



HS Administradora de Consórcios Ltda
CNPJ: 73.516.106/0001
Rod. BR 116, N° 7070,- Bairro Portal da Serra
Dois Irmãos – RS / CEP: 93.950-000 / Fone: (51) 3564-8400

Dois Irmãos, 21 de julho de 2023

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 30.06.2023

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 2023** 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.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 2023 houve **138 (cento e trinta e oito)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20231213-01	janeiro	Ouvidoria	MT	PF	Procedente	02/01/2023	10/01/2023	Reclamação
20231213-02	janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	03/01/2023	12/01/2023	Reclamação
20231213-03	janeiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	05/01/2023	17/01/2023	Reclamação
2023010856	janeiro	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	05/01/2023	07/01/2023	Reclamação
20231213-04	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/01/2023	13/01/2023	Reclamação
20231213-05	janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/01/2023	17/01/2023	Reclamação
2023018272	janeiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	09/01/2023	23/01/2023	Reclamação
20231213-06	janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	11/01/2023	17/01/2023	Reclamação
2023022716	janeiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	11/01/2023	24/01/2023	Reclamação
20231213-07	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	12/01/2023	13/01/2023	Reclamação
20231213-08	janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	13/01/2023	26/01/2023	Reclamação
2023029655	janeiro	RDR	MG	PF	reclamação não regulada	13/01/2023	26/01/2023	Reclamação

2023031277	janeiro	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	16/01/2023	30/01/2023	Reclamação
2023032173	janeiro	RDR	PB	PF	reclamação não regulada	16/01/2023	27/01/2023	Reclamação
20231213-09	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/01/2023	26/01/2023	Reclamação
20231213-10	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	17/01/2023	30/01/2023	Reclamação
20231213-11	janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	20/01/2023	31/01/2023	Reclamação
20231213-12	janeiro	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	20/01/2023	01/02/2023	Reclamação
20231213-13	janeiro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	24/01/2023	06/02/2023	Reclamação
20231213-14	janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	26/01/2023	02/02/2023	Reclamação
20231213-15	janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	26/01/2023	31/01/2023	Reclamação
20231213-16	janeiro	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	27/01/2023	06/02/2023	Reclamação
20231213-17	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	30/01/2023	02/02/2023	Reclamação
20231213-18	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	30/01/2023	10/02/2023	Reclamação
20231213-19	fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	01/02/2023	13/02/2023	Reclamação
20231213-20	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	02/02/2023	14/02/2023	Reclamação
2023078641	fevereiro	RDR	CE	PF	reclamação regulada improcedente	06/02/2023	21/02/2023	Reclamação

20231213-21	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	07/02/2023	15/02/2023	Reclamação
20231213-22	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	08/02/2023	14/02/2023	Reclamação
2022746358	fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	08/02/2023	24/02/2023	Reclamação
2023085499	fevereiro	RDR	PR	PF	reclamação regulada procedente	08/02/2023	24/02/2023	Reclamação
20231213-23	fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	09/02/2023	22/02/2023	Reclamação
20231213-24	fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/02/2023	14/02/2023	Reclamação
20231213-25	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	10/02/2023	23/02/2023	Reclamação
20231213-26	fevereiro	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	10/02/2023	22/02/2023	Reclamação
20231213-27	fevereiro	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	14/02/2023	27/02/2023	Reclamação
20231213-28	fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	15/02/2023	27/02/2023	Reclamação
20231213-29	fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	17/02/2023	28/02/2023	Reclamação
20231213-30	fevereiro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	17/02/2023	01/03/2023	Reclamação
2023107236	fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	17/02/2023	07/03/2023	Reclamação
20231213-31	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	20/02/2023	01/03/2023	Reclamação
2023111314	fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	20/02/2023	06/03/2023	Reclamação

