

Dois Irmãos, 07 de Julho de 2025.

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 30.06.2025

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 2025** 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 pelo ouvidor, Sr. Igor Pinheiro, 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

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 2025 houve **170 (cento e setenta)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
20251213-01	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	02/01/25	06/01/25	Reclamação
20251213-02	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	03/01/25	06/01/25	Reclamação
20251213-03	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	03/01/25	13/01/25	Reclamação
20251213-04	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	03/01/25	06/01/25	Reclamação
20251213-05	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/01/25	06/01/25	Reclamação
2025013945	Janeiro	RDR	TO	PF	Reclamação regulada improcedente	06/01/25	14/01/25	Reclamação
20251213-06	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	06/01/25	07/01/25	Reclamação
20251213-07	Janeiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	08/01/25	17/01/25	Reclamação
20251213-08	Janeiro	Ouvidoria	R\$	PF	Procedente	10/01/25	20/01/25	Reclamação
20251213-09	Janeiro	Ouvidoria	SE	PF	Improcedente	10/01/25	13/01/25	Reclamação
20251213-10	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	13/01/25	13/01/25	Reclamação

20251213-11	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	15/01/25	16/01/25	Reclamação
20251213-12	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	15/01/25	16/01/25	Reclamação
20251213-13	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/01/25	21/01/25	Reclamação
20251213-14	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	20/01/25	21/01/25	Reclamação
20251213-15	Janeiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	21/01/25	21/01/25	Reclamação
2025068508	Janeiro	RDR	GO	PF	Não conclusiva	22/01/25	05/02/25	Reclamação
20251213-16	Janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	22/01/25	04/02/25	Reclamação
20251213-17	Janeiro	Ouvidoria	DF	PF	Procedente	22/01/25	30/01/25	Reclamação
2025006415	Janeiro	RDR	AL	PF	Reclamação regulada improcedente	23/01/25	05/02/25	Reclamação
20251213-18	Janeiro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	28/01/25	31/01/25	Reclamação
20251213-19	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/01/25	29/01/25	Reclamação
20251213-20	Janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/01/25	04/02/25	Reclamação
20251213-21	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	31/01/25	13/02/25	Reclamação
20251213-22	Janeiro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	31/01/25	04/02/25	Reclamação

20251213-23	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/02/25	04/02/25	Reclamação
20251213-24	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/02/25	06/02/25	Reclamação
20251213-25	Fevereiro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	04/02/25	05/02/25	Reclamação
20251213-26	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	05/02/25	07/02/25	Reclamação
2025120057	Fevereiro	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	06/02/25	20/02/25	Reclamação
20251213-27	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/02/25	07/02/25	Reclamação
20251213-28	Fevereiro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	07/02/25	17/02/25	Reclamação
20251213-29	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	07/02/25	20/02/25	Reclamação
20251213-30	Fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	10/02/25	21/02/25	Reclamação
20251213-31	Fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/02/25	17/02/25	Reclamação
2025056581	Fevereiro	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	11/02/25	25/02/25	Reclamação
2025045960	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	12/02/25	26/02/25	Reclamação
2025147316	Fevereiro	RDR	MS	PF	Reclamação regulada improcedente	13/02/25	27/02/25	Reclamação
20251213-32	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	13/02/25	24/02/25	Reclamação

20251213-33	Fevereiro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	13/02/25	17/02/25	Reclamação
2025154666	Fevereiro	RDR	SC	PF	Reclamação não regulada	17/02/25	05/03/25	Reclamação
20251213-34	Fevereiro	Ouvidoria	MT	PF	Procedente	17/02/25	28/02/25	Reclamação
2025163490	Fevereiro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	18/02/25	06/03/25	Reclamação
20251213-35	Fevereiro	Ouvidoria	PB	PF	Improcedente	18/02/25	19/02/25	Reclamação
20251213-36	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	18/02/25	28/02/25	Reclamação
20251213-37	Fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	19/02/25	28/02/25	Reclamação
2025171820	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	20/02/25	10/03/25	Reclamação
2025175226	Fevereiro	RDR	PB	PF	Reclamação regulada improcedente	21/02/25	11/03/25	Reclamação
20251213-38	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	24/02/25	24/02/25	Reclamação
2025183721	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	25/02/25	06/03/25	Reclamação
2025185837	Fevereiro	RDR	RS	PF	Não conclusiva	25/02/25	13/03/25	Reclamação
20251213-39	Fevereiro	Ouvidoria	PR	PJ	Improcedente	25/02/25	27/02/25	Reclamação
2025199021	Fevereiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	28/02/25	18/03/25	Reclamação

