



Relatório de Ouvidoria

QI SCD | Conglomerado financeiro

2º semestre de 2025

Panorama geral do semestre

Governança e estrutura

A Ouvidoria da QI SCD consolida-se como uma **segunda instância imparcial e técnica**, fundamental para a gestão de riscos reputacionais e o equilíbrio na relação com consumidores e parceiros. No primeiro semestre de 2025, a área passou por uma reestruturação para garantir maior fluidez nas tratativas de alta complexidade.

Além da resolução de conflitos, atuamos como um radar consultivo para a Diretoria, utilizando as manifestações para **identificar falhas estruturais** e gargalos sistêmicos. Esse ciclo de feedback permite que a ética e a transparência acompanhem o crescimento acelerado do volume de negócios da instituição.

Qualidade e eficiência

Observamos uma melhora expressiva na **resolutividade em primeira instância**, fruto de um treinamento intensivo das equipes de suporte primário. Isso reduziu drasticamente a necessidade de escalonamento de casos simples para a Ouvidoria.

O foco atual reside na manutenção de respostas conclusivas e na redução contínua do tempo médio de encerramento, garantindo satisfação e retenção.

Panorama geral por canal de atendimento

Telefone ouvidoria	2.938	27%
Bacen RDR	2.619	24%
Procon	2.133	20%
Reclame Aqui	1.518	14%
Consumidor.gov	881	8%
E-mail Ouvidoria	562	5%
Outros*	70	1%

Volumes consolidados conforme extração das bases de dados.

Os canais de **Telefone e Bacen** somam mais de 50% da volumetria.



*Outros incluem: Presencial, SIGEPE, CVM e Não me Perturbe.

