

Dois Irmãos, 19 de março de 2024

Ao

Banco Central do Brasil

PORTO ALEGRE/RS

RELATÓRIO SEMESTRAL

DATA BASE 31.12.2023

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 julho a 31 de dezembro 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 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 julho a 31 de dezembro de 2023 houve **110 (cento e dez)** manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2023381982	Julho	RDR	PR	PF	Reclamação regulada procedente	04/07/2023	18/07/2023	Reclamação
20231213-95	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	06/07/2023	17/07/2023	Reclamação
20231213-96	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	06/07/2023	11/07/2023	Reclamação
20231213-97	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	07/07/2023	18/07/2023	Reclamação
2023472885	Julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	07/07/2023	20/07/2023	Reclamação
20231213-98	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	11/07/2023	24/07/2023	Reclamação
20231213-99	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/07/2023	24/07/2023	Reclamação
20231213-100	Julho	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	12/07/2023	25/07/2023	Reclamação
20231213-101	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	12/07/2023	25/07/2023	Reclamação
20231213-102	Julho	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	17/07/2023	27/07/2023	Reclamação
20231213-103	Julho	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	19/07/2023	25/07/2023	Reclamação
2023503016	Julho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	19/07/2023	02/08/2023	Reclamação

20231213-104	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	20/07/2023	27/07/2023	Reclamação
2023506340	Julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	20/07/2023	02/08/2023	Reclamação
20231213-105	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	21/07/2023	01/08/2023	Reclamação
20231213-106	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	21/07/2023	02/08/2023	Reclamação
20231213-107	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	21/07/2023	02/08/2023	Reclamação
20231213-108	Julho	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	24/07/2023	31/07/2023	Reclamação
20231213-109	Julho	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	24/07/2023	25/07/2023	Reclamação
2023516699	Julho	RDR	PB	PF	Reclamação regulada improcedente	25/07/2023	07/08/2023	Reclamação
2023518258	Julho	RDR	PR	PF	Reclamação não regulada	25/07/2023	07/08/2023	Reclamação
20231213-110	Julho	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	28/07/2023	02/08/2023	Reclamação
20231213-111	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	02/08/2023	15/08/2023	Reclamação
20231213-112	Agosto	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	03/08/2023	11/08/2023	Reclamação
20231213-113	Agosto	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	08/08/2023	09/08/2023	Reclamação
20231213-114	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/08/2023	16/08/2023	Reclamação
20231213-115	Agosto	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	10/08/2023	18/08/2023	Reclamação

20231213-116	Agosto	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	11/08/2023	21/08/2023	Reclamação
20231213-117	Agosto	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	14/08/2023	25/08/2023	Reclamação
20231213-118	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	16/08/2023	23/08/2023	Reclamação
2023575852	Agosto	RDR	PR	PF	Reclamação não regulada	16/08/2023	30/08/2023	Reclamação
20231213-119	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	18/08/2023	30/08/2023	Reclamação
2023583223	Agosto	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	19/08/2023	01/09/2023	Reclamação
20231213-120	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	23/08/2023	25/08/2023	Reclamação
2023594533	Agosto	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	23/08/2023	06/09/2023	Reclamação
2023596598	Agosto	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	24/08/2023	06/09/2023	Reclamação
2023598557	Agosto	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	25/08/2023	11/09/2023	Reclamação
20231213-121	Agosto	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	28/08/2023	05/09/2023	Reclamação
20231213-122	Agosto	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	29/08/2023	11/09/2023	Reclamação
20231213-123	Agosto	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	30/08/2023	12/09/2023	Reclamação
20231213-124	Agosto	Ouvidoria	DF	PF	Improcedente	31/08/2023	11/09/2023	Reclamação
2023623178	Setembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	04/09/2023	19/09/2023	Reclamação

20231213-125	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/09/2023	15/09/2023	Reclamação
20231213-126	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	08/09/2023	18/09/2023	Reclamação
20231213-127	Setembro	Ouvidoria	MT	PF	Improcedente	12/09/2023	27/09/2023	Reclamação
20231213-128	Setembro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	12/09/2023	27/09/2023	Reclamação
2023639388	Setembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	12/09/2023	26/09/2023	Reclamação
2023658787	Setembro	RDR	MG	PJ	Reclamação regulada improcedente	20/09/2023	04/10/2023	Reclamação
2023665392	Setembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	21/09/2023	04/10/2023	Reclamação
20231213-129	Setembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	22/09/2023	28/09/2023	Reclamação
2023668722	Setembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	22/09/2023	05/10/2023	Reclamação
2023673713	Setembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	26/09/2023	10/10/2023	Reclamação
20231213-130	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	02/10/2023	16/10/2023	Reclamação
20231213-131	Outubro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	03/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-132	Outubro	Ouvidoria	GO	PF	Improcedente	04/10/2023	18/10/2023	Reclamação
20231213-133	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/10/2023	18/10/2023	Reclamação
2023698527	Outubro	RDR	MG	PF	Reclamação regulada improcedente	05/10/2023	20/10/2023	Reclamação

