

**Relatório Semestral**

---

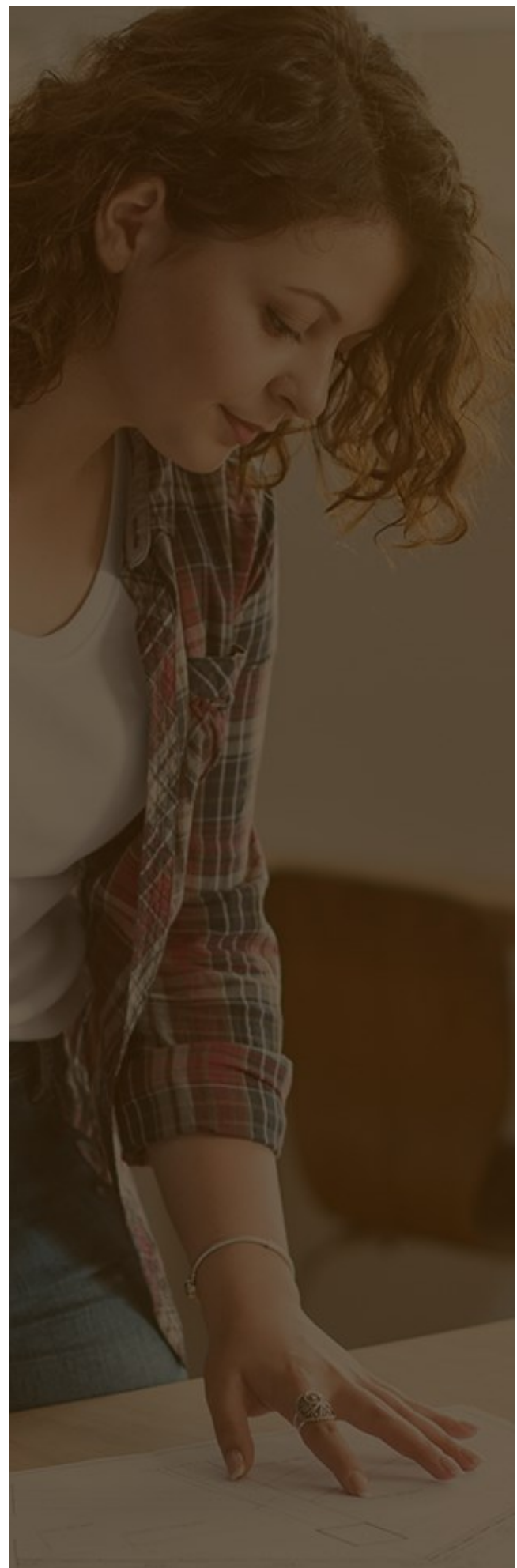
# Ouvidoria



## SUMÁRIO

---

1. Introdução.....	3
2. Avaliação .....	3
3. Demonstrativo de demandas .....	6
4. Pesquisa de Ouvidoria .....	11
5. Aprovação.....	11



## **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 julho a 31 de dezembro 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 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 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**

O manual de ouvidoria é utilizado 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 julho até 31 de dezembro de 2023 houve 62 (sesenta e duas) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Estado	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2023458540	julho	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	03/07/2023	05/07/2023	Reclamação
20237070-39	julho	Ouvidoria	RS	PF	procedente	07/07/2023	20/07/2023	Reclamação
2023469593	julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	07/07/2023	13/07/2023	Reclamação
20237070-40	julho	Ouvidoria	PR	PF	improcedente	10/07/2023	12/07/2023	Reclamação
20237070-41	julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	11/07/2023	18/07/2023	Reclamação
20237070-42	julho	Ouvidoria	SP	PF	procedente	14/07/2023	25/07/2023	Reclamação
2023493496	julho	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	16/07/2023	18/07/2023	Reclamação
20237070-43	julho	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	22/07/2023	25/07/2023	Reclamação
2023511458	julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	22/07/2023	24/07/2023	Reclamação
20237070-44	julho	Ouvidoria	AL	PF	improcedente	25/07/2023	26/07/2023	Reclamação

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

2023518226	julho	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	25/07/2023	28/07/2023	Reclamação
20237070-45	julho	Ouvidoria	DF	PF	improcedente	28/07/2023	09/08/2023	Reclamação
2023528912	julho	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	29/07/2023	08/08/2023	Reclamação
20237070-46	agosto	Ouvidoria	SP	PF	procedente	07/08/2023	08/08/2023	Reclamação
20237070-47	agosto	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	07/08/2023	15/08/2023	Reclamação
2023556339	agosto	RDR		PF	Reclamação não regulada	09/08/2023	11/08/2023	Reclamação
2023565811	agosto	RDR		PF	Reclamação não regulada	12/08/2023	14/08/2023	Reclamação
2023566509	agosto	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	14/08/2023	15/08/2023	Reclamação
2023572092	agosto	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	15/08/2023	16/08/2023	Reclamação
2023576649	agosto	RDR	MT	PF	Reclamação não regulada	17/08/2023	22/08/2023	Reclamação
2023588678	agosto	RDR		PF	Reclamação não regulada	22/08/2023	23/08/2023	Reclamação
2023594294	agosto	RDR		PF	Reclamação não regulada	23/08/2023	24/08/2023	Reclamação
2023595205	agosto	RDR		PF	Reclamação não regulada	24/08/2023	24/08/2023	Reclamação
20237070-48	agosto	Ouvidoria	SP	PF	procedente	28/08/2023	05/09/2023	Reclamação
20237070-49	setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	08/09/2023	08/09/2023	Reclamação
20237070-50	setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	08/09/2023	08/09/2023	Reclamação