20251213-40	Fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	28/02/25	28/02/2025	Reclamação
20251213-41	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/03/25	04/03/25	Reclamação
2025210519	Março	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	06/03/25	20/03/25	Reclamação
20251213-42	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	06/03/25	14/03/25	Reclamação
20251213-43	Março	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	06/03/25	17/03/25	Reclamação
20251213-44	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/03/25	11/03/25	Reclamação
20251213-45	Março	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	07/03/25	10/03/25	Reclamação
20251213-46	Março	Ouvidoria	GO	PF	Procedente	07/03/25	07/03/25	Reclamação
2025224598	Março	RDR	MG	PF	Encerrada: não conclusiva	10/03/25	24/03/25	Reclamação
20251213-47	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/03/25	10/03/25	Reclamação
20251213-48	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/03/25	11/03/25	Reclamação
20251213-49	Março	Ouvidoria	PE	PF	Improcedente	10/03/25	17/03/25	Reclamação
20251213-50	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/03/25	11/03/25	Reclamação
20251213-51	Março	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	10/03/25	12/03/25	Reclamação

2025231205	Março	RDR	PE	PF	Reclamação regulada procedente	11/03/25	25/03/25	Reclamação
20251213-52	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/03/25	12/03/25	Reclamação
20251213-53	Março	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	11/03/25	13/03/25	Reclamação
20251213-54	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/03/25	14/03/25	Reclamação
2025233901	Março	RDR	MG	PF	Cancelada após res- posta da IF/AC	12/03/25	26/03/25	Reclamação
20251213-55	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/03/25	14/03/25	Reclamação
20251213-56	Março	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	12/03/25	17/03/25	Reclamação
2025239547	Março	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	13/03/25	27/03/25	Reclamação
2025247270	Março	RDR	SP	PF	Encerrada: não conclu- siva	15/03/25	28/03/25	Reclamação
20251213-57	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	17/03/25	17/03/25	Reclamação
20251213-58	Março	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	17/03/25	25/03/25	Reclamação
20251213-59	Março	Ouvidoria	MG	PJ	Improcedente	18/03/25	19/03/25	Reclamação
2025261382	Março	RDR	RS	PF	Não regulada	19/03/25	02/04/25	Reclamação
20251213-60	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	20/03/25	21/03/25	Reclamação

2025269565	Março	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	21/03/25	04/04/25	Reclamação
20251213-61	Março	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	24/03/25	24/03/25	Reclamação
20251213-62	Março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/03/25	26/03/25	Reclamação
20251213-63	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	25/03/25	26/03/25	Reclamação
2025287147	Março	RDR	MA	PF	Reclamação regulada improcedente	26/03/25	09/04/25	Reclamação
2025287768	Março	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	26/03/25	09/04/25	Reclamação
20251213-64	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/03/25	03/04/25	Reclamação
20251213-65	Março	Ouvidoria	PA	PF	Improcedente	27/03/25	31/03/25	Reclamação
20251213-67	Março	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	27/03/25	31/03/25	Reclamação
2025298026	Março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	31/03/25	14/04/25	Reclamação
2025303593	Março	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	31/03/25	14/04/25	Reclamação
20251213-68	Abril	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	01/04/25	02/04/25	Reclamação
20251213-69	Abril	Ouvidoria	AM	PF	Improcedente	02/04/25	03/04/25	Reclamação
2025319339	Abril	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	03/04/25	17/04/25	Reclamação

20251213-70	Abril	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	03/04/25	07/04/25	Reclamação
20251213-71	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/04/25	11/04/25	Reclamação
20251213-72	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	07/04/25	14/04/25	Reclamação
20251213-73	Abril	Ouvidoria	BH	PJ	Improcedente	07/04/25	14/04/25	Reclamação
2025348091	Abril	RDR	SP	PF	reclamação regulada improcedente	10/04/25	28/04/25	Reclamação
20251213-74	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/04/25	14/04/25	Reclamação
2025364430	Abril	RDR	PR	PF	reclamação regulada improcedente	14/04/25	30/04/25	Reclamação
20251213-75	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	14/04/25	16/04/25	Reclamação
20251213-76	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	15/04/25	15/04/25	Reclamação
20251213-77	Abril	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	16/04/25	30/04/25	Reclamação
20251213-78	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	18/04/25	30/04/25	Reclamação
2025383524	Abril	RDR	BA	PF	Reclamação regulada procedente	21/04/25	06/05/25	Reclamação
20251213-79	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	22/04/25	23/04/25	Reclamação
2025391156	Abril	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	23/04/25	02/05/25	Reclamação

