

Relatório Semestral

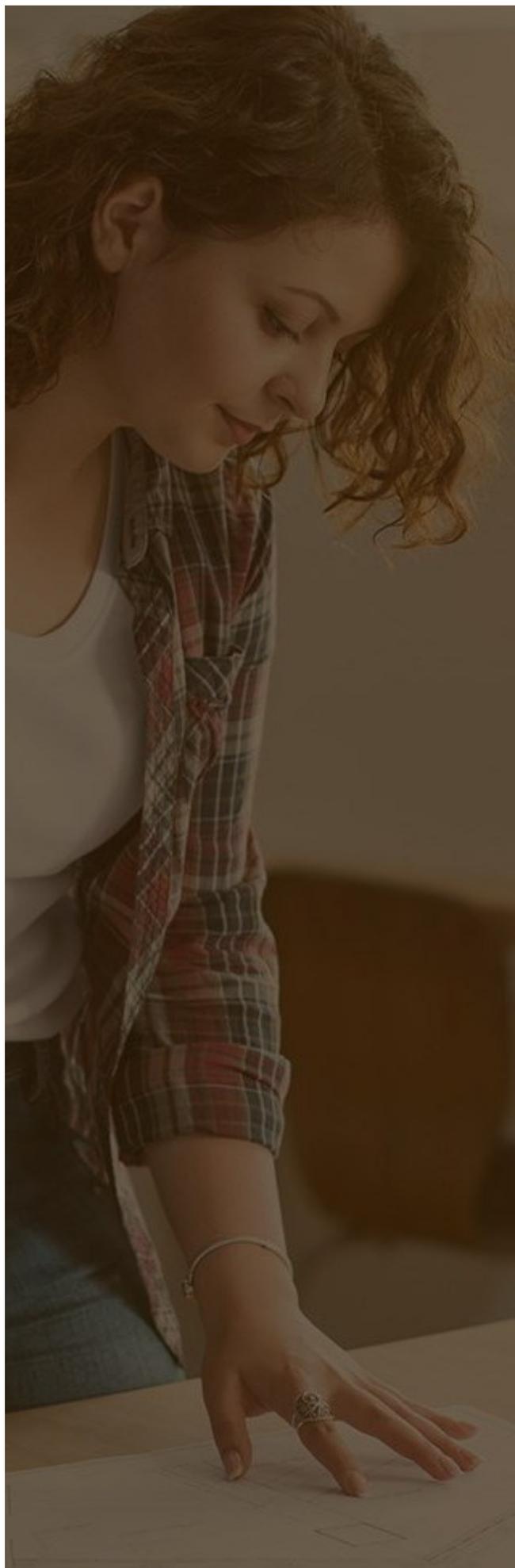
Ouvidoria

1º semestre 2025



SUMÁRIO

1. Introdução.....	3
2. Avaliação.....	3
3. Demonstrativo de demandas.....	5
4. Pesquisa de Ouvidoria.....	8



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 2025 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.^a Tamara Cardoso Gruetzmann, além de atendentes, 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.
- 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 foi atualizado em abril de 2024 e 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 janeiro até 30 de junho de 2025 houve 62 (sessenta e duas) manifestações desdobradas da seguinte forma:

Ocorrência	Mês	Origem	Tipo Manifestante	Qualificação	Data do Fato	Resposta Final	Tipo
2025001748	1	RDR	PF	Improcedente	02/01/2025	06/01/2025	Reclamação
250108225384206	1	Ouvidoria	PF	Improcedente	08/01/2025	09/01/2025	Reclamação
250109296202537	1	Ouvidoria	PF	Improcedente	09/01/2025	09/01/2025	Reclamação
250109124628040	1	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	09/01/2025	23/01/2025	Reclamação
250109279764251	1	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	09/01/2025	10/01/2025	Reclamação
250109173999796	1	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	09/01/2025	23/01/2025	Reclamação
250109551012386	1	Ouvidoria	PF	Improcedente	09/01/2025	10/01/2025	Reclamação
2025024926	1	RDR	PF	Não regulada	09/01/2025	14/01/2025	Reclamação
2025034570	1	RDR	PF	Procedente	13/01/2025	13/01/2025	Reclamação
2025037095	1	RDR	PF	Não regulada	13/01/2025	24/01/2025	Reclamação
250115305058798	1	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	15/01/2025	23/01/2025	Reclamação
2025074169	1	RDR	PF	Não regulada	23/01/2025	28/01/2025	Reclamação
250127286028042	1	Ouvidoria	PF	Avaliação	27/01/2025	29/01/2025	Reclamação
2025084963	1	RDR	PF	Procedente	28/01/2025	29/01/2025	Reclamação
250205116248938	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	05/02/2025	05/02/2025	Reclamação
250210137921990	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	10/02/2025	12/02/2025	Reclamação
250211112760231	2	Ouvidoria	PF	Improcedente	11/02/2025	11/02/2025	Reclamação
250212191613789	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	12/02/2025	19/02/2025	Reclamação
250212228357232	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	12/02/2025	12/02/2025	Reclamação
250213101195457	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	13/02/2025	14/02/2025	Reclamação
250214313733335	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	14/02/2025	14/02/2025	Reclamação
250214116996001	2	Ouvidoria	PF	Improcedente	14/02/2025	18/02/2025	Reclamação
250214337692783	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	14/02/2025	24/02/2025	Reclamação
2025148973	2	RDR	PF	Improcedente	14/02/2025	18/02/2025	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

