





Relatório de Ouvidoria



1º Semestre 2023

Sumário

- ▶ 4. Introdução 
- ▶ 5. Canais de Atendimento 
- ▶ 6. Ouvidoria em Números 
- ▶ 13. Considerações Finais 

Introdução

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à **Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020**. Este relatório refere-se às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da empresa **QI Sociedade de Crédito Direto S.A. ("QI SCD")**, parte do Conglomerado QI Tech no primeiro semestre do ano de 2023.

A QI Tech é uma instituição financeira constituída em 10 de janeiro de 2019, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Gilberto Sabino, 215, 3º andar. CEP: 05.425-020, 01450-030, inscrita no CNPJ/ME sob no 32.402.502/0001-35. Nosso objetivo é prestar atendimento aos clientes finais que se sentiram descontentes com o atendimento recebido pelos correspondentes bancários ("Corbans") e Parceiros da QI, e buscaram a solução definitiva às suas necessidades. Atuamos como **legítima e verdadeira voz do cliente na organização**. Pautados nos valores da QI e como parte de nossa missão, buscamos representar os clientes dentro da Instituição, alinhando as tratativas com o objetivo estratégico de promover melhorias nos processos, aplicando o entendimento dos anseios e perfis comportamentais desses clientes.

Trabalhamos continuamente na evolução dos nossos colaboradores que são periodicamente atualizados sobre os temas inerentes às suas atividades. Prezamos sobretudo o respeito ao consumidor no tratamento formal e respostas conclusivas às reclamações efetuadas.



Canais de Atendimento

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento dos Corbans, e desejam uma solução da sua demanda.

Formas de acesso à Ouvidoria:

 ouvidoria@qitech.com.br

 0800 0244 346 (Dias úteis das 9h às 18h)



Ouvidoria em Números

No primeiro semestre de 2023 foram registradas 1792 demandas de todos os canais atendidos pela Ouvidoria (Bacen RDR, Procon, Consumidor.gov, Reclame Aqui, 0800 e e-mail ouvidoria@qitech.com.br).

Além disso, atendemos **1371 contatos telefônicos** para *informações* e *esclarecimentos* de dúvidas no geral.

A Ouvidoria da QI Tech atua para garantir uma solução definitiva aos problemas dos usuários com respostas resolutivas e satisfatórias para as reclamações, no prazo de **até 10 dias úteis**, atendendo a exigência regulatória.

No 1º semestre de 2023, **71% das demandas receberam a resposta em até 10 dias úteis** e 29% foram respondidas entre 11 a 16 dias úteis.

