



RELATÓRIO DE OUVIDORIA **1º SEMESTRE 2024**

03

■ APRESENTAÇÃO

05

■ NOSSA HISTÓRIA

07

■ A OUVIDORIA

10

■ NOSSOS NÚMEROS

18

■ CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Este documento abrange os critérios operacionais da Instituição referentes ao componente organizacional de Ouvidoria, conforme estabelecido pelas RESOLUÇÕES BCB Nº 4.860 e RESOLUÇÃO BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020.

APRESENTAÇÃO

- Fornecemos uma visão abrangente do modelo de governança e das atividades da Ouvidoria, assim como os indicadores gerais referentes ao período analisado. Além disso, destacamos um conjunto de propostas que foram identificadas e implementadas com base nas manifestações recebidas de nossos Clientes.



PALAVRA DO CEO GRUPO ZEMA

O Grupo Zema possui uma gestão empresarial pautada em valores como ética, equilíbrio, humildade, meritocracia, empreendedorismo e estabilidade financeira, nunca se esquecendo de sua responsabilidade social e preocupação pelas futuras gerações.

Contamos com a tradição e credibilidade de uma empresa familiar com 100 anos de atuação no mercado, sempre focada em um excelente atendimento aos clientes, de forma ágil e prática.

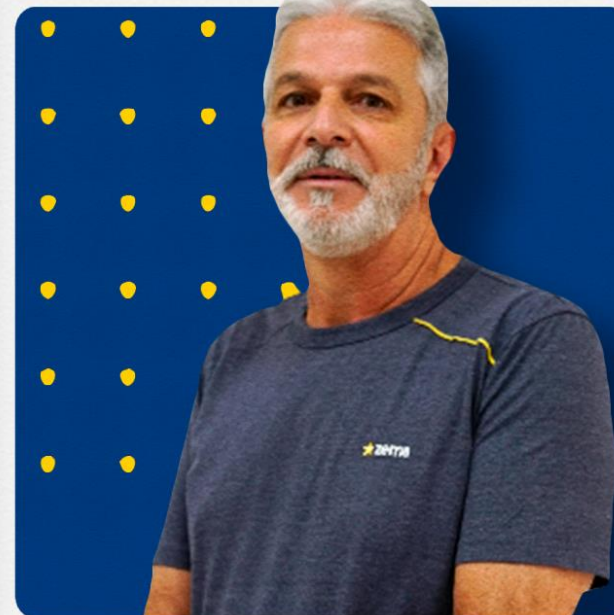
A valorização de seus colaboradores faz com que a Zema esteja entre as melhores empresas para se trabalhar.

Alinhada cada vez mais com seus parceiros e fornecedores, a Zema busca uma contínua evolução de práticas de gestão e governança, sempre com o objetivo de garantir sucessivos avanços e um crescimento sustentável.”

Romero Zema
Presidente do Grupo Zema



Romero Zema



Presidente do Grupo Zema



NOSSA HISTÓRIA

SOBRE A ZEMA FINANCEIRA

Fundada para atender às necessidades financeiras de seus clientes de maneira confiável e descomplicada, a Zema Financeira é o braço financeiro do Grupo Zema, um dos grupos empresariais mais sólidos do Brasil, com 100 anos de história, tradição e reconhecimento.

A Zema Financeira é uma instituição responsável, atuando como intermediária entre os clientes e uma variedade de serviços no mercado financeiro. Seguimos rigorosamente as regras e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central, que supervisiona nossas operações e garante nossa conformidade com o Sistema Financeiro Nacional.

Oferecemos uma ampla gama de opções, incluindo contas correntes, cartões de crédito, investimentos e empréstimos, de modo a atender às diversas necessidades e perfis de nossos clientes.

SOBRE A ZEMA CONSÓRCIO

Com o objetivo de realizar os sonhos de seus clientes de maneira transparente e segura, a Zema Consórcio tem, ao longo de mais de 30 anos, proporcionado a oportunidade de adquirir uma variedade de serviços e bens, sempre buscando oferecer um plano perfeito para as necessidades dos consorciados.

