

Dois Irmãos 07 de Julho de 2021

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 30.06.2021

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de Outubro de 2020, N°28, de 23 de Outubro 2020 e em consonância as Cartas Circulares 3.298, de 22 de fevereiro de 2008, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da OUVIDORIA da HS Administradora de Consórcios Ltda no período de **01 de Janeiro de 2021 a 30 de Junho de 2021** abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

Seção Descritiva:

1.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria:

A HS Administradora de Consórcios Ltda possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

- a) Telefone Gratuito
- b) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes.

Através destes canais, a instituição mantém uma relação estreita com seus clientes e compromete-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas.

1.2. Adequação da estrutura da Ouvidoria:

A estrutura da ouvidoria implementada é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. Darci Seger, e pela ouvidora, Sr.^a Jaqueline Klein, além de atendentes de ouvidoria em caso de substituição temporária da Ouvidora eleita.

A instituição possui estrutura específica para atendimento dos seus clientes através de:

- a) Telefone gratuito: **0800 648 1213**;
- b) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: ouvidoria.consorcio@hsconsorcio.com.br;
- c) Gravação das ligações recebidas e efetuadas.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Administradora de Consórcios, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, apto a receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações identificadas por meio de protocolo de atendimento.

1.3. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da Ouvidoria ao exame de certificação:

Além do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria estarem devidamente certificados, a estrutura de Ouvidoria é composta por atendentes de Ouvidoria, capacitados e certificados de forma a atender plenamente as disposições exigidas pelo BACEN.

1.4. Informação dos critérios utilizados para qualificação das reclamações:

As reclamações podem ser qualificadas como improcedentes ou procedentes e ainda como solucionadas ou não, conforme critérios informados abaixo:

- **Improcedente:**

Reclamação que não concorre com o fim a que se destina o componente de Ouvidoria; que não diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela instituição Financeira; que não se aplica às demandas de Ouvidoria da Instituição.

- **Procedente Solucionada**

Reclamação que concorre com o fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; elucidada e/ou resolvida.

- **Procedente Não Solucionada**

Reclamação que concorre ao fim a que se destina o componente organizacional de Ouvidoria; que diz respeito aos produtos e serviços ofertados pela Instituição; que se aplica às demandas da Ouvidoria; não resolvida e/ou sem solução até o encerramento da demanda.

1.5. Manual de ouvidoria

A atualização do manual de ouvidoria foi concluída e será utilizada em conglomerado entre a HS Consórcios e a HS Financeira, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.

2.0 - Seção Estatística:

No período de 01 de Janeiro de 2021 até 30 de Junho de 2021 houve **37 (trinta e sete)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2021004782	Janeiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	06/01/2021	20/01/2021	Reclamação
20191213-148	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/01/2021	15/01/2020	Reclamação
20191213-149	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	07/01/2021	20/01/2020	Reclamação
20191213-150	Janeiro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	11/01/2021	20/01/2020	Reclamação
20191213-151	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	14/01/2021	26/01/2021	Reclamação
20191213-152	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	21/01/2021	01/02/2021	Reclamação
20191213-153	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	procedente	28/01/2021	10/02/2021	Reclamação
2021047115	Janeiro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	28/01/2021	11/02/2021	Reclamação
20191213-154	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	19/02/2021	22/02/2021	Reclamação
20191213-155	Fevereiro	Ouvidoria	MA	PF	Improcedente	19/02/2021	26/02/2021	Reclamação
20191213-156	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	22/02/2021	25/02/2021	Reclamação
2021097582	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	22/02/2021	04/03/2021	Reclamação

2021104416	Fevereiro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	24/02/2021	09/03/2021	Reclamação
20191213-157	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	25/02/2021	26/02/2021	Reclamação
20191213-158	Março	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	08/03/2021	12/03/2021	Reclamação
20191213-159	Março	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	08/03/2021	12/03/2020	Reclamação
2021128893	Março	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	09/03/2021	22/03/2021	Reclamação
20191213-160	Março	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	30/03/2021	08/04/2021	Reclamação
2021198756	Abril	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	09/04/2021	23/04/2021	Reclamação
20191213-161	Abril	Ouvidoria	PR	PJ	improcedente	13/04/2021	23/04/2021	Reclamação
2021214373	Abril	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	16/04/2021	30/04/2021	Reclamação
20191213-162	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	22/04/2021	03/05/2021	Reclamação
20191213-163	Abril	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	27/04/2021	03/05/2021	Reclamação
20191213-164	Abril	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	29/04/2021	07/05/2020	Reclamação
2021249788	Maio	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	03/05/2021	04/05/2021	Reclamação
2021254617	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	04/05/2021	14/05/2021	Reclamação
2021256525	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	05/05/2021	14/05/2021	Reclamação
2021255652	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	05/05/2021	14/05/2021	Reclamação

2021257382	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	06/05/2021	20/05/2021	Reclamação
20191213-165	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	20/05/2021	27/05/2021	Reclamação
20191213-166	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	21/05/2021	27/05/2021	Reclamação
2021297458	Maio	RDR	MA	PF	Reclamação regulada improcedente	24/05/2021	08/06/2021	Reclamação
2021298102	Maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	24/05/2021	08/06/2021	Reclamação
2021327429	Junho	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	07/06/2021	21/06/2021	Reclamação
2021330137	Junho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	08/06/2021	22/06/2021	Reclamação
2021335998	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	10/06/2021	24/06/2021	Reclamação
20191213-167	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	14/06/2021	25/06/2021	Reclamação

Uma empresa do Grupo Herval

As Ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível e no prazo legal.

Atenciosamente,

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Administradora de Consorcio LTDA.