Distribuição das demandas



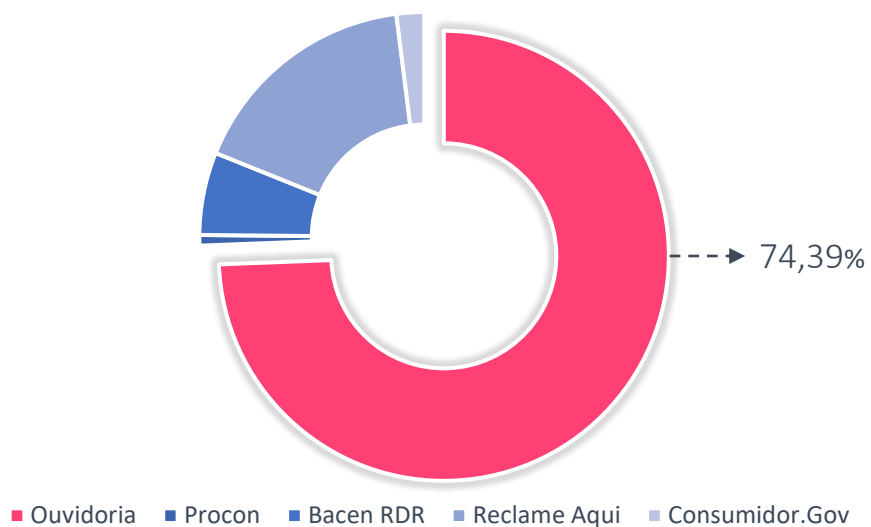
TME | 1S.2023



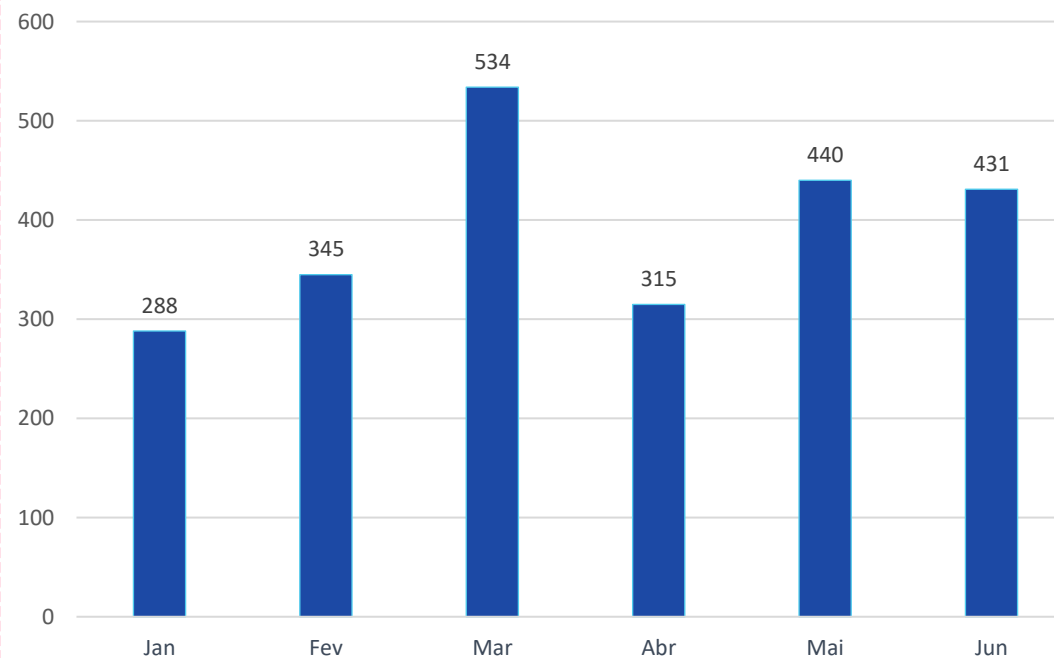
Ouvidoria em Números

Canais Internos (0800 Ouvidoria e E-mail): A Ouvidoria registrou 2353 demandas, das quais 94% foram solucionadas em até 7 dias úteis.