A Zema Consórcio oferece uma modalidade de crédito em que os participantes contribuem mensalmente com um valor e prazo pré-estabelecidos, formando uma poupança comum. Vale destacar que somos reconhecidos pelo cumprimento rigoroso das regras e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central.

Sob nossa administração, os grupos são formados e, com os recursos depositados, os sonhos de consumo são realizados por meio de contemplações, que podem ocorrer por sorteio ou lance. Toda essa estrutura opera com um único propósito: a satisfação de nossos clientes.

Missão

- Agir: Perceber, entender e oferecer o quanto antes o que as pessoas precisam.

MISSÃO

Visão

- Entender as mudanças sociais, comportamentais e econômicas para inovar e facilitar a vida das pessoas.

VISÃO

Valores

- Coragem com energia
- Ser Simples
- Trabalho
- Ética
- Transparência
- Construir
- Pessoas

VALORES

Compromisso

- Prover acesso
- Ter atitude positiva
- Dinamismo

COMPROMISSO

A OUVIDORIA



Sua principal função é garantir a rigorosa observância das normas legais e regulamentares referentes aos direitos do consumidor, servindo como um elo de comunicação entre a Instituição e seus clientes e usuários de produtos e serviços. A Ouvidoria, ao buscar soluções, contribui para construir uma nova relação entre as partes envolvidas: as áreas internas da instituição e seu público, especialmente os clientes.

A estrutura da Ouvidoria está alinhada com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição. Ela é independente das unidades executoras da Instituição, estando sob a responsabilidade do Diretor Presidente e contando com um Ouvidor subordinado a ele.

A Ouvidoria atua como um canal de última instância, oferecendo um tratamento formal para atendimentos que não foram resolvidos nos canais primários. A Ouvidoria do Grupo Zema é um canal independente que desempenha um papel mediador, sempre buscando promover a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

A Ouvidoria além de receber, registrar, analisar, acompanhar as solicitações dos usuários, também mapeia as demandas e as direciona para os responsáveis quando necessário.

Além de interagir com o consumidor, cobra a execução das demandas e planos propostos através de relatórios gerenciais e comitês, e trabalha de forma integrada, com o objetivo de executar e promover mudanças construtivas em todos os processos internos.

- Ao registrar a demanda o cliente receberá um número de protocolo do atendimento, para que seu próximo contato seja feito a partir do que já foi registrado.
- Realizamos atendimentos presenciais quando os clientes optam pelo atendimento pessoal. Este, é feito sempre em local reservado para manter a confidencialidade das informações relatadas pelo cliente.
- Quando nossa central de atendimento é acionada verifica-se se o usuário já possui solicitação em curso. Caso a demanda em curso não tenha sido solucionada dentro do prazo previamente comunicado ou a solução não tenha satisfeito o usuário, o caso é encaminhado para a unidade de Ouvidoria que atuará como última instância de atendimento.



Somos integrantes do Conglomerado Prudencial, sendo a Ouvidoria compartilhada entre a **Zema Financeira** e **Zema Consórcio**



CENTRAL DE RELACIONAMENTOS

Assim como a Ouvidoria, todos os nossos canais de atendimentos de SAC são compartilhados pelo conglomerado prudencial.

Em nossos canais o cliente pode esclarecer dúvidas, efetuar negociações e registrar reclamações ao SAC por ligações telefônicas através do 0800.095.6702 ou chat através dos sites www.zemafinanceira.com e www.consorciozema.com.



