

**Relatório Semestral**

---

# **Ouvidoria**

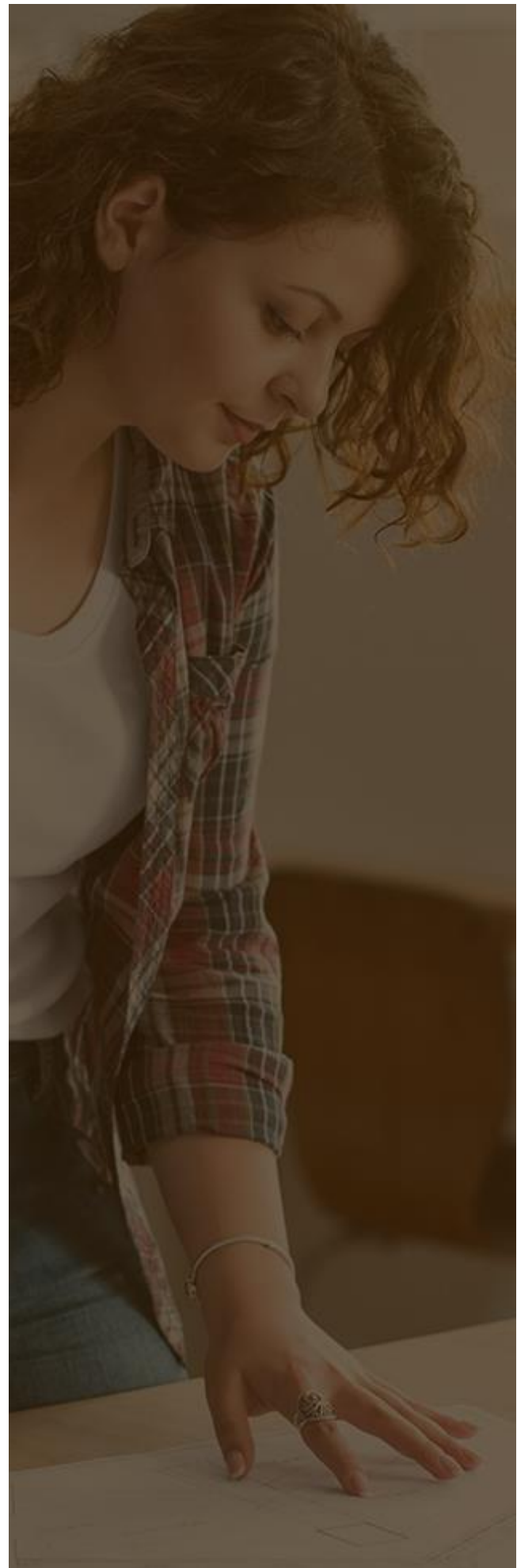
**HS**

financeira

## SUMÁRIO

---

1. Introdução.....	3
2. Avaliação .....	3
3. Demonstrativo de demandas .....	6
4. Pesquisa de Ouvidoria .....	10
5. Aprovação.....	10



## **1. Introdução**

---

Em atendimento a Resolução nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020 e em consonância a Instrução Normativa nº 265 de 31 de março de 2022, apresentamos as informações semestrais acerca da atuação da Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I. no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2023 abordando aspectos quantitativos e qualitativos.

## **2. Avaliação**

---

### **2.1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de Ouvidoria**

A HS Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimentos 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) Site corporativo para registro de demandas;
- c) 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.

### **2.2. Adequação da estrutura de Ouvidoria**

A estrutura da ouvidoria é composta pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria, Sr. José Agnelo Seger e pela Ouvidora, Sr.<sup>a</sup> Jaqueline Klein, além do atendente de ouvidoria, Sr. 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 7070;

- b) Site corporativo para a localização dos contatos em prol de registro de demandas: <http://www.hsfinanceira.com.br>
- c) E-mail específico para respostas/retorno aos clientes, através do endereço: [ouvidoria@hsfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@hsfinanceira.com.br).
- d) SAC Virtual através do site da HS Financeira para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações.
- e) Gravação das Ligações entrantes e saíntes.