Representação na demanda total



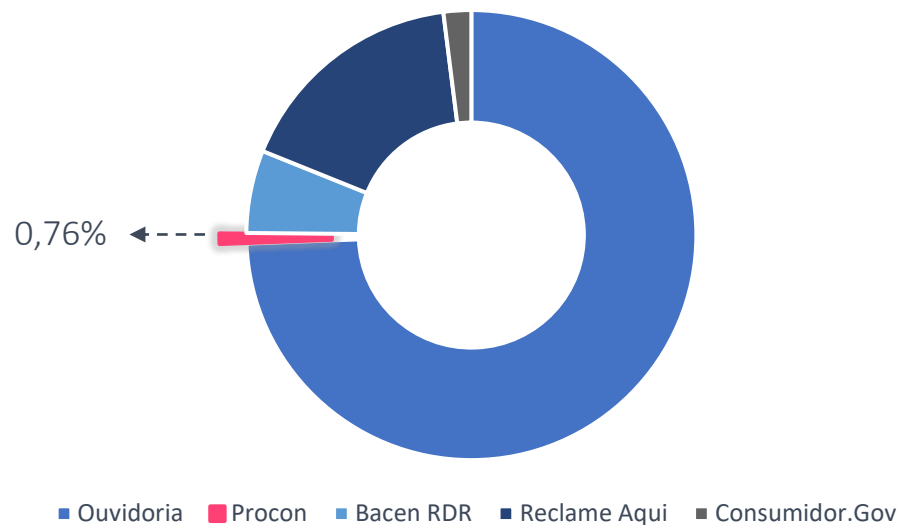
Ouvidoria | 1º S. 2023



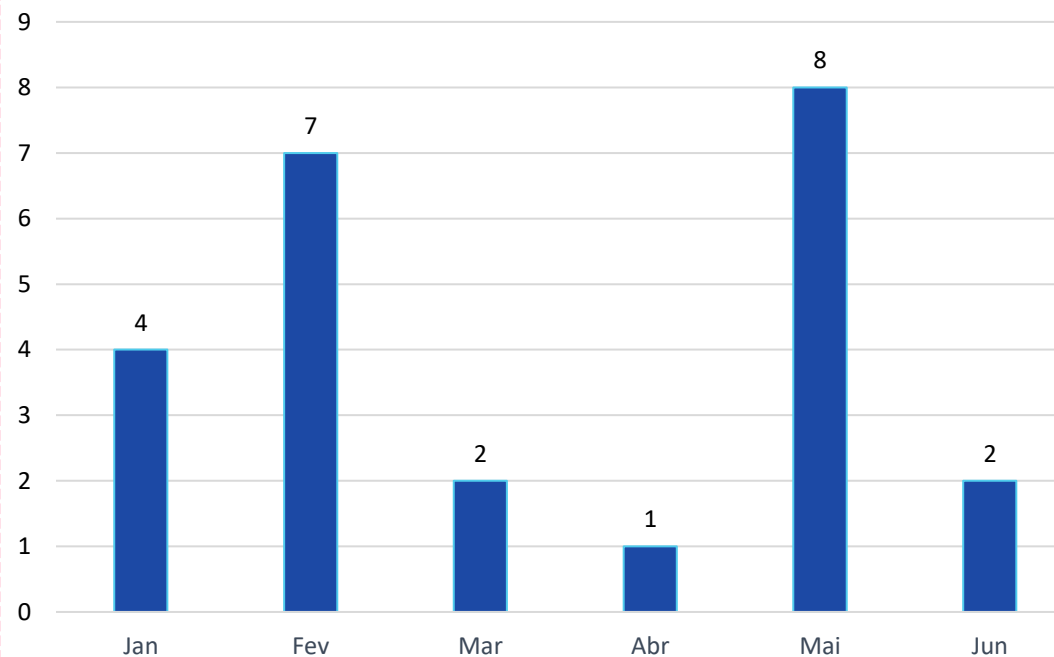
Ouvidoria em Números

Procon: No período indicado, a Ouvidoria registrou 24 demandas e o tempo médio de resposta realizado no semestre foi de 11 dias úteis.