NOTIFICAÇÃO

Notificações Extrajudiciais recebidas através do e-mail: ouvidoria@zemafinanceira.com e ouvidoria@consorciozema.com



FALE CONOSCO

O atendimento é feito por meio de solicitação pelo ícone Fale Conosco no site <https://www.zemafinanceira.com/central-de-atendimento> e <https://consorciozema.com/FaleConosco.aspx>



zema financeira



@zema financeira



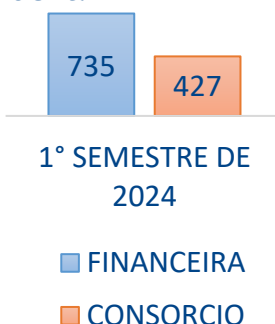
zema financeira

NOSSOS NÚMEROS

Foram realizados

1162

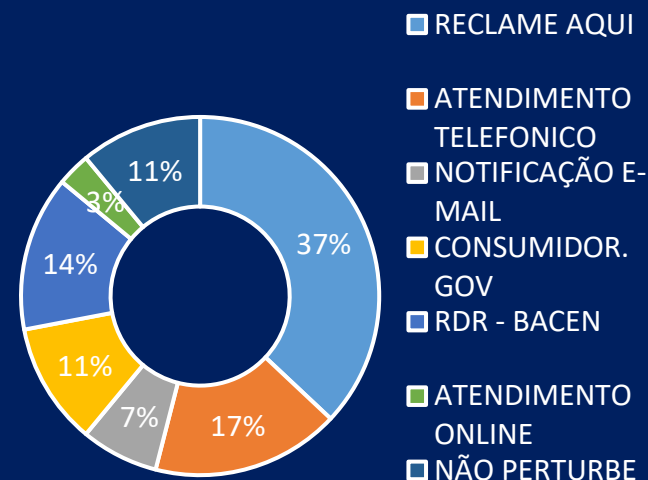
atendimentos no 1º semestre de 2024 no departamento de Ouvidoria



Nos termos de Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades de Ouvidoria no 1º semestre de 2024

Canais de atendimentos

FINANCEIRA/CONSORCIO



CANAL DE ATENDIMENTO

1º Consumidor.Gov Financeira/Consortio

Serviço público e gratuito que oferece uma plataforma para a comunicação direta entre consumidores e empresas, com o objetivo de resolver conflitos de consumo online, de forma alternativa.

133

atendimentos



Atendimentos por mês



GRANDES NÚMEROS

Prazo médio de
Resposta

2,30 dias

Índice de Solução

59%

*Sobre as demandas
avaliadas

100%

Das reclamações
respondidas

3,4

 (de 5,0)

De satisfação com
o atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO

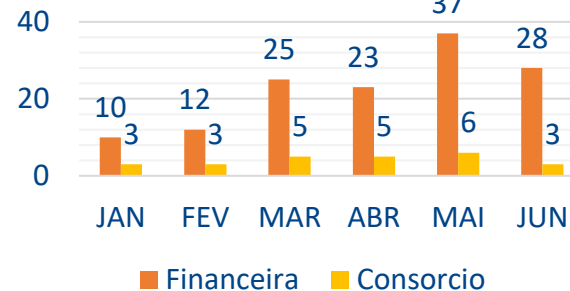
2º RDR I Bacen Financeira/Consortio

O Sistema RDR, Registro do Cidadão, é empregado por todas as instituições financeiras e administradoras de consórcios autorizadas pelo Banco Central. Esse sistema permite às instituições identificar e responder às reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão solicitante.

160

atendimentos

Atendimentos por mês



127

demandas julgadas

Esses resultados positivos refletem o compromisso constante da nossa empresa em proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes.

83%

Foram julgadas improcedentes

CANAL DE ATENDIMENTO

3° Atendimento Telefônico Financeira/Consortio

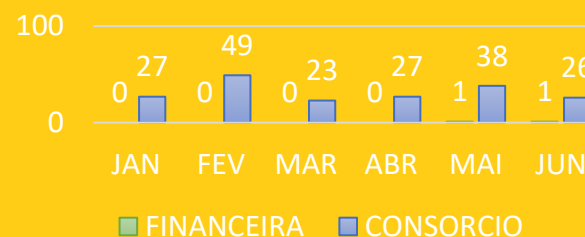
O atendimento telefônico na ouvidoria é um serviço para receber e responder às manifestações dos cidadãos, como reclamações e sugestões, garantindo transparência e buscando melhorias nos serviços da organização.

