

Dois Irmãos, 25 de janeiro de 2023

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 31.12.2022

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 julho a 31 de dezembro 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. Darci Seger, e pela ouvidora, Sr.^a Jaqueline Klein, além do atendente de ouvidoria Guilherme Lopes Bley, 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 a 31 de dezembro de 2022 houve **130 (cento e trinta)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20191213-232	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	01/07/2022	14/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-233	Julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	05/07/2022	18/07/2022	RECLAMAÇÃO
2022406518	Julho	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	05/07/2022	19/07/2022	RECLAMAÇÃO
2022407273	Julho	RDR	RS	PF	reclamação não regulada	05/07/2022	19/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-234	Julho	Ouvidoria	CE	PJ	improcedente	06/07/2022	19/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-235	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	07/07/2022	20/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-236	Julho	Ouvidoria	RS	PF	procedente	08/07/2022	18/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-237	Julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	08/07/2022	20/07/2022	RECLAMAÇÃO
2022238249	Junho	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	08/07/2022	22/07/2022	RECLAMAÇÃO
2022414796	Julho	RDR	CE	PJ	reclamação regulada improcedente	08/07/2022	22/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-238	Julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	12/07/2022	25/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-239	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	13/07/2022	25/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-240	Julho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	14/07/2022	27/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-241	Julho	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	18/07/2022	26/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-242	Julho	Ouvidoria	MG	PF	procedente	19/07/2022	28/07/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-243	Julho	Ouvidoria	SC	PJ	improcedente	19/07/2022	28/07/2022	RECLAMAÇÃO

20191213-244	Julho	Ouvidoria	MS	PF	improcedente	22/07/2022	04/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-245	Julho	Ouvidoria	PB	PF	improcedente	26/07/2022	04/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-246	Julho	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	27/07/2022	04/08/2022	RECLAMAÇÃO
2022455679	Julho	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	28/07/2022	10/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-247	Agosto	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	04/08/2022	12/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-248	Agosto	Ouvidoria	PR	PF	procedente	08/08/2022	17/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-249	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	10/08/2022	22/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-250	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	procedente	15/08/2022	22/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-251	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	procedente	16/08/2022	22/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-252	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	16/08/2022	29/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-253	Agosto	Ouvidoria	PR	PF	procedente	17/08/2022	22/08/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-254	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	19/08/2022	01/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-255	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	23/08/2022	05/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-256	Agosto	Ouvidoria	BA	PF	improcedente	26/08/2022	06/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022517567	Agosto	RDR	RS	PF	cancelada após resposta da IF/AC	28/08/2022	12/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022520448	Agosto	RDR	SC	PF	cancelada após resposta da IF/AC	30/08/2022	13/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-257	Agosto	Ouvidoria	PR	PF	procedente	31/08/2022	12/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-258	Setembro	Ouvidoria	MS	PF	improcedente	01/09/2022	13/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022526050	Setembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	01/09/2022	15/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-259	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	02/09/2022	15/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-260	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	02/09/2022	16/09/2022	RECLAMAÇÃO

20191213-261	Setembro	Ouvidoria	MS	PF	improcedente	05/09/2022	13/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-262	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	05/09/2022	16/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-263	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	05/09/2022	13/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-264	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	05/09/2022	16/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022532719	Setembro	RDR	MS	PF	reclamação regulada improcedente	05/09/2022	19/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-265	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	06/09/2022	19/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-266	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	09/09/2022	21/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-267	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	09/09/2022	22/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-268	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	12/09/2022	23/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022543696	Setembro	RDR	RN	PF	reclamação regulada improcedente	12/09/2022	26/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-269	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	13/09/2022	27/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-270	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	16/09/2022	28/09/2022	RECLAMAÇÃO
2022553736	Setembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	16/09/2022	29/09/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-271	Setembro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	21/09/2022	04/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-272	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	22/09/2022	05/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-273	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	22/09/2022	05/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-274	Setembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	22/09/2022	05/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-275	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	23/09/2022	06/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-276	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	26/09/2022	07/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-277	Setembro	Ouvidoria	RS	PJ	improcedente	28/09/2022	11/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-278	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	30/09/2022	13/10/2022	RECLAMAÇÃO