ANO: 2025

250218236739716	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	18/02/2025	20/02/2025	Reclamação
2025164908	2	RDR	PF	Não regulada	19/02/2025	20/02/2025	Reclamação
250220179002915	2	Ouvidoria	PF	Improcedente	20/02/2025	24/02/2025	Reclamação
250224101910821	2	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	24/02/2025	26/02/2025	Reclamação
2025191725	2	RDR	PF	Improcedente	26/02/2025	10/03/2025	Reclamação
2025197595	2	RDR	PF	Não regulada	27/02/2025	10/03/2025	Reclamação
250304547601543	3	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	04/03/2025	04/03/2025	Reclamação
2025222545	3	RDR	PF	Procedente	10/03/2025	11/03/2025	Reclamação
20241010549	3	RDR	PF	Improcedente	11/03/2025	12/03/2025	Reclamação
2025233060	3	RDR	PF	Procedente	12/03/2025	12/03/2025	Reclamação
250313112571967	3	Ouvidoria	PF	Avaliação	13/03/2025	18/03/2025	Reclamação
2025238748	3	RDR	PF	Improcedente	13/03/2025	17/03/2025	Reclamação
2025239245	3	RDR	PF	Improcedente	13/03/2025	17/03/2025	Reclamação
2025280215	3	RDR	PF	Improcedente	24/03/2025	26/03/2025	Reclamação
2025280484	3	RDR	PF	Improcedente	25/03/2025	25/03/2025	Reclamação
2025285009	3	RDR	PF	Procedente	25/03/2025	28/03/2025	Reclamação
2025288609	3	RDR	PF	Não conclusiva	26/03/2025	08/04/2025	Reclamação
2025291624	3	RDR	PF	Não conclusiva	27/03/2025	27/03/2025	Reclamação
250403153185653	4	Ouvidoria	PF	Improcedente	03/04/2025	16/04/2025	Reclamação
2025323843	4	RDR	PF	Cancelada após resposta da IF/AC	03/04/2025	04/04/2025	Reclamação
250407518871270	4	Ouvidoria	PF	Improcedente	07/04/2025	16/04/2025	Reclamação
2025349402	4	RDR	PF	Procedente	10/04/2025	14/04/2025	Reclamação
2025358942	4	RDR	PF	Improcedente	12/04/2025	14/04/2025	Reclamação
2025411973	4	RDR	PF	Improcedente	29/04/2025	30/04/2025	Reclamação
2025421720	5	RDR	PF	Não regulada	01/05/2025	02/05/2025	Reclamação
2025433785	5	RDR	PF	Procedente	06/05/2025	16/05/2025	Reclamação
2025377724	5	RDR	PF	Improcedente	07/05/2025	08/05/2025	Reclamação
2025459777	5	RDR	PF	Procedente	13/05/2025	19/05/2025	Reclamação
2025473917	5	RDR	PF	Improcedente	16/05/2025	19/05/2025	Reclamação
2025482900	5	RDR	PF	Improcedente	19/05/2025	21/05/2025	Reclamação
2025484373	5	RDR	PF	Procedente	20/05/2025	21/05/2025	Reclamação
2025496695	5	RDR	PF	Procedente	22/05/2025	26/05/2025	Reclamação
2025428619	5	RDR	PF	Improcedente	29/05/2025	04/06/2025	Reclamação

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**ANO: 2025**

250609213482071	6	Ouvidoria	PF	Procedente Solucionado	09/06/2025	16/06/2025	Reclamação
250610175649092	6	Ouvidoria	PF	Improcedente	10/06/2025	18/06/2025	Reclamação
250617306721565	6	Ouvidoria	PF	Improcedente	17/06/2025	17/06/2025	Reclamação
250617176866419	6	Ouvidoria	PF	Improcedente	17/06/2025	17/06/2025	Reclamação
250617125151911	6	Ouvidoria	PF	Improcedente	17/06/2025	18/06/2025	Reclamação

Nenhum atendimento ultrapassou o prazo estabelecido pela legislação.

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:

- Pergunta 1 – em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda;
- Pergunta 2 – em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria;
- Quanto à solução dada ao seu registro na Ouvidoria, você ficou: Satisfeito, Indiferente ou Insatisfeito;
- 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 2025 recebemos o retorno de apenas 1 (uma) avaliação:

Pesquisa de Atendimento de Ouvidoria				
Ouvidoria HS Financeira				
Nº de registro de Ouvidoria	1 Solução apresentada	2 Cordialidade	3 Solução	4 comentário
250304547601543	1	3	-	-

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.