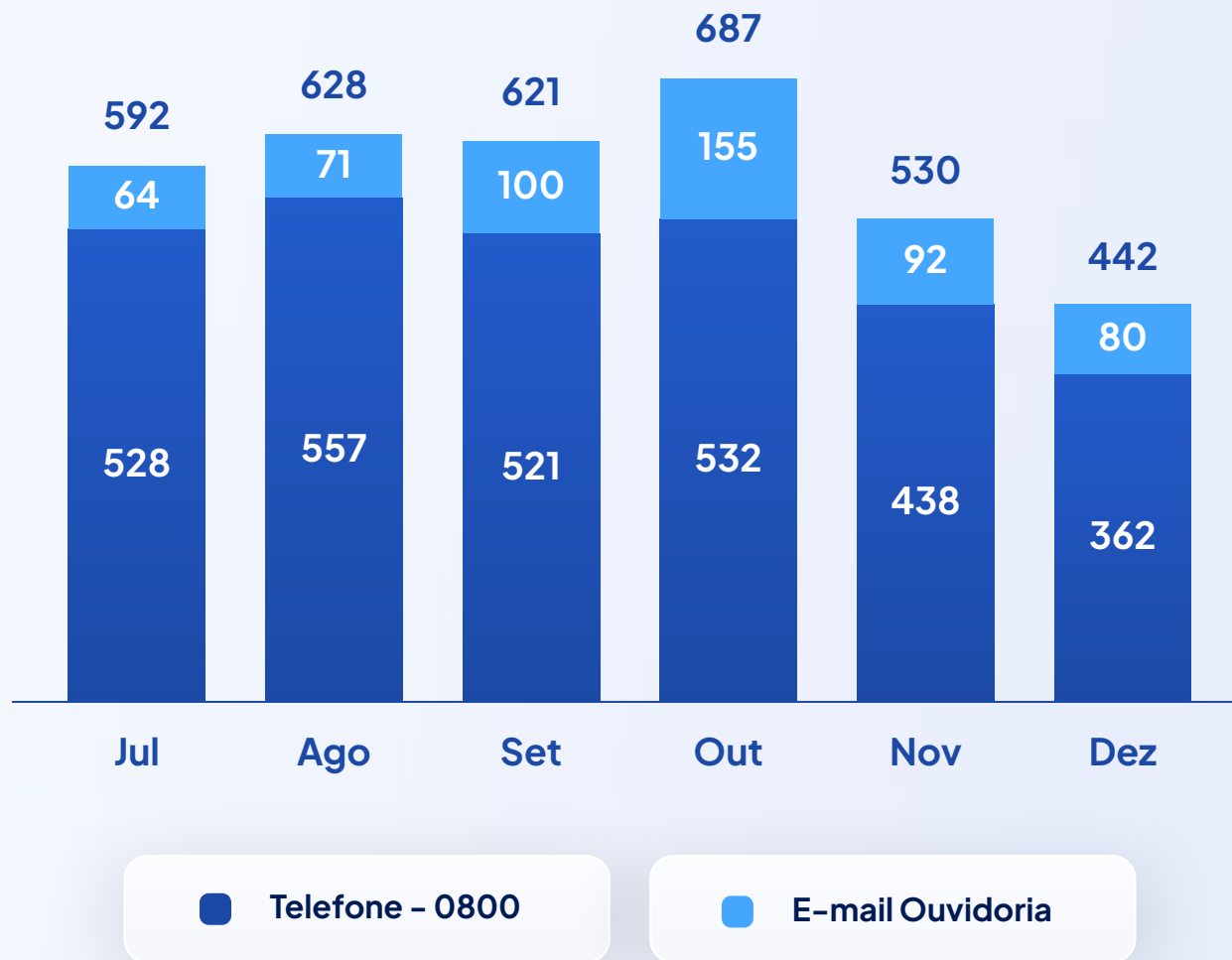
Ouvidoria – 0800 e E-mail

| Volumetria

Acionamentos da Ouvidoria

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da QI Tech registrou **3.500 acionamentos**, com o **Telefone (0800)** respondendo por **84% da demanda**, enquanto o **E-mail** teve papel complementar.

No período, a pesquisa de satisfação registrou média de **2,2 (em uma escala de até 5 pontos)**, indicando oportunidade de evolução na percepção da experiência do cliente.



Ouvidoria – 0800 e E-mail

| Elegibilidade

Em conformidade com a **Resolução CMN nº 4.860**, a **Ouvidoria da QI SCD atua como canal de última instância**, condicionando a **elegibilidade** do atendimento ao **acionamento prévio** e inconclusivo dos canais primários. Demandas **não elegíveis são igualmente acolhidas** e redirecionadas, **preservando a transparência e o suporte ao cliente**.

Os indicadores do 2º semestre de 2025 refletem a eficácia desse fluxo: a taxa de elegibilidade apresentou uma **trajetória de queda consistente, reduzindo-se de 3,4% em julho para 0,7% em dezembro**. Essa retração demonstra o **amadurecimento das instâncias iniciais de atendimento** e reforça o **papel estratégico da Ouvidoria em concentrar esforços na resolução definitiva** de casos complexos e na melhoria contínua dos processos institucionais.



Ouvidoria – 0800 e E-mail

| SLA Resposta

Eficiência no prazo de resposta

Com média de **5,77 dias úteis** e **60% dos casos resolvidos em até 5 dias**, a QI SCD supera o prazo regulatório de 10 dias estabelecido pelas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, reafirmando a agilidade e eficiência da sua Ouvidoria.

SLA geral

5,77 dias

Atendido em 5 dias

60%

Banco Central RDR

| Visão geral

Durante o segundo semestre de 2025, o Bacen RDR acumulou um volume total de **2.619 ocorrências**. O fluxo apresentou uma oscilação significativa ao longo dos meses, com o **pico de demanda registrado em outubro (507 casos)**, representando um salto em relação aos meses anteriores.

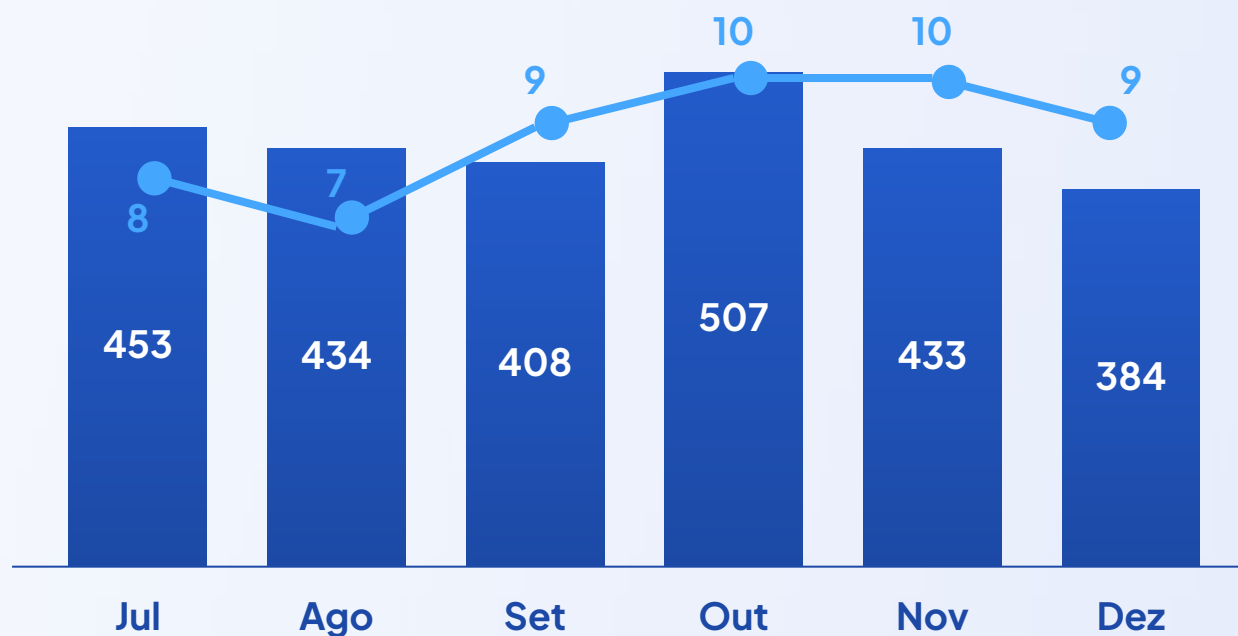
Em termos de eficiência, o **SLA médio de resposta no semestre foi de 9 dias**. O melhor desempenho operacional ocorreu em **agosto, com o menor prazo registrado (7 dias)**. Por outro lado, os meses de **outubro e novembro apresentaram o maior tempo de resposta (10 dias)**.