20231213-134	Outubro	Ouvidoria	GO	PJ	Procedente	06/10/2023	11/10/2023	Reclamação
20231213-135	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	06/10/2023	19/10/2023	Reclamação
20231213-136	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	09/10/2023	20/10/2023	Reclamação
2023709021	Outubro	RDR	MS	PF	Reclamação regulada improcedente	09/10/2023	24/10/2023	Reclamação
20231213-137	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	10/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-138	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/10/2023	20/10/2023	Reclamação
20231213-139	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	10/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-140	Outubro	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	11/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-141	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-142	Outubro	Ouvidoria	MS	PF	Improcedente	13/10/2023	24/10/2023	Reclamação
20231213-143	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	13/10/2023	17/10/2023	Reclamação
20231213-144	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	16/10/2023	19/10/2023	Reclamação
20231213-145	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	16/10/2023	19/10/2023	Reclamação
2023723240	Outubro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	16/10/2023	26/10/2023	Reclamação
20231213-146	Outubro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	17/10/2023	20/10/2023	Reclamação

20231213-147	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	18/10/2023	30/10/2023	Reclamação
20231213-148	Outubro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	23/10/2023	26/10/2023	Reclamação
20231213-149	Outubro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/10/2023	09/11/2023	Reclamação
20231213-150	Outubro	Ouvidoria	MT	PJ	Improcedente	26/10/2023	09/11/2023	Reclamação
2023760519	Outubro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	28/10/2023	13/11/2023	Reclamação
2023766076	Outubro	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	31/10/2023	16/11/2023	Reclamação
20231213-151	Novembro	Ouvidoria	RJ	PF	Improcedente	01/11/2023	16/11/2023	Reclamação
20231213-152	Novembro	Ouvidoria	MA	PF	Procedente	01/11/2023	13/11/2023	Reclamação
20231213-153	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	03/11/2023	09/11/2023	Reclamação
20231213-154	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	03/11/2023	06/11/2023	Reclamação
2023771092	Novembro	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada improcedente	03/11/2023	20/11/2023	Reclamação
2023783411	Novembro	RDR	BA	PF	Reclamação regulada procedente	08/11/2023	23/11/2023	Reclamação
2023687796	Novembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	10/11/2023	27/11/2023	Reclamação
20231213-155	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	14/11/2023	28/11/2023	Reclamação
20231213-156	Novembro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	16/11/2023	27/11/2023	Reclamação

20231213-157	Novembro	Ouvidoria	BA	PF	Improcedente	16/11/2023	27/11/2023	Reclamação
20231213-158	Novembro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	17/11/2023	28/11/2023	Reclamação
20231213-159	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	21/11/2023	05/12/2023	Reclamação
20231213-160	Novembro	Ouvidoria	SP	PJ	Improcedente	23/11/2023	05/12/2023	Reclamação
2023830454	Novembro	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	24/11/2023	08/12/2023	Reclamação
20231213-161	Novembro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	27/11/2023	07/12/2023	Reclamação
2023836381	Novembro	RDR	GO	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	28/11/2023	12/12/2023	Reclamação
2023730071	Novembro	RDR	BA	PF	Reclamação regulada improcedente	29/11/2023	13/12/2023	Reclamação
20231213-162	Novembro	Ouvidoria	BA	PF	Procedente	30/11/2023	05/12/2023	Reclamação
2023844632	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	30/11/2023	14/12/2023	Reclamação
2023846292	Novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	30/11/2023	14/12/2023	Reclamação
20231213-163	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	04/12/2023	13/12/2023	Reclamação
20231213-164	Dezembro	Ouvidoria	SC	PF	Procedente	05/12/2023	13/12/2023	Reclamação
20231213-165	Dezembro	Ouvidoria	SC	PF	Improcedente	06/12/2023	18/12/2023	Reclamação
20231213-166	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	08/12/2023	21/12/2023	Reclamação

20231213-167	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	11/12/2023	15/12/2023	Reclamação
20231213-168	Dezembro	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	12/12/2023	21/12/2023	Reclamação
2023883138	Dezembro	RDR	CE	PF	Reclamação regulada improcedente	13/12/2023	28/12/2023	Reclamação
2023898889	Dezembro	RDR	PR	PF	Reclamação regulada improcedente	19/12/2023	04/01/2024	Reclamação
20231213-169	Dezembro	Ouvidoria	CE	PF	Improcedente	20/12/2023	04/01/2024	Reclamação
2023902107	Dezembro	RDR	SC	PF	Encerrada: não conclusiva	20/12/2023	04/01/2024	Reclamação
20231213-170	Dezembro	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	26/12/2023	08/01/2024	Reclamação
2023914151	Dezembro	RDR	SP	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	27/12/2023	11/01/2024	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.