192

atendimentos



Atendimentos por mês



Prazo médio de
Resposta

3,76
dias

100%

Das reclamações
respondidas

CANAIS DE ATENDIMENTO

4° Reclame Aqui Financeira/ Consorcio

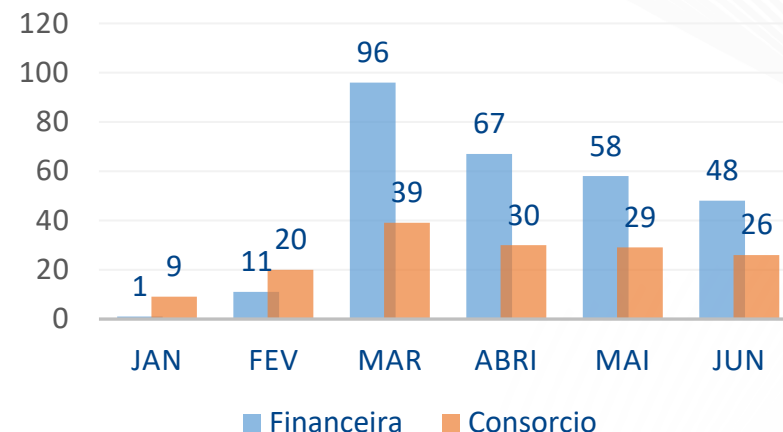
A plataforma brasileira permite que os consumidores compartilhem experiências da Instituição Financeira e da Administradora de Consorcio resolvendo problemas de atendimento ao cliente.

434

atendimentos



Título do Gráfico



Prazo médio de Resposta

2,49 dias

Índice de Solução

80%

*Sobre as demandas avaliadas

100%

Das reclamações respondidas



Qualidade

No Reclame Aqui, a Instituição Zema demonstra claramente o seu compromisso com a qualidade e a resolução dos problemas apresentados pelos clientes.

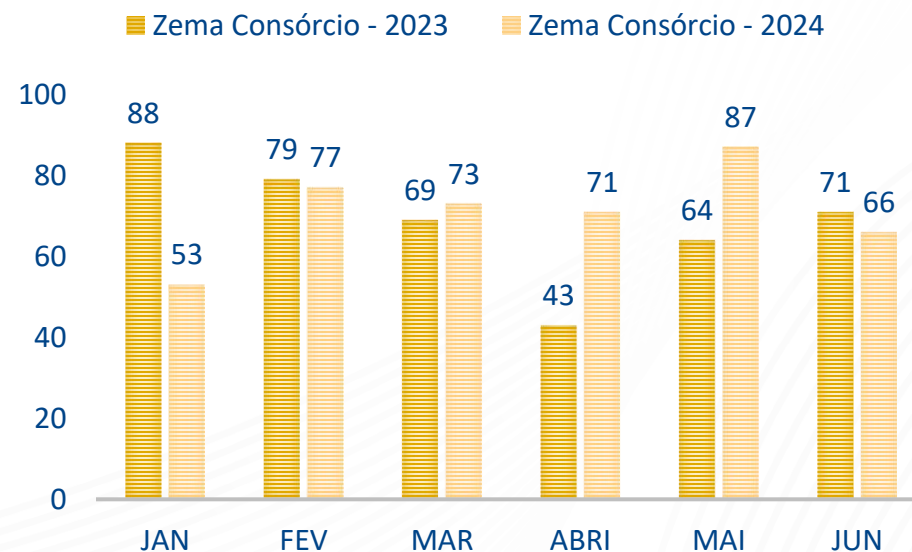
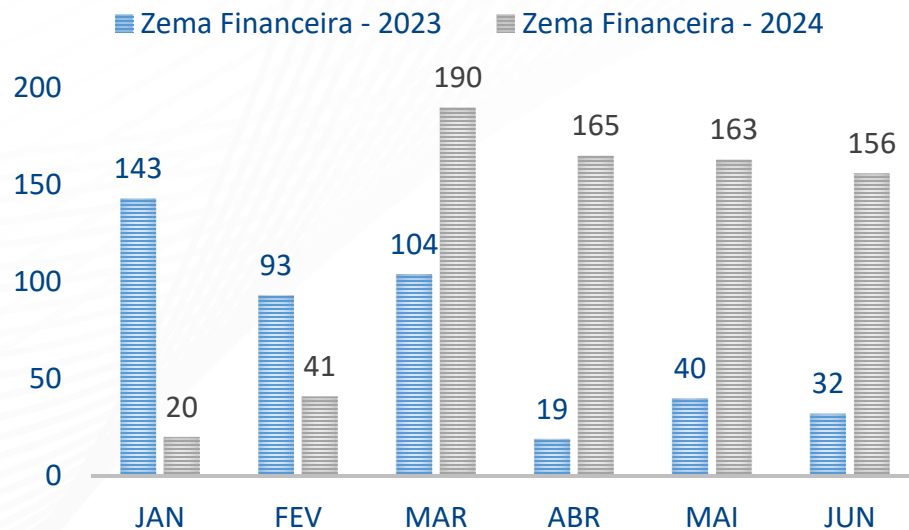
Devido a esse excelente desempenho, fomos indicados a concorrer ao prêmio do Reclame Aqui, uma honra que celebra as empresas que se destacam no atendimento ao consumidor. Esta indicação é um testemunho do nosso esforço incansável em oferecer um serviço de qualidade superior e em colocar nossos clientes no centro de tudo o que fazemos.