Representação na demanda total



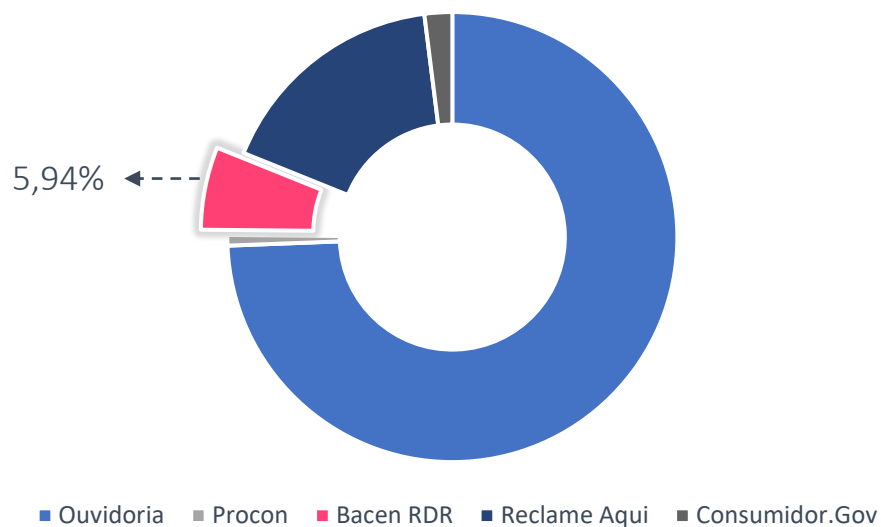
Procon | 1S.2023



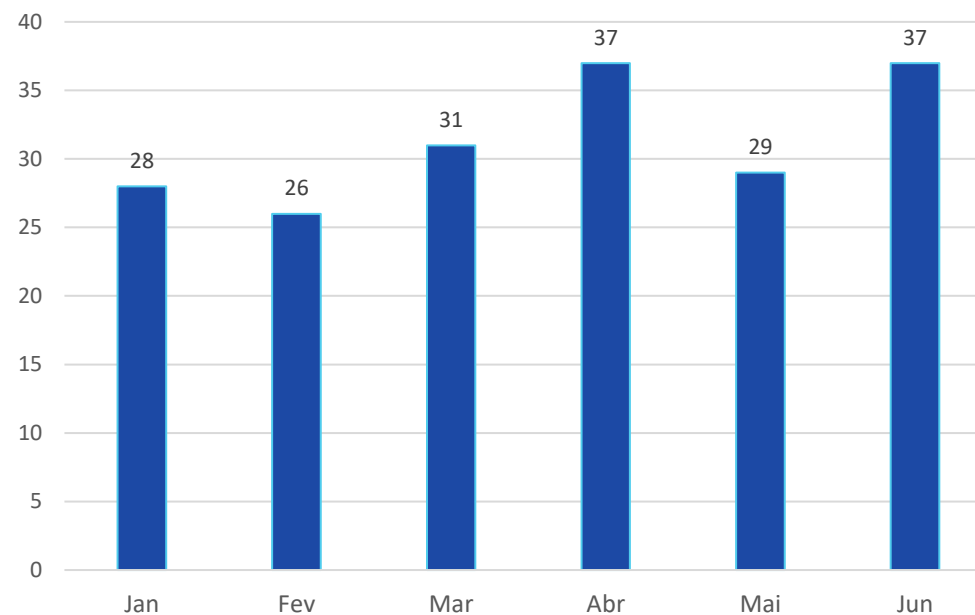
Ouvidoria em Números

Bacen RDR - Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes: No período indicado, a Ouvidoria registrou 188 demandas e o tempo médio de resposta no semestre foi de 10 dias úteis.

