

NOME DO DOCUMENTO	REFERÊNCIA	DATA
Relatório de Ouvidoria	2026	29.07.2026

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 2026, recebeu **19** 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 2026 a 30 junho de 2026**, por Status.

Procedentes e Solucionados: **08** (Oito) ocorrências.

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

Improcedentes: **11** (Onze) ocorrências.

II.I – SEÇÃO ESTATÍSTICA – Tempo de resposta

Relatório Estatístico no período de **01 de janeiro de 2026 a 30 junho de 2026**, por tempo de resposta.

(Considerando a data de encerramento do chamado).

01 dia útil: **12** (Doze) chamados

02 dias úteis: **01** (Um) chamado

03 dias úteis: **01** (Um) chamado

04 dias úteis: **01** (Um) chamado

05 dias úteis: **00** (Zero) chamado

06 dias úteis: **01** (Um) chamado

07 dias úteis ou mais: **03** (Três) chamados

II.II – SEÇÃO ESTATÍSTICA – Por Mês Dentro de 2026

Relatório Estatístico no período de **01 de janeiro de 2026 a 30 junho de 2026**, por mês:

Janeiro/2026: **05** (Cinco) ocorrências

Fevereiro/2026: **01** (Uma) ocorrência

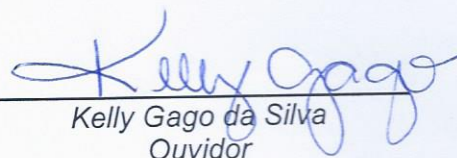
Março/2026: **05** (Cinco) ocorrências

Abril/2026: **02** (Duas) ocorrências

Maio/2026: **02** (Duas) ocorrências

Junho/2026: **04** (Quatro) ocorrências

São Paulo, 29 de julho de 2026.


Kelly Gago da Silva
Ouvidor