



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre/2025



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1) APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o resultado das atividades desenvolvidas pela Oxy Companhia Hipotecária no segundo semestre de 2025.

Sua elaboração atende às disposições da Resolução CMN/BACEN nº 4.860/2020, e segue diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento com a instituição.

O documento apresenta os atendimentos realizados pela Ouvidoria, enquanto unidade organizacional de última instância no atendimento a clientes da Oxy Companhia Hipotecária.

2) PALAVRA DO DIRETOR OUVIDOR

Este relatório reflete o compromisso da Oxy Companhia Hipotecária com o bom atendimento aos seus clientes, ao mesmo tempo em que mostra o apoio decisivo da Instituição à Ouvidoria como importante instrumento dentro do quadro organizacional.

Ressaltamos que 100% das reclamações encaminhadas a instituição no segundo semestre do exercício de 2025 foram respondidas dentro do prazo estabelecido e solucionadas pela Ouvidoria.

Os resultados aqui expressos evidenciam as responsabilidades da Oxy Companhia Hipotecária, na medida em que a transparência na instituição.

Luis Felipe Carlomagno Carchedi

Diretor Ouvidor

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



3) PALAVRA DO OUVIDOR

A Ouvidoria da Oxy Companhia Hipotecária desempenha papel preponderante nos atendimentos prestados em última instância pela instituição, considerando o compromisso de representar o cidadão, como canal de última instância, nas suas demandas junto à instituição.

A Ouvidoria assume, também, a responsabilidade de proporcionar constante avanço no processo de transparência junto à sociedade, possibilitando que o cidadão contribua no aprimoramento contínuo dos processos, produtos e serviços da Companhia.

Os resultados satisfatórios alcançados nos remetem à estratégia de contínuo avanço em nossa performance.

Isabel Cristina Lamb
Ouvidora



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4) OUVIDORIA

A Ouvidoria foi criada e instalada em consonância com os normativos do Banco Central do Brasil e dispositivos do Estatuto Social da Oxy Companhia Hipotecária, estando em constante evolução quanto às suas atribuições, estratégias e processos de trabalho.

Funciona como instância recursal para reapreciação das reclamações de clientes e usuários da Companhia.

A Ouvidoria também atua como canal de recepção de denúncias, sugestões, elogios e informações, originários dos clientes. Seguindo os princípios da transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo entre os clientes da Companhia, o papel de mediador de conflitos.

Tipos de atendimento:

- ✓ Demandas registradas diretamente na Ouvidoria
- ✓ Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN)
- ✓ Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons)



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

5) Canais de Atendimento da Ouvidoria

Telefone com chamada gratuita

0800-730-6200

Atendimento pessoal

Ouvidoria da Oxy Companhia Hipotecária

Av. Plínio Brasil Milano, 567, sala 1001 – Auxiliadora – Porto Alegre/RS

E-mail:

