

Dois Irmãos, 02 de setembro de 2022

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 30.06.2022

Em atendimento as Resoluções N° 4.860 de 23 de outubro de 2020, N° 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da OUVIDORIA da HS Administradora de Consórcios Ltda no período de **01 de janeiro a 30 de junho de 2022** 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. Darcí 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.consortio@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 a 30 de junho de 2022 houve **78 (setenta e oito)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20191213-191	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/01/2022	12/01/2022	Reclamação
20191213-192	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/01/2022	14/01/2022	Reclamação
20191213-193	Janeiro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	11/01/2022	12/01/2022	Reclamação
2022033385	Janeiro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	19/01/2022	02/02/2022	Reclamação
20191213-194	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	26/01/2022	31/01/2022	Reclamação
20191213-195	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/01/2022	31/01/2022	Reclamação
2022061161	Janeiro	RDR	SP	PF	Não conclusiva	31/01/2022	14/02/2022	Reclamação
20191213-196	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	03/02/2022	07/02/2022	Reclamação
2022075688	Fevereiro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	04/02/2022	18/02/2022	Reclamação
2022094920	Fevereiro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	14/02/2022	02/03/2022	Reclamação
2022109127	Fevereiro	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	18/02/2022	08/03/2022	Reclamação
2022115365	Fevereiro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	22/02/2022	10/03/2022	Reclamação
2022116764	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	22/02/2022	10/03/2022	Reclamação
20191213-197	Março	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	03/03/2022	15/03/2022	Reclamação

20191213-198	Março	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	04/03/2022	15/03/2022	Reclamação
20191213-199	Março	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	04/03/2022	14/03/2022	Reclamação
20191213-200	Março	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	07/03/2022	11/03/2022	Reclamação
2022141389	Março	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	07/03/2022	21/03/2022	Reclamação
2022167220	Março	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	14/03/2022	28/03/2022	Reclamação
20191213-201	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/03/2022	30/03/2022	Reclamação
20191213-202	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	28/03/2022	08/04/2022	Reclamação
2022215743	Março	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	30/03/2022	14/04/2022	Reclamação
2022215894	Março	RDR	RS	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	30/03/2022	13/04/2022	Reclamação
2022228741	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	05/04/2022	18/04/2022	Reclamação
2022230215	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	05/04/2022	18/04/2022	Reclamação
2022233397	Abril	RDR	MS	PF	Reclamação regulada procedente	06/04/2022	18/04/2022	Reclamação
2022233645	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	06/04/2022	20/04/2022	Reclamação
2022238854	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	08/04/2022	26/04/2022	Reclamação
2022239666	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	08/04/2022	26/04/2022	Reclamação
2022239685	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	08/04/2022	26/04/2022	Reclamação
2022241245	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	10/04/2022	26/04/2022	Reclamação
2022243140	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	11/04/2022	27/04/2022	Reclamação

2022243531	Abril	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	11/04/2022	27/04/2022	Reclamação
2022247006	Abril	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	12/04/2022	27/04/2022	Reclamação
2022251386	Abril	RDR	RJ	PJ	Reclamação regulada improcedente	14/04/2022	02/05/2022	Reclamação
2022256195	Abril	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	19/04/2022	04/05/2022	Reclamação
2022256656	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	19/04/2022	04/05/2022	Reclamação
2022257461	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	19/04/2022	04/05/2022	Reclamação
20191213-203	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	19/04/2022	22/04/2022	Reclamação
2022260326	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	20/04/2022	04/05/2022	Reclamação
2022274191	Abril	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	28/04/2022	12/05/2022	Reclamação
20191213-204	Abril	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	28/04/2022	06/05/2022	Reclamação
20191213-205	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/05/2022	06/05/2022	Reclamação
20191213-206	Maio	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	03/05/2022	09/05/2022	Reclamação
2022285652	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	03/05/2022	17/05/2022	Reclamação
2022287565	Maio	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	04/05/2022	18/05/2022	Reclamação
20191213-207	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/05/2022	09/05/2022	Reclamação
20191213-208	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/05/2022	09/05/2022	Reclamação
20191213-209	Maio	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	05/05/2022	18/05/2022	Reclamação
20191213-210	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	06/05/2022	19/05/2022	Reclamação

2022293488	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	06/05/2022	20/05/2022	Reclamação
2022296624	Maio	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	09/05/2022	23/05/2022	Reclamação
20191213-211	Maio	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	12/05/2022	25/05/2022	Reclamação
20191213-212	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	16/05/2022	25/05/2022	Reclamação
2022314314	Maio	RDR	MS	PF	Reclamação regulada improcedente	17/05/2022	31/05/2022	Reclamação
20191213-213	Maio	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	23/05/2022	25/05/2022	Reclamação
20191213-214	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	27/05/2022	09/06/2022	Reclamação
20191213-215	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	01/06/2022	13/06/2022	Reclamação
2022319326	Junho	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	02/06/2022	02/06/2022	Reclamação
20191213-216	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	02/06/2022	17/06/2022	Reclamação
20191213-217	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/06/2022	15/06/2022	Reclamação
20191213-218	Junho	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	06/06/2022	09/06/2022	Reclamação
20191213-219	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/06/2022	20/06/2022	Reclamação
20191213-220	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	14/06/2022	28/06/2022	Reclamação
20191213-221	Junho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	15/06/2022	27/06/2022	Reclamação
20191213-222	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	23/06/2022	06/07/2022	Reclamação
20191213-223	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	23/06/2022	06/07/2022	Reclamação
20191213-224	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	23/06/2022	06/07/2022	Reclamação
20191213-225	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	23/06/2022	27/06/2022	Reclamação

2022219247	Junho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	24/06/2022	08/07/2022	Reclamação
20191213-226	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	24/06/2022	07/07/2022	Reclamação
2022388657	Junho	RDR	RS	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	26/06/2022	08/07/2022	Reclamação
2022390218	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	27/06/2022	11/07/2022	Reclamação
20191213-227	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	28/06/2022	11/07/2022	Reclamação
20191213-228	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	29/06/2022	12/07/2022	Reclamação
20191213-229	Junho	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	29/06/2022	12/07/2022	Reclamação
20191213-230	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	29/06/2022	12/07/2022	Reclamação
20191213-231	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	30/06/2022	13/07/2022	Reclamação

As Ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor

prazo possível e no prazo legal.
 Uma empresa do Grupo Herval
 Atenciosamente,

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Administradora de Consorcio LTDA.