20231213-32	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	23/02/2023	01/03/2023	Reclamação
2023118480	fevereiro	RDR	SP	PF	cancelada após resposta da IF/AC	23/02/2023	09/03/2023	Reclamação
2023125488	fevereiro	RDR	RS	PF	não conclusiva	27/02/2023	13/03/2023	Reclamação
2023129551	fevereiro	RDR	SP	PF	reclamação não regulada	28/02/2023	14/03/2023	Reclamação
20231213-33	março	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	01/03/2023	02/03/2023	Reclamação
20231213-34	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	02/03/2023	02/03/2023	Reclamação
20231213-35	março	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	07/03/2023	10/03/2023	Reclamação
20231213-36	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	07/03/2023	10/03/2023	Reclamação
20231213-37	março	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	07/03/2023	10/03/2023	Reclamação
20231213-38	março	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	07/03/2023	15/03/2023	Reclamação
2023166862	março	RDR	SP	PF	cancelada após resposta da IF/AC	10/03/2023	24/03/2023	Reclamação
2023167178	março	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	10/03/2023	24/03/2023	Reclamação
20231213-39	março	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	13/03/2023	20/03/2023	Reclamação
20231213-40	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	15/03/2023	22/03/2023	Reclamação
2023182643	março	RDR	DF	PF	reclamação regulada improcedente	16/03/2023	30/03/2023	Reclamação

20231213-41	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/03/2023	23/03/2023	Reclamação
20231213-42	março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/03/2023	28/03/2023	Reclamação
2023194580	março	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	20/03/2023	03/04/2023	Reclamação
2023196867	março	RDR	RJ	PF	reclamação regulada procedente	21/03/2023	04/04/2023	Reclamação
20231213-43	março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	22/03/2023	04/04/2023	Reclamação
2023201474	março	RDR	MG	PF	não conclusiva	22/03/2023	04/04/2023	Reclamação
2023201848	março	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	22/03/2023	04/04/2023	Reclamação
2023208989	março	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	24/03/2023	10/04/2023	Reclamação
20231213-44	março	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	27/03/2023	10/04/2023	Reclamação
2023218232	março	RDR	CE	PF	reclamação regulada improcedente	28/03/2023	12/04/2023	Reclamação
20231213-45	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	29/03/2023	11/04/2023	Reclamação
20231213-46	março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	30/03/2023	05/04/2023	Reclamação
20231213-47	março	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	30/03/2023	11/04/2023	Reclamação
2023222535	março	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	30/03/2023	13/04/2023	Reclamação
2023229391	abril	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	02/04/2023	13/04/2023	Reclamação

20231213-48	abril	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	03/04/2023	17/04/2023	Reclamação
20231213-49	abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	04/04/2023	18/04/2023	Reclamação
2023241267	abril	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	06/04/2023	24/04/2023	Reclamação
20231213-50	abril	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	11/04/2023	25/04/2023	Reclamação
2023257322	abril	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	13/04/2023	27/04/2023	Reclamação
2023257928	abril	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	13/04/2023	27/04/2023	Reclamação
20231213-51	abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/04/2023	02/05/2023	Reclamação
20231213-52	abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/04/2023	02/05/2023	Reclamação
20231213-53	abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	18/04/2023	25/04/2023	Reclamação
2023266811	abril	RDR	MG	PF	reclamação não regulada	18/04/2023	04/05/2023	Reclamação
2023269909	abril	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	19/04/2023	04/05/2023	Reclamação
20231213-54	abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	20/04/2023	02/05/2023	Reclamação
2023277217	abril	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	23/04/2023	08/05/2023	Reclamação
20231213-55	abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/04/2023	08/05/2023	Reclamação
2023278263	abril	RDR	MG	PF	reclamação regulada improcedente	24/04/2023	09/05/2023	Reclamação