Representação na demanda total

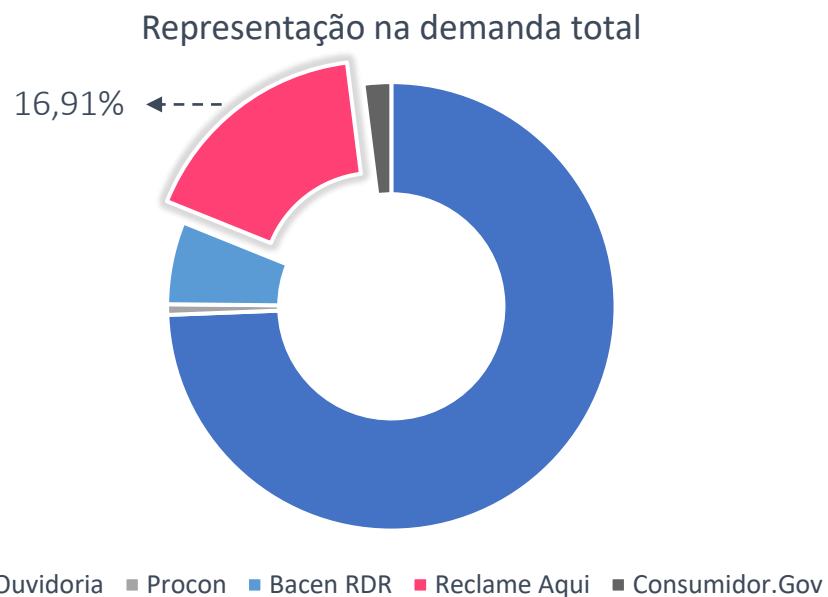


Bacen RDR | 1º S. 2023

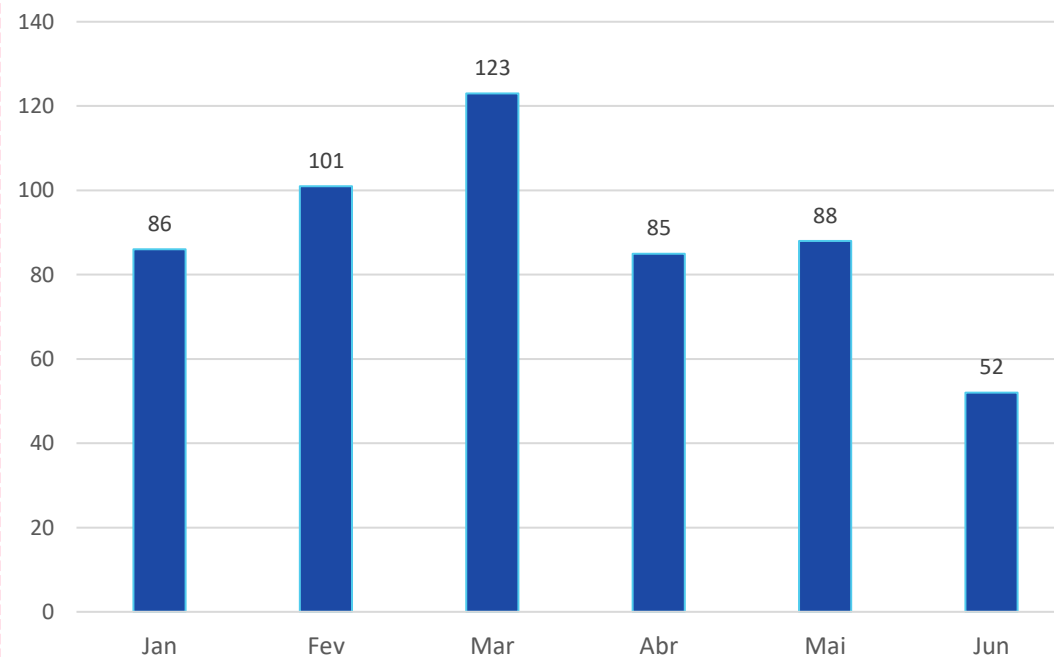


Ouvidoria em Números

Reclame Aqui: Neste período a Ouvidoria registrou 535 demandas e manteve tempo médio de resposta de 12 dias úteis.