Volume total | Semestre

2.619

Média SLA resposta

8.8 dias



■ Volume de ocorrências

■ Prazo de resposta (SLA)

Banco Central RDR

| Visão Geral

Julgamento das demandas

O **primeiro semestre de 2025** concentrou o **maior volume de processos (1.144 julgados)**, mantendo uma **taxa de procedência alta e estável**, predominantemente **acima de 70%**.

Em contrapartida, o **segundo semestre** apresentou uma **queda drástica na volumetria (apenas 98 casos)** e uma forte **oscilação nos resultados**, com a procedência despencando para **17% em novembro**.

Primeiro Semestre

↑ 70%

Segundo Semestre

↓ 17%

Canais externos

| Visão Geral

ReclameAQUI

Neste semestre, a QI Tech consolidou sua evolução de 13% na percepção de qualidade, atingindo o status **REGULAR (6.0)**.

Como compromisso de transparência e atendimento, mantemos **100% das mensagens respondidas**, assegurando que nenhum cliente fique sem suporte na plataforma.

Índice de Solução
57,1%

Reputação (Score)
6,0

Voltaria a Negociar
47,0%

Taxa de Resposta
100%

| Resultado referente a Dez/25 e consolida os últimos 6 meses.

consumidor.gov.br

O canal manteve alta resolutividade técnica (**86,6%**). O tempo médio de resposta de **6,3** dias permanece significativamente abaixo do prazo regulamentar de 10 dias, garantindo agilidade no atendimento.

PROCONSP

Foco na resolutividade via **CIP (Cartas de Informações Preliminares)**, **resolvendo 79,7%** das demandas antes da abertura de processos administrativos. Baixo índice de litigioriedade (7,5%).

Melhoria contínua e ações corretivas



Inteligência no bot de atendimento

Problema

Baixa resolutividade no primeiro nível e transbordo indevido de solicitações que pertenciam a parceiros BaaS/LaaS para a Ouvidoria da QI SCD.

Ação

Reengenharia do Fluxo Conversacional:

- **Validação de CPF/CNPJ** contra a base de originadores/parceiros.
- **Mapping do ecossistema de parceiros** para redirecionamento dinâmico.
- Curadoria de conteúdo: Ajuste das **respostas para temas regulatórios sensíveis**.
- **Orientação clara** sobre a **responsabilidade da SCD** vs. Instituição Parceira.

Resultado Problema

~80% de Eficiência

Taxa de resolução automática atingida nas interações do Chat, eliminando o ruído de comunicação e o backlog de triagem.

Melhoria contínua e ações corretivas

Portabilidade crédito consignado

Problema

Concentração histórica de reclamações procedentes sobre falhas no entendimento da retenção bancária e falta de provas de aceitação formal.

Ação

Protocolo de Mitigação Regulatória:

- **Script de Evidência:** Auditoria obrigatória de 5 pontos chave (taxas, CET, prazos e valor da parcela).
- **Notificação PUSH/SMS:** Alerta imediato sobre recepção do pedido e status.
- **Gestão de Consequência:** Comitê mensal para suspensão de agentes com má conduta.
- **Roteiro Operacional:** Treino unificado para 100% da rede parceira.

Resultado

~49% de reclamações

Redução drástica no volume de queixas procedentes, fortalecendo a defesa da instituição perante o Banco Central.



Canais de atendimento



Chat:

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



Ouvidoria [dias úteis – 10h às 17h]

0800 0244 346