20251213-80	Abril	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	23/04/25	29/04/25	Reclamação
20251213-81	Abril	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	24/04/25	24/08/25	Sugestão
20251213-82	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	24/04/25	29/04/25	Reclamação
20251213-83	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	28/04/25	30/04/25	Reclamação
20251213-84	Abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	28/04/25	29/04/25	Reclamação
20251213-85	Abril	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	28/04/25	30/04/25	Reclamação
20251213-86	Abril	Ouvidoria	PE	PF	Improcedente	28/04/25	29/04/25	Reclamação
20251213-87	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	02/05/25	05/05/25	Reclamação
20251213-88	Maio	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	02/05/25	09/05/25	Reclamação
2025431633	Maio	RDR	MT	PF	Não conclusiva	05/05/25	19/05/25	Reclamação
20251213-89	Maio	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	06/05/25	06/05/25	Reclamação
20251213-90	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	06/05/25	20/05/25	Reclamação
2025440963	Maio	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	07/05/25	21/05/25	Reclamação
2025441817	Maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	07/05/25	21/05/25	Reclamação

20251213-91	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/05/25	09/05/25	Reclamação
2025450867	Maio	RDR	RS	PF	Cancelada após res- posta da IF/AC	10/05/25	23/05/25	Reclamação
2025457019	Maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	12/05/25	26/05/25	Reclamação
20251213-92	Maio	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	12/05/25	13/05/25	Reclamação
20251213-93	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/05/25	20/05/25	Reclamação
20251213-94	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/05/25	14/05/25	Reclamação
2025460705	Maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	13/05/25	27/05/25	Reclamação
20251213-95	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	13/05/25	14/05/25	Reclamação
2025347899	Maio	RDR	GO	PF	Reclamação regulada improcedente	15/05/25	29/05/25	Reclamação
20251213-96	Maio	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	15/05/25	19/05/25	Reclamação
20251213-97	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	15/05/25	19/05/25	Reclamação
20251213-98	Maio	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	15/05/25	20/05/25	Reclamação
20251213-99	Maio	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	21/05/25	23/05/25	Reclamação
2025503423	Maio	RDR	SC	PF	Reclamação regulada improcedente	23/05/25	06/06/25	Reclamação

20251213-100	Maio	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	23/05/25	29/05/25	Reclamação
2025508976	Maio	RDR	SP	PF	Não conclusiva	27/05/25	10/06/25	Reclamação
20251213-101	Maio	Ouvidoria	BH	PF	Improcedente	28/05/25	29/05/25	Reclamação
20251213-102	Junho	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	30/05/25	30/05/25	Reclamação
20251213-103	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	02/06/25	05/06/25	Reclamação
20251213-104	Junho	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	03/06/25	04/06/25	Reclamação
20251213-105	Junho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	03/06/25	05/06/25	Reclamação
20251213-106	Junho	Ouvidoria	RS	PJ	Improcedente	03/06/25	05/06/25	Reclamação
20251213-107	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	04/06/25	16/06/25	Reclamação
20251213-108	Junho	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	05/06/25	10/06/25	Reclamação
2025409257	Junho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	05/06/25	06/06/25	Reclamação
20251213-109	Junho	Ouvidoria	R\$	PF	Procedente	06/06/25	16/06/25	Reclamação
20251213-110	Junho	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	06/06/25	12/06/25	Reclamação
20251213-111	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/06/25	11/06/25	Reclamação

20251213-112	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	09/06/25	18/06/25	Reclamação
20251213-113	Junho	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	12/06/25	16/06/25	Reclamação
20251213-114	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	13/06/25	16/06/25	Reclamação
20251213-115	Junho	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	16/06/25	17/06/25	Reclamação
20251213-116	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	16/06/25	27/06/25	Reclamação
20251213-117	Junho	Ouvidoria	MS	PF	Improcedente	17/06/25	18/06/25	Reclamação
20251213-118	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	18/06/25	20/06/25	Reclamação
20251213-119	Junho	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	18/06/25	18/06/25	Reclamação
2025606906	Junho	RDR	RJ	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	20/06/25	04/07/25	Reclamação
20251213-120	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	20/06/25	23/06/25	Reclamação
2025614623	Junho	RDR	RS	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	23/06/25	07/07/25	Reclamação
20251213-121	Junho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	23/06/25	25/06/25	Reclamação
20251213-122	Junho	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	24/06/25	07/07/25	Reclamação

20251213-123	Junho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	25/06/25	26/06/25	Reclamação
2025631882	Junho	RDR	SP	PJ	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	26/06/25	10/07/25	Reclamação
2025633190	Junho	RDR	SE	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	26/06/25	10/07/25	Reclamação
20251213-124	Junho	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	26/06/25	27/06/25	Reclamação
2025642520	Junho	RDR	TO	PF	Reclamação não finalizada pelo Banco Central do Brasil	30/06/25	14/07/25	Reclamação
20251213-125	Junho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	27/06/25	30/06/25	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.