2023285473	abril	RDR	RJ	PF	reclamação regulada improcedente	26/04/2023	11/05/2023	Reclamação
2023284424	abril	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	26/04/2023	11/05/2023	Reclamação
20231213-56	abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	27/04/2023	11/05/2023	Reclamação
20231213-57	abril	Ouvidoria	DF	PJ	Improcedente	27/04/2023	11/05/2023	Reclamação
2023290309	abril	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	27/04/2023	12/05/2023	Reclamação
20231213-58	abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/04/2023	11/05/2023	Reclamação
20231213-59	abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	28/04/2023	04/05/2023	Reclamação
20231213-60	abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/04/2023	11/05/2023	Reclamação
20231213-61	maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	02/05/2023	08/05/2023	Reclamação
2023298693	maio	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	02/05/2023	15/05/2023	Reclamação
20231213-62	maio	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	03/05/2023	16/05/2023	Reclamação
20231213-63	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/05/2023	12/05/2023	Reclamação
20231213-64	maio	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	03/05/2023	15/05/2023	Reclamação
20231213-65	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	05/05/2023	08/05/2023	Reclamação
20231213-66	maio	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	05/05/2023	08/05/2023	Reclamação

20231213-67	maio	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	08/05/2023	17/05/2023	Reclamação
2023306511	maio	RDR	MS	PF	reclamação regulada procedente	08/05/2023	22/05/2023	Reclamação
20231213-68	maio	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	09/05/2023	19/05/2023	Reclamação
20231213-69	maio	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	09/05/2023	22/05/2023	Reclamação
20231213-70	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/05/2023	19/05/2023	Reclamação
2023327189	maio	RDR	RS	PF	cancelada após resposta da IF/AC	15/05/2023	29/05/2023	Reclamação
20231213-71	maio	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	17/05/2023	19/05/2023	Reclamação
20231213-72	maio	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	17/05/2023	29/05/2023	Reclamação
20231213-73	maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	19/05/2023	23/05/2023	Reclamação
20231213-74	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	19/05/2023	30/05/2023	Reclamação
20231213-75	maio	Ouvidoria	RJ	PJ	Improcedente	19/05/2023	30/05/2023	Reclamação
2023339961	maio	RDR	MT	PJ	cancelada após resposta da IF/AC	19/05/2023	02/06/2023	Reclamação
2023342997	maio	RDR	SP	PF	reclamação regulada procedente	21/05/2023	02/06/2023	Reclamação
20231213-76	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	22/05/2023	31/05/2023	Reclamação
2023269784	maio	RDR	SC	PF	reclamação regulada improcedente	23/05/2023	06/06/2023	Reclamação

20231213-77	maio	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	25/05/2023	01/06/2023	Reclamação
2023354796	maio	RDR	RS	PF	reclamação regulada improcedente	25/05/2023	09/06/2023	Reclamação
20231213-78	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/05/2023	05/06/2023	Reclamação
20231213-79	maio	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	29/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20231213-80	maio	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	29/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20231213-81	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	31/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20231213-82	maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	31/05/2023	13/06/2023	Reclamação
20231213-83	maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	31/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20231213-84	junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	06/06/2023	15/06/2023	Reclamação
20231213-85	junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/06/2023	15/06/2023	Reclamação
20231213-86	junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	06/06/2023	19/06/2023 e 05/07/2023	Reclamação
2023384164	junho	RDR	RS	PF	reclamação regulada procedente	06/06/2023	13/06/2023	Reclamação
20231213-87	junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	07/06/2023	19/06/2023	Reclamação
20231213-88	junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	13/06/2023	21/06/2023	Reclamação
20231213-89	junho	Ouvidoria	SC	PJ	Procedente	14/06/2023	27/06/2023	Reclamação

20231213-90	junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	19/06/2023	22/06/2023	Reclamação
2023345166	junho	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	21/06/2023	05/07/2023	Reclamação
20231213-91	junho	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	23/06/2023	28/06/2023	Reclamação
20231213-92	junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/06/2023	05/07/2023	Reclamação
20231213-93	junho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	27/06/2023	30/06/2023	Reclamação
20231213-94	junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	28/06/2023	11/07/2023	Reclamação

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

Atenciosamente,

HS CONSÓRCIOS

Uma empresa do Grupo Herval

Darci Seger

CPF: 150.885.960-49

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Administradora de Consorcio LTDA.