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

2023634510	setembro	RDR	DF	PF	cancelada após resposta da IF/AC	10/09/2023	11/09/2023	Reclamação
20237070-51	setembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	11/09/2023	21/09/2023	Reclamação
2023635952	setembro	RDR		PF	cancelada após resposta da IF/AC	11/09/2023	12/09/2023	Reclamação
2023641370	setembro	RDR	GO	PF	Reclamação regulada improcedente	12/09/2023	15/09/2023	Reclamação
2023653135	setembro	RDR	MT	PF	Reclamação não regulada	18/09/2023	21/09/2023	Reclamação
2023658982	setembro	RDR		PF	Reclamação regulada procedente	19/09/2023	25/09/2023	Reclamação
2023675873	setembro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	26/09/2023	03/10/2023	Reclamação
2023682904	setembro	RDR	PR	PF	cancelada após resposta da IF/AC	28/09/2023	09/10/2023	Reclamação
2023690850	outubro	RDR		PF	Reclamação não regulada	02/10/2023	13/10/2023	Reclamação
20237070-52	outubro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	04/10/2023	16/10/2023	Reclamação
20237070-53	outubro	Ouvidoria	PR	PF	procedente	05/10/2023	16/10/2023	Reclamação
2023699409	outubro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	05/10/2023	13/10/2023	Reclamação
2023713557	outubro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	11/10/2023	17/10/2023	Reclamação
2023728655	outubro	RDR	SC	PF	Reclamação não regulada	17/10/2023	18/10/2023	Reclamação
20237070-54	outubro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	18/10/2023	24/10/2023	Reclamação
2023739146	outubro	RDR		PF	Reclamação regulada improcedente	20/10/2023	25/10/2023	Reclamação



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

20237070-55	novembro	Ouvidoria	RS	PF	procedente	03/11/2023	08/11/2023	Reclamação
20237070-56	novembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	07/11/2023	08/11/2023	Reclamação
2023783558	novembro	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	07/11/2023	09/11/2023	Reclamação
20237070-57	novembro	Ouvidoria	PA	PF	procedente	10/11/2023	17/11/2023	Reclamação
2023794448	novembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	10/11/2023	14/11/2023	Reclamação
2023795264	novembro	RDR	MG	PF	Reclamação regulada procedente	10/11/2023	20/11/2023	Reclamação
2023796381	novembro	RDR	SC	PF	Reclamação regulada procedente	11/11/2023	17/11/2023	Reclamação
20237070-58	novembro	Ouvidoria	CE	PF	improcedente	14/11/2023	16/11/2023	Reclamação
2023801578	novembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada procedente	14/11/2023	20/11/2023	Reclamação
20237070-59	novembro	Ouvidoria	SP	PF	procedente	16/11/2023	17/11/2023	Reclamação
20237070-60	novembro	Ouvidoria	SP	PF	improcedente	23/11/2023	04/12/2023	Reclamação
2023827281	novembro	RDR		PF	Reclamação não regulada	23/11/2023	04/12/2023	Reclamação
2023835012	novembro	RDR	SP	PF	Reclamação regulada improcedente	27/11/2023	28/11/2023	Reclamação
2023839031	novembro	RDR	MG	PF	Reclamação não regulada	28/11/2023	11/12/2023	Reclamação
2023859540	dezembro	RDR	RS	PF	Reclamação regulada improcedente	05/12/2023	06/12/2023	Reclamação
20237070-61	dezembro	Ouvidoria	RJ	PF	improcedente	08/12/2023	21/12/2023	Reclamação

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

20237070-62	dezembro	Ouvidoria	RS	PF	improcedente	08/12/2023	19/12/2023	Reclamação
20237070-63	dezembro	Ouvidoria	AM	PF	improcedente	11/12/2023	26/12/2023	Reclamação
2023900251	dezembro	RDR	RJ	PF	Reclamação regulada procedente	20/12/2023	22/12/2023	Reclamação
2023905822	dezembro	RDR	SP	PF	Reclamação não regulada	21/12/2023	26/12/2023	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 segundo semestre de 2023 recebemos o retorno de 3 (três) avaliações:

Nº protocolo	Pergunta 1	Pergunta 2	Pergunta 3	Pergunta 4
20237070-46	1	1	Indiferente	Mais nada a declarar!
20237070-49	5	5	Satisfeito	Foram muito prestativos e rápidos na solução do problema
20237070-63	2	2	Insatisfeito	Falta Flexibilidade e Transparência no Ato do Contrato.

## 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.