

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Período: 1º Semestre de 2026

À Diretoria Executiva da Qualinvest Administradora de Consórcio Ltda.
São Paulo – SP

1. OBJETIVO E DIRETRIZES REGULATÓRIAS

Este relatório institucional destina-se a registrar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da **Qualinvest Administradora de Consórcio Ltda.** no período compreendido entre **01 de janeiro de 2026 e 30 de junho de 2026**. A elaboração e disponibilização deste cumprem rigorosamente as exigências da **Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020**, garantindo a transparência e a avaliação do componente organizacional pelo órgão regulador e pela administração.

2. ESCOPO E PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Qualinvest atua como um canal de **última instância**, mediação e defesa dos direitos dos consorciados. Suas principais atribuições envolvem:

- Acolher manifestações não solucionadas pelos canais primários de atendimento.
- Atuar de forma autônoma, imparcial e independente na prevenção e mediação de conflitos.
- Propor aos gestores melhorias em rotinas, processos contratuais e fluxos operacionais internos.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSIBILIDADE

Para assegurar o pleno direito de manifestação dos clientes de consórcio, a Administradora disponibiliza os seguintes canais gratuitos de acesso à Ouvidoria:

- **Atendimento Telefônico:** 0800 5802141
- **Canal Digital:** E-mail ouvidoria@qualinvest.com.br.
<https://qualinvestconsorcio.com.br/ouvidoria>



4. DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO E QUALITATIVO

No período correspondente ao 1º Semestre de 2026, a Ouvidoria da Qualinvest registra o seguinte panorama estatístico:

- **Demandas Internas Registradas:** 0 (zero) ocorrências.
- **Demandas via BACEN / RDR:** 0 (zero) reclamações encaminhadas pelo regulador.
- **Tempo Médio de Resposta:** Não aplicável no período devido à ausência de volumetria.

Nota da Ouvidoria: A ausência de registros neste semestre reflete a eficiência e o alto índice de resolução de dúvidas e solicitações nos canais primários de atendimento ao cliente (SAC), mitigando a necessidade de escalonamento para a Ouvidoria.

5. INICIATIVAS DE MELHORIA E MONITORAMENTO CONTÍNUO

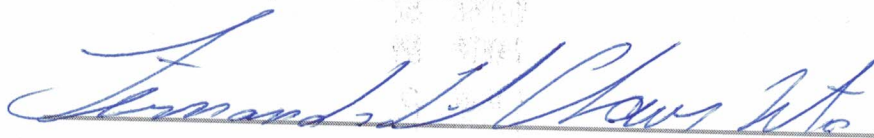
Mesmo diante da ausência de demandas registradas no período, a Ouvidoria manteve seu papel ativo na governança corporativa da instituição por meio de:

- Monitoramento preventivo das atualizações normativas do Banco Central do Brasil.
- Revisão interna de fluxos informativos e materiais contratuais para evitar potenciais atritos de entendimento com os consorciados.

6. CONCLUSÃO E ENCAMINHAMENTO

Com base nos dados coletados, certificamos que a estrutura, os sistemas e os procedimentos definidos para a área de Ouvidoria estão operando em plena conformidade com as diretrizes legais vigentes. Este relatório fica arquivado e mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo regulatório de 5 (cinco) anos.

São Paulo, 30 de junho de 2026.



Fernando Silva Chaves Neto

Ouvidor Responsável

CPF 753.490.438-20