Para sustentar essa reputação, implementamos diversas iniciativas ao longo do semestre. Introduzimos novas tecnologias para aprimorar nosso atendimento ao cliente, garantindo respostas mais rápidas e precisas. Além disso, investimos em programas de treinamento para nossa equipe, focando no desenvolvimento de habilidades de resolução de problemas e empatia, elementos essenciais para um atendimento excepcional.



COMPARATIVO COM ANO ANTERIOR

1º Semestre de 2024 comparado ao 1º Semestre de 2023

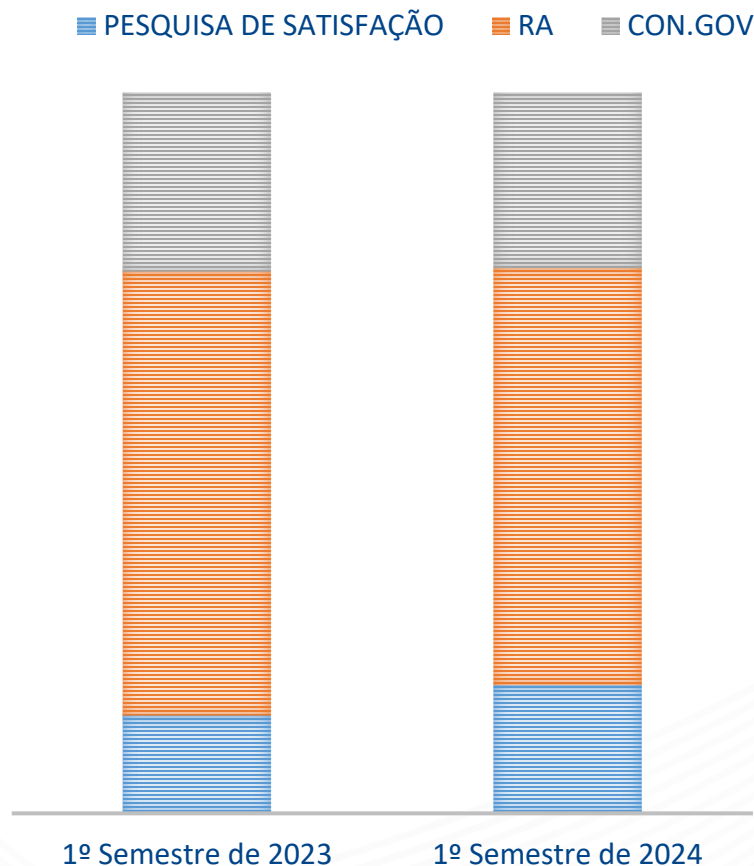


AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

A Pesquisa de Satisfação foi implementada em atendimento ao artigo 1º da Instrução Normativa BCB nº 265/2022.