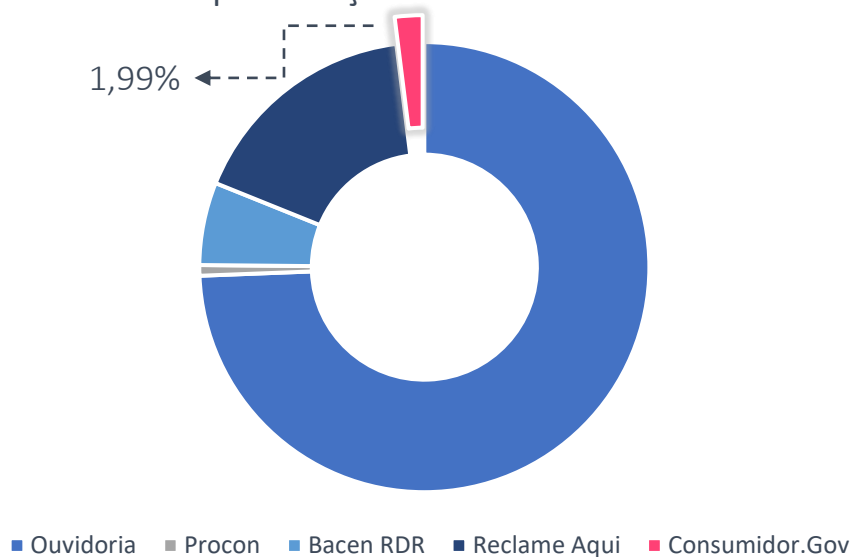
Reclame Aqui | 1º S. 2023



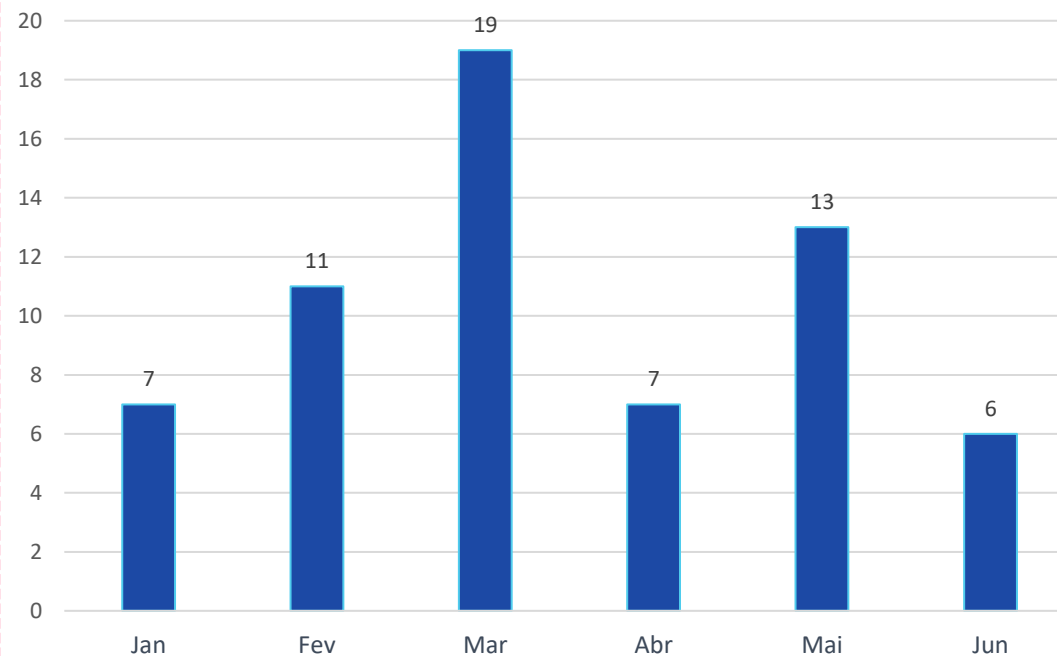
Ouvidoria em Números

Consumidor.gov: Neste período a Ouvidoria registrou 63 demandas com tempo médio de resposta de 7 dias úteis.

Representação na demanda total



Consumidor.gov | 1º S. 2023

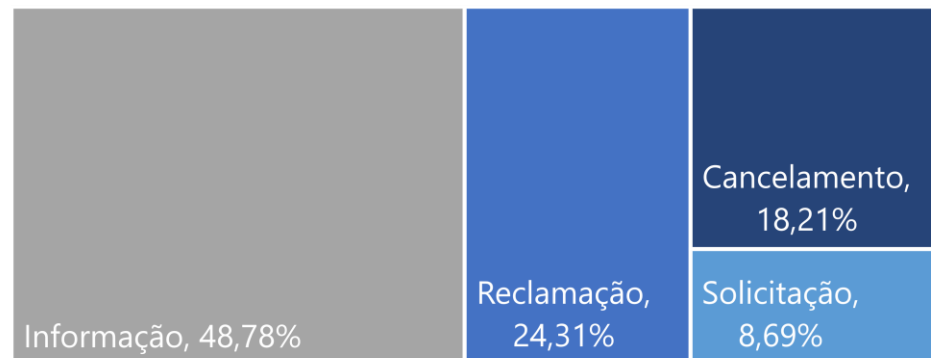


Ouvidoria em Números

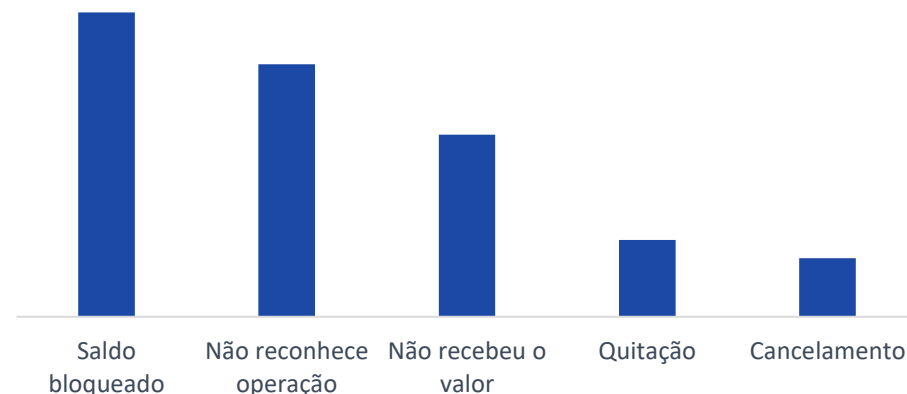
Os principais motivos de contato registrados na Ouvidoria foram: Informação, Reclamação, Cancelamento e Solicitação.

Motivos de contato 1º S. 2023

- Reclamação
- Informação
- Solicitação
- Cancelamento



Principais assuntos



Considerações Finais

A QI Tech atua na mediação de conflitos e na proposta de melhorias para que nossos clientes sejam acolhidos plenamente em toda a sua jornada e que, ao acionar a Ouvidoria, tenha atendimento e tratamento adequado de sua queixa.

Todas as ações pertinentes foram adotadas para o tratamento dos maiores ofensores identificados.

Diante do exposto, concluímos que foram adotadas as ações e procedimentos necessários para tratar e solucionar todas as manifestações registradas na Ouvidoria visando a melhoria contínua dos nossos processos e a melhora constante do atendimento ao Cliente.

