciou em 9,07 dias (jan), teve pico em abril (10 dias) e iniciou recuperação em junho (9,44 dias). Mapeamos este cenário **como oportunidade de melhoria** e atuaremos ativamente para **aprimorar os fluxos e agilizar o tempo de atendimento**.

Volumetria e SLA



Banco Central RDR

Julgamentos

Julgamentos e Procedências



Destaques Operacionais

O primeiro semestre de 2026 apresentou uma **redução ainda mais acentuada na volumetria**, registrando apenas **38 casos julgados**, número inferior aos **98 casos do semestre anterior**.

Devido a essa baixa amostragem, a **taxa de procedência manteve forte oscilação mensal** — comportamento similar ao do final de 2025 —, encerrando o período com um consolidado de 61%.

Canais Externos

Visão Geral

Reclame Aqui

Status: Regular

Índice de Solução
61,0% +3,9%
2Sem25: 57,1%

Taxa de Resposta
99,6% 100%
2Sem25: 100%

Voltaria a Negociar
42,6% -4,4%
2Sem25: 47,0%

Reputação
Regular
Nota: 6,0

DESTAQUE RECLAME AQUI

Tratativa Integral: Resposta de 99,6% das demandas. Avanço de **+3,9 p.p.** no índice de solução reflete o fortalecimento na resolução efetiva das queixas.

Consumidor.gov

100% Dentro do Prazo

Resolutividade
82,4%
82,35% das avaliadas

Volume de Reclamações
1.714
Atendimentos no semestre

Fora do Prazo
0 Sem pendências
Cumprimento total

Nota de Satisfação
1,9 / 5,0
Média das avaliações

EFICIÊNCIA TÉCNICA

Eficácia Solutiva: O canal mantém alta resolutividade técnica (**82,4%**) em um universo de 1.714 casos, mantendo rigoroso controle operacional com **zero atrasos**.

Procon

Estratégia Preventiva CIP

Resolutividade via CIP
86,0% +6,3 p.p.
2Sem25: 79,7%

Mecanismo Principal
CIP
Carta de Info. Preliminar

Índice de Litigatoriedade
Baixo
Baixa conversão em processos

MITIGAÇÃO DE RISCOS

Avanço Expressivo: Crescimento de **+6,3 p.p.** na resolutividade via CIP (atingindo **86,0%**), solucionando atritos de forma prévia e contendo contencioso.

Melhoria Contínua e Ações Corretivas

Comunicação ao Cliente – Consignado CLT Consignado Privado

🔴 DIAGNÓSTICO / PROBLEMA

Desconhecimento do cliente em relação à reativação do seu contrato consignado privado, assim que identificado um novo vínculo empregatício.

🔵 AÇÃO IMPLEMENTADA (RÉGUA DE SMS)

Notificação via SMS proativo nas seguintes etapas chave:

- Reativação do contrato por novo vínculo empregatício;
- Crédito e liquidação da operação;
- Confirmação de cancelamento da operação.

🟢 REDUÇÃO DE ACIONAMENTOS

Clientes que alegam não reconhecer ou não receber a operação.

- 42%

Adesão à Funcionalidade DataPrev

Integração Direta

🔴 DIAGNÓSTICO / PROBLEMA

Aumento de reclamações sobre desconto indevido de parcelas após a liquidação antecipada de contrato consignado CLT.

🔵 AÇÃO IMPLEMENTADA (SISTEMA DATAPREV)

Com a adesão antecipada à ferramenta disponibilizada pela DataPrev:

- Notificação em tempo real sobre a antecipação de parcelas;
- Bloqueio automático de parcelas descontadas em duplicidade;
- Atualização imediata no app Carteira de Trabalho Digital.

🟢 REDUÇÃO NO BANCO CENTRAL

Reclamações sobre desconto indevido e devolução de recursos.

- 30%

Canais de Atendimento



Chat:

qitech.com.br/central-de-ajuda/



Ouvidoria [Dias úteis – 9h às 17h]

0800 0244 346