A Ouvidoria emprega uma pesquisa de satisfação estruturada para coletar avaliações de 1 a 5 relacionadas ao atendimento prestado aos clientes.

Tais avaliações são obtidas por meio de e-mails e levam em consideração a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente com a solução apresentada. Os resultados diários são usados para implementar melhorias contínuas. Atualmente, a pesquisa de satisfação apresenta uma pontuação de 2,5, enquanto no Reclame Aqui é de 8,1, no total de 10 e no Consumidor.Gov é de 3,4 no total de 5.



Prazo de Resposta

A resolução BCN 28/2020 determina que o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis.

O nosso time de Ouvidoria apresenta um tempo médio de análise de 2,68.

Buscamos atender o nosso cliente com a máxima agilidade, respeito e humanização.

Temos o prazer em servir.

ZEMA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A E ZEMA CONSORCIO

A reputação é mais do que somente a imagem. Ela é uma construção feita ao longo dos anos, e é composta pela percepção que os vários públicos têm da empresa. A reputação é um componente fundamental para estabelecer a confiança e a credibilidade da empresa. O Grupo Zema valoriza e preocupa com seu cliente!!!

A Zema Financeira encerra o semestre com nota média de 8,8 alcançando a reputação “OTIMO” e a Zema Consorcio encerra o semestre com nota média de 7,1 alcançando a reputação “BOM” na plataforma do Reclame Aqui.

Neste semestre, o Departamento de Ouvidoria passou por uma significativa reestruturação que impactou positivamente o desempenho da empresa na plataforma Reclame Aqui. A mudança incluiu a implementação de novos processos e a contratação de profissionais especializados em atendimento ao cliente, o que resultou em uma resposta mais rápida e eficaz às reclamações registradas. Com a nova equipe, foi possível adotar uma abordagem mais proativa na resolução dos problemas dos clientes, focando na empatia e na personalização do atendimento.

Essa mudança de postura não só acelerou a solução das demandas, como também aumentou a satisfação dos consumidores, refletindo-se diretamente nas notas atribuídas na plataforma Reclame Aqui. A melhoria nas avaliações é um indicativo claro de que as ações adotadas pelo novo Departamento de Ouvidoria estão alinhadas com as expectativas dos clientes. Este avanço demonstra o comprometimento da empresa em aprimorar continuamente seus serviços e reforça a importância de um atendimento de qualidade para a construção de uma reputação positiva no mercado.

✓ CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

Treinamentos Frequentes: A capacitação é fundamental para garantir padrões elevados de atendimento. Realizamos treinamentos periódicos focados em atendimento ao cliente, direitos do consumidor e normas de conduta, assegurando que nossa equipe esteja sempre atualizada com as tendências do mercado e as necessidades dos clientes.

✓ ANÁLISE DE INDICADORES

Coleta e Análise de Dados: Nossos colaboradores são capacitados para coletar, organizar e analisar os dados provenientes dos atendimentos. Relatórios mensais são elaborados com indicadores atualizados, que são continuamente aperfeiçoados para manter padrões de excelência e confiabilidade.

✓ BENCHMARKING

Adaptação das Melhores Práticas: Comparamos nossos processos e práticas com os de outras empresas do setor para identificar oportunidades de melhoria. Adotamos estratégias bem-sucedidas de outras organizações para melhorar continuamente nossos serviços.

✓ ENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

Interação com a Gestão: Garantimos o envolvimento e apoio ativo da alta liderança na ouvidoria. A liderança comprometida promove uma cultura organizacional que valoriza o feedback dos clientes e a melhoria contínua.

OBRIGADO!



FIM