

Dois Irmãos 21 de Janeiro de 2022

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 31.12.2021

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 Julho de 2021 a 31 de Dezembro 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 Julho de 2021 até 31 de Dezembro 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
20191213-168	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	01/07/2021	05/07/2021	Reclamação
20191213-169	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	06/07/2021	19/07/2021	Reclamação
20191213-170	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	12/07/2021	20/07/2021	Reclamação
2021410670	Julho	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	13/07/2021	26/07/2021	Reclamação
20191213-171	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	21/07/2021	02/08/2021	Reclamação
20191213-172	Julho	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	27/07/2021	05/08/2021	Reclamação
20191213-173	Julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	29/07/2021	03/08/2021	Reclamação
20191213-174	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	30/07/2021	02/08/2021	Reclamação
20191213-175	Agosto	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	31/08/2021	09/09/2021	Reclamação
20191213-176	Setembro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	01/09/2021	13/09/2021	Reclamação
2021506016	Setembro	RDR	MG	PF	cancelada após resposta da IF/AC	01/09/2021	15/09/2021	Reclamação
2021508478	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	02/09/2021	15/09/2021	Reclamação

2021508555	Setembro	RDR	MG	PF	reclamação regulada improcedente	02/09/2021	15/09/2021	Reclamação
20191213-177	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	09/09/2021	21/09/2021	Reclamação
20191213-178	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	09/09/2021	24/09/2021	Reclamação
2021523723	Setembro	RDR	SE	PF	reclamação regulada improcedente	13/09/2021	22/09/2021	Reclamação
2021539033	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	21/09/2021	15/10/2021	Reclamação
20191213-179	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	22/09/2021	04/10/2021	Reclamação
20191213-180	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	22/09/2021	06/10/2021	Reclamação
2021543387	Setembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	23/09/2021	07/10/2021	Reclamação
20191213-181	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	24/09/2021	05/10/2020	Reclamação
20191213-182	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	01/10/2021	13/10/2021	Reclamação
2021562896	Outubro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	04/10/2021	19/10/2021	Reclamação
20191213-183	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	procedente	06/10/2021	18/10/2021	Reclamação
2021616826	Novembro	RDR	MS	PJ	cancelada após resposta da IF/AC	04/11/2021	19/11/2021	Reclamação
2021624106	Novembro	RDR	MS	PF	reclamação regulada improcedente	09/11/2021	23/11/2021	Reclamação
20191213-184	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	10/11/2021	19/11/2021	Reclamação
2021625636	Novembro	RDR	MG	PF	reclamação regulada improcedente	10/11/2021	24/11/2021	Reclamação

20191213-185	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	16/11/2021	29/11/2021	Reclamação
2021635139	Novembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	16/11/2021	30/11/2021	Reclamação
20191213-186	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	18/11/2021	30/11/2021	Reclamação
2021640143	Novembro	RDR	RS	PF	reclamação não regulada	18/11/2021	01/12/2021	Reclamação
2021493060	Novembro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	29/11/2021	30/11/2021	Reclamação
20191213-187	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	02/12/2021	03/12/2021	Reclamação
20191213-188	Dezembro	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	07/12/2021	20/12/2021	Reclamação
20191213-189	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	13/12/2021	20/12/2021	Reclamação
20191213-190	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	16/12/2021	28/12/2021	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.