Quando identificado que a demanda é de Ouvidoria da Financeira, isto é, relativo aos produtos e serviços ofertados pela instituição, esta demanda é tratada pelo Ouvidor ou por um atendente de ouvidoria devidamente certificado, aptos a receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações identificadas por meio de protocolo de atendimento.

### **2.3. 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.

### **2.4. 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.

## **2.5. Manual de Ouvidoria**

A atualização do manual de ouvidoria foi realizada e é utilizada em conglomerado entre a HS Financeira e a HS Consórcios, com o intuito de promover a formalização de controles corporativos gerenciais.

### 3. Demonstrativo de demandas

---

No período de 01 de janeiro até 30 de junho de 2023 houve 56 (cinquenta e seis) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2023034122	janeiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada procedente	17/01/2023	26/01/2023	Reclamação
20237070-01	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	18/01/2023	30/01/2023	Reclamação
2023038100	janeiro	RDR	PB	PF	Reclamação regulada procedente	19/01/2023	27/01/2023	Reclamação
20237070-02	janeiro	Ouvidoria	RS	PF	Procedente	20/01/2023	01/02/2023	Reclamação
20237070-03	janeiro	Ouvidoria	SE	PF	improcedente	20/01/2023	30/01/2023	Reclamação
2023044022	janeiro	RDR	DF	PF	Reclamação regulada improcedente	20/01/2023	31/01/2023	Reclamação
20237070-04	janeiro	Ouvidoria	PR	PF	Procedente	26/01/2023	30/01/2023	Reclamação
20237070-05	janeiro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	27/01/2023	06/02/2023	Reclamação
20237070-06	janeiro	Ouvidoria	ES	PF	improcedente	27/01/2023	30/01/2023	Reclamação
2023061707	janeiro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	28/01/2023	31/01/2023	Reclamação

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2023**

20237070-07	janeiro	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	30/01/2023	06/02/2023	Reclamação
2023079919	fevereiro	RDR	RR	PF	Reclamação regulada improcedente	06/02/2023	10/02/2023	Reclamação
20237070-08	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/02/2023	17/02/2023	Reclamação
2023085034	fevereiro	RDR	PB	PF	Reclamação regulada procedente	09/02/2023	21/02/2023	Reclamação
20237070-09	fevereiro	Ouvidoria	DF	PF	procedente	10/02/2023	22/02/2023	Reclamação
20237070-10	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	13/02/2023	23/02/2023	Reclamação
2023102266	fevereiro	RDR	MG	PF	Reclamação não regulada	15/02/2023	22/02/2023	Reclamação
20237070-11	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	16/02/2023	28/02/2023	Reclamação
20237070-12	fevereiro	Ouvidoria	MG	PF	Procedente	22/02/2023	28/02/2023	Reclamação
20237070-13	fevereiro	Ouvidoria	ES	PF	procedente	22/02/2023	28/02/2023	Reclamação
20237070-14	fevereiro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	24/02/2023	28/02/2023	Reclamação
20237070-15	março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	01/03/2023	08/03/2023	Reclamação
2023131501	março	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	01/03/2023	14/03/2023	Reclamação
20237070-16	março	Ouvidoria	PR	PF	Improcedente	02/03/2023	09/03/2023	Reclamação
20237070-17	março	Ouvidoria	RS	PF	procedente	03/03/2023	14/03/2023	Reclamação
20237070-18	março	Ouvidoria	PE	PF	Improcedente	03/03/2023	09/03/2023	Reclamação
20237070-19	março	Ouvidoria	SP	PF	Improcedente	09/03/2023	21/03/2023	Reclamação