ouvidoria@oxycreditoimobiliario.com.br

Site institucional

respireoxy.com.br



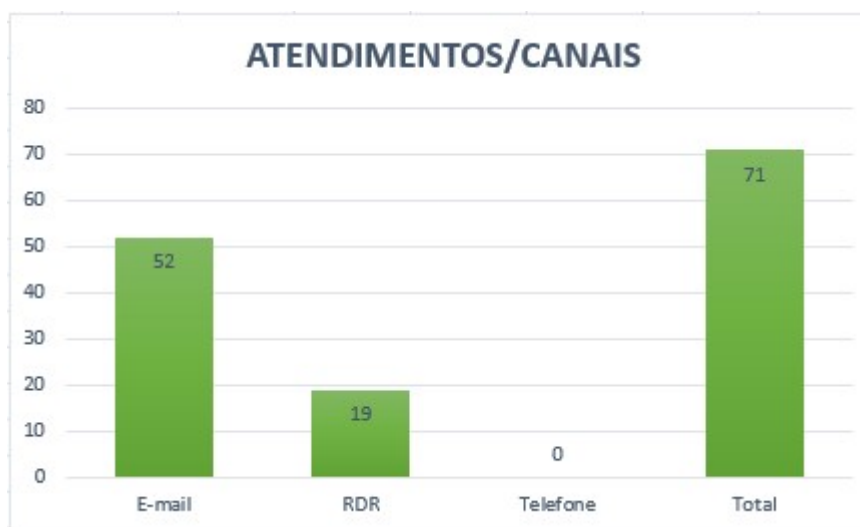
RELATÓRIO DE OUVIDORIA

6) ATENDIMENTOS DO SEMESTRE

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria encerrou 71 atendimentos, distribuídos da seguinte forma:

NATUREZA	QUANTIDADE	% DO TOTAL
Reclamação	40	56,34%
Informação	18	25,35%
Solicitações Diversas	13	18,31%
TOTAL	71	100%

No 2º semestre de 2025, 73% das manifestações registradas na Ouvidoria foram recebidas diretamente nos canais de atendimento disponibilizados pela própria Oxy Companhia Hipotecária (e-mail), e 27% se deram através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, disponibilizado pelo Banco Central (RDR/BACEN).

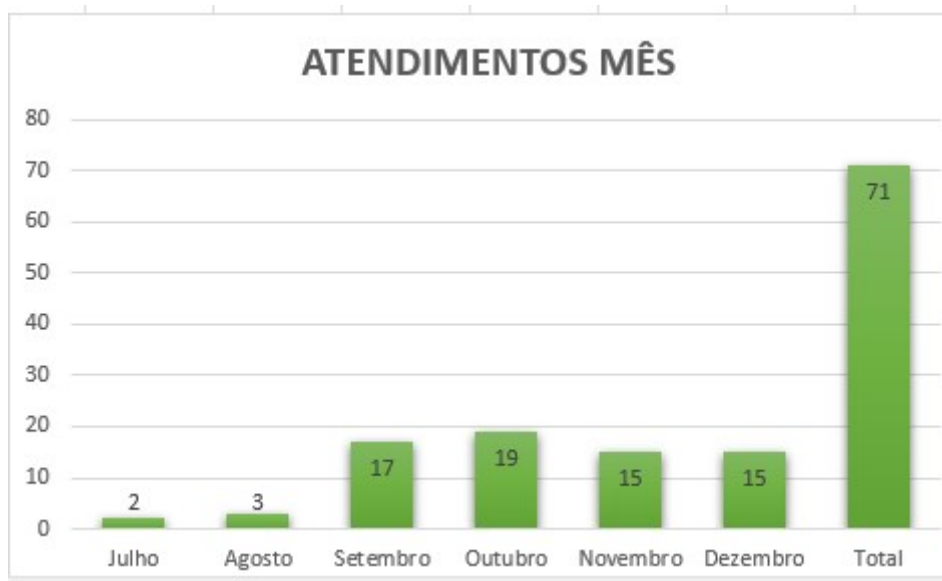




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

7) ATENDIMENTOS EXPRESSOS POR MÊS

Abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas atendidas por mês, os meses com maior concentração de reclamações foram setembro, outubro, novembro e dezembro.



8) TEMAS DOS ATENDIMENTOS

As demandas registradas na Ouvidoria são catalogadas por temas de acordo com a Carta-Circular BACEN nº 3.298/2008, conforme segue expresso no gráfico abaixo:





RELATÓRIO DE OUVIDORIA

9) RESULTADOS DA OUVIDORIA

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido semestralmente por meio de indicadores do controle interno da Ouvidoria.

Todas as demandas registradas em nosso canal de Ouvidoria, foram atendidas dentro do prazo regularmente estabelecido.

No segundo semestre de 2025, o prazo médio de resposta da Ouvidoria para as reclamações finalizadas foi de 7 dias.

Porto Alegre, 25 de fevereiro de 2026.

Luis Felipe Carchedi
Diretor

Isabel Cristina Lamb
Ouvidora