

Dois Irmãos, 29 de julho de 2024

Ao
Banco Central do Brasil
PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA BASE 30.06.2024

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 2024** 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.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

O manual de ouvidoria é utilizado 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 2024 houve **98 (noventa e oito)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20241213-01	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	02/01/2024	15/01/2024	Reclamação
20241213-02	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	02/01/2024	12/01/2024	Reclamação
20241213-03	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/01/2024	16/01/2024	Reclamação
20241213-04	Janeiro	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	05/01/2024	11/01/2024	Reclamação
20241213-05	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	10/01/2024	12/01/2024	Reclamação
20241213-06	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	11/01/2024	12/01/2024	Reclamação
20241213-07	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	11/01/2024	12/01/2024	Reclamação
2024029848	Janeiro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	11/01/2024	25/01/2024	Reclamação
2024026623	Janeiro	RDR	GO	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	12/01/2024	25/01/2024	Reclamação
20241213-08	Janeiro	Ouvidoria	MG	PF	procedente	18/01/2024	26/01/2024	Reclamação
2024049658	Janeiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	19/01/2024	02/02/2024	Reclamação
20241213-09	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	22/01/2024	30/01/2024	Reclamação

20241213-10	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	24/01/2024	30/01/2024	Reclamação
2024068034	Janeiro	RDR	RS	PF	Não conclusiva	26/01/2024	08/02/2024	Reclamação
2024072733	Janeiro	RDR		PF	Cancelada após resposta da IF/AC	29/01/2024	14/02/2024	Reclamação
2024072749	Janeiro	RDR	MG	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	29/01/2024	14/02/2024	Reclamação
2024079847	Janeiro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	31/01/2024	16/02/2024	Reclamação
20241213-11	Fevereiro	Ouvidoria	SC	PF	procedente	05/02/2024	07/02/2024	Reclamação
20241213-12	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	08/02/2024	13/02/2024	Reclamação
2024118430	Fevereiro	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	15/02/2024	29/02/2024	Reclamação
20241213-13	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Inconclusivo - área de compliance	19/02/2024	22/02/2024	Reclamação
2024132772	Fevereiro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	20/02/2024	05/03/2024	Reclamação
20241213-14	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	21/02/2024	26/02/2024	Reclamação
20241213-15	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	22/02/2024	28/02/2024	Reclamação
2024137018	Fevereiro	RDR	PR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	22/02/2024	07/03/2024	Reclamação
2024142927	Fevereiro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	23/02/2024	08/03/2024	Reclamação
20241213-16	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	26/02/2024	28/02/2024	Reclamação

20241213-18	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	29/02/2024	11/03/2024	Reclamação
20241213-19	Março	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20241213-20	Março	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	04/03/2024	14/03/2024	Reclamação
20241213-21	Março	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	06/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20241213-22	Março	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	06/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20241213-23	Março	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	08/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20241213-24	Março	Ouvidoria	RS	PJ	improcedente	11/03/2024	22/03/2024	Reclamação
20241213-25	Março	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	12/03/2024	20/03/2024	Reclamação
20241213-26	Março	Ouvidoria	SP	PF	procedente	13/03/2024	15/03/2024	Reclamação
20241213-27 20231213-27	Março	Ouvidoria	SC	PF	procedente	13/03/2024	27/03/2024	Reclamação
20241213-28	Março	Ouvidoria	RS	PF	procedente	14/03/2024	27/03/2024	Reclamação
20241213-29	Março	Ouvidoria	BA	PF	improcedente	14/03/2024	20/03/2024	Reclamação
20241213-30	Março	Ouvidoria	PR	PF	procedente	15/03/2024	20/03/2024	Reclamação
20241213-31	Março	Ouvidoria	SC	PF	procedente	15/03/2024	27/03/2024	Reclamação
2024207140	Março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	15/03/2024	01/04/2024	Reclamação