20191213-279	Outubro	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	03/10/2022	14/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-280	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	03/10/2022	14/10/2022	RECLAMAÇÃO
2022495447	Outubro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	03/10/2022	17/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-281	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	04/10/2022	17/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-282	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/10/2022	17/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-283	Outubro	Ouvidoria	PR	PJ	procedente	06/10/2022	17/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-284	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	procedente	07/10/2022	18/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-285	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	07/10/2022	18/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-286	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	10/10/2022	21/10/2022	RECLAMAÇÃO
2022601819	Outubro	RDR	SP	PJ	cancelada após resposta da IF/AC	10/10/2022	22/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-287	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	11/10/2022	18/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-288	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	14/10/2022	26/10/2022	RECLAMAÇÃO
2022540606	Outubro	RDR	PR	PF	reclamação regulada procedente	18/10/2022	01/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022541901	Outubro	RDR	MG	PF	reclamação regulada improcedente	18/10/2022	01/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-289	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	19/10/2022	26/10/2022	RECLAMAÇÃO
2022626170	Outubro	RDR	AM	PF	cancelada após resposta da IF/AC	21/10/2022	07/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-290	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	24/10/2022	28/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-291	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	24/10/2022	31/10/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-292	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	24/10/2022	07/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-293	Outubro	Ouvidoria		PF	improcedente	24/10/2022	31/10/2022	RECLAMAÇÃO
2022557227	Outubro	RDR	DF	PF	não conclusiva	24/10/2022	08/11/2022	RECLAMAÇÃO

2022629929	Outubro	RDR	SP	PJ	reclamação regulada improcedente	24/10/2022	08/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-294	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	25/10/2022	07/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-295	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	25/10/2022	07/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-296	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	26/10/2022	01/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022634655	Outubro	RDR	SC	PF	reclamação regulada procedente	26/10/2022	10/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-297	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	27/10/2022	09/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-298	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	27/10/2022	04/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-299	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	27/10/2022	01/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-300	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	27/10/2022	10/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-301	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	28/10/2022	11/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-302	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	28/10/2022	10/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-303	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	procedente	28/10/2022	01/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-304	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	01/11/2022	16/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022578665	Novembro	RDR	PR	PF	não conclusiva	03/11/2022	18/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-305	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	04/11/2022	18/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-306	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	procedente	08/11/2022	17/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022662453	Novembro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	09/11/2022	24/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022665811	Novembro	RDR	SC	PF	reclamação regulada procedente	10/11/2022	25/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-307	Novembro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	14/11/2022	23/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-308	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	16/11/2022	22/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-309	Novembro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	16/11/2022	18/11/2022	RECLAMAÇÃO

20191213-310	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	18/11/2022	21/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-311	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	18/11/2022	30/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-312	Novembro	Ouvidoria	PA	PF	improcedente	18/11/2022	22/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-313	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	21/11/2022	02/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022683719	Novembro	RDR	SP	PJ	reclamação regulada improcedente	21/11/2022	05/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-314	Novembro	Ouvidoria	MT	PF	improcedente	22/11/2022	23/11/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-315	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	23/11/2022	24/11/2022	RECLAMAÇÃO
2022618465	Novembro	RDR	SP	PF	não conclusiva	24/11/2022	08/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022618739	Novembro	RDR	PR	PF	reclamação regulada procedente	24/11/2022	08/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-316	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	25/11/2022	01/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-317	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	29/11/2022	08/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-318	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	29/11/2022	09/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-319	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	30/11/2022	13/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-320	Dezembro	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	01/12/2022	13/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-321	Dezembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	02/12/2022	07/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-322	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	05/12/2022	13/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-323	Dezembro	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	05/12/2022	15/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022710039	Dezembro	RDR	AM	PF	cancelada após resposta da IF/AC	05/12/2022	19/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022712222	Dezembro	RDR	PR	PF	cancelada após resposta da IF/AC	06/12/2022	20/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022714693	Dezembro	RDR	PR	PF	cancelada após resposta da IF/AC	07/12/2022	19/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-324	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	08/12/2022	15/12/2022	RECLAMAÇÃO

2022731412	Dezembro	RDR	RS	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	14/12/2022	28/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022731550	Dezembro	RDR	PR	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	14/12/2022	27/12/2022	RECLAMAÇÃO
20191213-325	Dezembro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	15/12/2022	27/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022742206	Dezembro	RDR	PR	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	20/12/2022	28/12/2022	RECLAMAÇÃO
2022746358	Dezembro	RDR	SP	PF	reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	21/12/2022	04/01/2023	RECLAMAÇÃO
20191213-326	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	26/12/2022	04/01/2023	RECLAMAÇÃO
20191213-327	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	27/12/2022	06/01/2023	RECLAMAÇÃO
20191213-328	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	28/12/2022	06/01/2023	RECLAMAÇÃO
20191213-329	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	29/12/2022	10/01/2023	RECLAMAÇÃO

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.