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2023**

2023161707	março	RDR	PB	PF	Reclamação regulada improcedente	11/03/2023	23/03/2023	Reclamação
20237070-20	março	Ouvidoria	MT	PF	procedente	17/03/2023	24/03/2023	Reclamação
2023183880	março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	17/03/2023	30/03/2023	Reclamação
20237070-21	março	Ouvidoria	SP	PF	procedente	21/03/2023	30/03/2023	Reclamação
20237070-22	março	Ouvidoria	MG	PF	Improcedente	24/03/2023	31/03/2023	Reclamação
2023206873	março	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	24/03/2023	10/04/2023	Reclamação
2023236535	abril	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	04/04/2023	19/04/2023	Reclamação
20237070-23	abril	Ouvidoria	RS	PF	Improcedente	14/04/2023	20/04/2023	Reclamação
20237070-24	abril	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	17/04/2023	18/04/2023	Reclamação
20237070-25	abril	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	26/04/2023	28/04/2023	Reclamação
20237070-26	abril	Ouvidoria	SP	PF	Procedente	26/04/2023	03/05/2023	Reclamação
20237070-27	maio	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	03/05/2023	12/05/2023	Reclamação
20237070-28	maio	Ouvidoria	RS	PF	procedente	05/05/2023	08/05/2023	Reclamação
20237070-29	maio	Ouvidoria	GO	PF	procedente	08/05/2023	11/05/2023	Reclamação
20237070-30	maio	Ouvidoria	SP	PF	procedente	11/05/2023	17/05/2023	Reclamação
2023327887	maio	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	15/05/2023	29/05/2023	Reclamação



**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA****ANO: 2023**

20237070-31	maio	Ouvidoria	RS	PF	procedente	18/05/2023	25/05/2023	Reclamação
2023339093	maio	RDR	GO	PF	Reclamação não regulada	18/05/2023	01/06/2023	Reclamação
20237070-32	maio	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	25/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20237070-33	maio	Ouvidoria	SP	PF	procedente	29/05/2023	06/06/2023	Reclamação
2023364620	maio	RDR	RS	PF	Reclamação não regulada	30/05/2023	06/06/2023	Reclamação
20237070-34	junho	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	02/06/2023	13/06/2023	Reclamação
2023375344	junho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	02/06/2023	05/06/2023	Reclamação
20237070-35	junho	Ouvidoria	MG	PF	improcedente	05/06/2023	15/06/2023	Reclamação
20237070-36	junho	Ouvidoria	SP	PF	procedente	14/06/2023	26/06/2023	Reclamação
20237070-37	junho	Ouvidoria	RJ	PF	improcedente	16/06/2023	22/06/2023	Reclamação
20237070-38	junho	Ouvidoria	SE	PF	improcedente	19/06/2023	30/06/2023	Reclamação
2023438484	junho	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	26/06/2023	27/06/2023	Reclamação
2023447365	junho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	28/06/2023	29/06/2023	Reclamação

As ocorrências registradas foram atendidas dentro do menor prazo possível.

## 4. Pesquisa de Ouvidoria

---

Para avaliar a satisfação do cliente com o trabalho desenvolvido pela ouvidoria, é enviada uma pesquisa de satisfação ao final de cada atendimento.

Esta pesquisa é composta pelos seguintes questionamentos:

- Quanto a cordialidade do ouvidor no seu atendimento, em uma nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente);
- Quanto ao prazo de resposta dado ao seu registro na Ouvidoria, em uma nota de 0 a 5: (sendo 0 ruim e 5 excelente);
- Quanto a solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou;
- Deixe seu comentário, caso queira fazer uma observação;

O cliente possui autonomia para decidir respondê-la e para avaliar os critérios da forma desejada.

Das demandas de ouvidoria recebidas no primeiro semestre de 2023 recebemos o retorno de 3 (três) avaliações:

nº protocolo	Cliente	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	pergunta 4
20237070-02	LUCIO RIBEIRO DE ALMEIDA	5	5	Satisfeito	Dentro do tempo previsto e com a resposta correta
20237070-11	Carlos Vicente Zibordi	5	5	Satisfeito	O canal de atendimento deveria melhorar para não chegar na ouvidoria, que por outro lado foi perfeita
20237070-34	DOUGLAS LISBOA DE LATORRES	5	1	Insatisfeito	polintica interna para avaliação de credito como vou saber o que tenho que melhorar

## 5. Aprovação

---

O presente relatório é aprovado pelo Sr. José Agnelo Seger, Diretor de Ouvidoria da HS Financeira S/A C.F.I.

José Agnelo Seger

CPF: 138.285.250-91

Diretor responsável – Ouvidoria – HS Financeira S/A C.F.I.