

NOME DO DOCUMENTO	REFERÊNCIA	DATA
Relatório de Ouvidoria	2025	04.07.2025

Relatório do Ouvidor

Relatório elaborado de acordo com a Resolução nº 5.182 de 31 de outubro de 2024, que altera a Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, que revogou a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e Resolução nº 4.623, de 25 de janeiro de 2018, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil

A Ouvidoria da COBANSA CIA HIPOTECÁRIA, no 1º semestre de 2025, recebeu **07** chamados.

Segue abaixo, Seção Estatística dividida em Tempo de Resposta e Quantidade por mês:

II – SEÇÃO ESTATÍSTICA

Relatório Estatístico no período de **01 janeiro de 2025 a 30 junho de 2025**, por Status.

Procedentes e Solucionados: **03** (Três) ocorrências.

Procedentes e Não Solucionadas: **00** (Zero) ocorrência.

Improcedentes: **04** (Quatro) ocorrências.

II.I – SEÇÃO ESTATÍSTICA – Tempo de resposta

Relatório Estatístico no período de **01 de janeiro de 2025 a 30 junho de 2025**, por tempo de resposta.

(Considerando a data de encerramento do chamado).

01 dia útil: **04** (Quatro) chamados

02 dias úteis: **00** (Zero) chamado

03 dias úteis: **02** (Dois) chamados

04 dias úteis: **00** (Zero) chamado

05 dias úteis: **00** (Zero) chamado

06 dias úteis: **00** (Zero) chamado

07 dias úteis ou mais: **01** (Um) chamado

II.II – SEÇÃO ESTATÍSTICA – Por Mês Dentro de 2025

Relatório Estatístico no período de **01 de janeiro de 2025 a 30 junho de 2025**, por mês:

Janeiro/2025: **01** (Uma) ocorrência

Fevereiro/2025: **00** (Zero) ocorrência

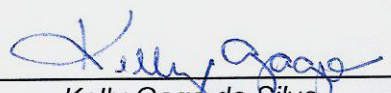
Março/2025: **02** (Duas) ocorrências

Abril/2025: **01** (Uma) ocorrência

Maio/2025: **02** (Duas) ocorrências

Junho/2025: **01** (Uma) ocorrência

São Paulo, 04 de julho de 2025.



Kelly Gago da Silva
Ouvidor