20241213-32	Março	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	18/03/2024	22/03/2024	Reclamação
2024212895	Março	RDR	MT	PF	Reclamação regulada improcedente	18/03/2024	02/04/2024	Reclamação
20241213-33	Março	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	19/03/2024	01/04/2024	Reclamação
2024228906	Março	RDR	MT	PF	Reclamação regulada improcedente	22/03/2024	08/04/2024	Reclamação
20241213-34	Março	Ouvidoria	SC	PF	improcedente	25/03/2024	08/04/2024	Reclamação
20241213-35	Março	Ouvidoria	MA	PF	improcedente	25/03/2024	03/04/2024	Reclamação
20241213-36	Março	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	25/03/2024	08/04/2024	Reclamação
20241213-37	Março	Ouvidoria	RS	PF	procedente	26/03/2024	08/04/2024	Reclamação
20241213-38	Março	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	26/03/2024	09/04/2024	Reclamação
20241213-39	Abril	Ouvidoria	SP	PF	procedente	04/04/2024	17/04/2024	Reclamação
20241213-40	Abril	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/04/2024	09/04/2024	Reclamação
20241213-41	Abril	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	05/04/2024	18/04/2024	Reclamação
2024274177	Abril	RDR	PR	PF	Não conclusiva	09/04/2024	23/04/2024	Reclamação
20241213-42	Abril	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	12/04/2024	16/04/2024	Reclamação
20241213-43	Abril	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	15/04/2024	18/04/2024	Reclamação

2024300610	Abril	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	17/04/2024	30/04/2024	Reclamação
20241213-44	Abril	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	18/04/2024	25/04/2024	Reclamação
20241213-45	Abril	Ouvidoria	PR	PF	procedente	19/04/2024	23/04/2024	Reclamação
20241213-46	Abril	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	22/04/2024	03/05/2024	Reclamação
20241213-47	Abril	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	23/04/2024	25/04/2024	Reclamação
20241213-48	Abril	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	25/04/2024	03/05/2024	Reclamação
20241213-49	Maio	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	03/05/2024	03/05/2024	Reclamação
20241213-50	Maio	Ouvidoria	SP	PJ	improcedente	06/05/2024	08/05/2024	Reclamação
20241213-51	Maio	Ouvidoria	GO	PF	improcedente	06/05/2024	13/05/2024	Reclamação
20241213-52	Maio	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	08/05/2024	10/05/2024	Reclamação
20241213-53	Maio	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	08/05/2024	14/05/2024	Reclamação
20241213-54	Maio	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	08/05/2024	20/05/2024	Reclamação
20241213-55	Maio	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	10/05/2024	15/05/2024	Reclamação
20241213-56	Maio	Ouvidoria	SP	PF	procedente	10/05/2024	22/05/2024	Reclamação
20241213-57	Maio	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	10/05/2024	14/05/2024	Reclamação

2024367652	Maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	10/05/2024	23/05/2024	Reclamação
2024375619	Maio	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	14/05/2024	23/05/2024	Reclamação
2024380211	Maio	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	14/05/2024	24/05/2024	Reclamação
2024381008	Maio	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	15/05/2024	24/05/2024	Reclamação
2024391643	Maio	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	17/05/2024	03/06/2024	Reclamação
20241213-58	Maio	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	21/05/2024	04/06/2024	Reclamação
2024401086	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	22/05/2024	06/06/2024	Reclamação
20241213-59	Maio	Ouvidoria	RS	PF	procedente	23/05/2024	06/06/2024	Reclamação
2024409117	Maio	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	23/05/2024	07/06/2024	Reclamação
20241213-60	Maio	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	27/05/2024	05/06/2024	Reclamação
2024425421	Maio	RDR	SP	PF	Não conclusiva	29/05/2024	13/06/2024	Reclamação
2024426887	Maio	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	30/05/2024	12/06/2024	Reclamação
20241213-61	Maio	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	31/05/2024	07/06/2024	Reclamação
20241213-62	Junho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	04/06/2024	14/06/2024	Reclamação
2024438170	Junho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	04/06/2024	17/06/2024	Reclamação

2024441909	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	05/06/2024	19/06/2024	Reclamação
20241213-63	Junho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	10/06/2024	12/06/2024	Reclamação
20241213-64	Junho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	13/06/2024	21/06/2024	Reclamação
20241213-65	Junho	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	13/06/2024	14/06/2024	Reclamação
20241213-66	Junho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	13/06/2024	21/06/2024	Reclamação
20241213-67	Junho	Ouvidoria	DF	PF	procedente	14/06/2024	26/06/2024	Reclamação
20241213-68	Junho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	18/06/2024	21/06/2024	Reclamação
20241213-69	Junho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	20/06/2024	28/06/2024	Reclamação
20241213-70	Junho	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	26/06/2024	05/07/2024	Reclamação
20241213-71	Junho	Ouvidoria	SC	PF	procedente	27/06/2024	10/07/2024	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.