



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2021



# Modelo de Índices – Cinco Tópicos

---

Apresentação	03
Nossa História	05
A Ouvidoria	07
Nossos números	10
Considerações Finais	12

# ***Apresentação***

---

- Este documento contém os critérios operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que tratam as RESOLUÇÕES BCB Nº 4.860 e RESOLUÇÃO BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

- Apresentamos uma visão geral sobre o modelo de governança e atuação da Ouvidoria, os indicadores gerais sobre o período e um conjunto de proposições identificadas e implantadas a partir das manifestações recebidas de nossos Clientes.

*Resolução 4860/2020*

*Resolução 28/2020*

*Conselho Monetário Nacional*

# 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 97 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



# Sobre a Zema Financeira

---

## ***Nossa História***

Criada para atender às necessidades financeiras dos seus clientes de forma confiável e descomplicada, a Zema Financeira é o braço financeiro do Grupo Zema, um dos grupos empresariais mais sólidos do Brasil, que possui 97 anos de história, tradição e reconhecimento.

Além da Zema Financeira, o Grupo Zema possui outras cinco empresas que, juntas, atendem a mais de 5 milhões de clientes em diversas regiões do Brasil: AutoZema, Lojas Zema, Zema Serviços, Consórcio Zema e Zema Seguros.

# Sobre a Zema Financeira

---

Missão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agir: Perceber, entender e oferecer o quanto antes o que as pessoas precisam.</li></ul>
Visão	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entender as mudanças sociais, comportamentais e econômicas para inovar e facilitar a vida das pessoas.</li></ul>
Valores	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coragem com energia</li><li>• Ser Simples</li><li>• Trabalho</li><li>• Ética</li><li>• Transparência</li><li>• Construir</li><li>• Pessoas</li></ul>
Compromisso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover acesso</li><li>• Ter atitude positiva</li><li>• Dinamismo</li></ul>

# A Ouvidoria

---

Sua atribuição básica consiste em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, atuando como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços.

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição e está segregada das unidades executoras da Instituição, estando sob a responsabilidade do Diretor Presidente e tendo um Ouvidor sob sua subordinação.



# A Ouvidoria

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

- 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.

# Nossos canais de atendimento



## Central de Relacionamento

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](http://www.zemafinanceira.com) e [www.consorciomezma.com](http://www.consorciomezma.com).



## Notificações

Notificações Extrajudiciais recebidas através do e-mail:

[ouvidoria@zemafinanceira.com](mailto:ouvidoria@zemafinanceira.com) e [ouvidoria@consorciozema.com](mailto: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



@zemafinanceira



Zema Financeira

# Nossos Números

---

Registramos elevação de 65% no volume total de atendimentos com relação ao mesmo período do ano anterior, sendo que o aumento mais expressivo provém de demandas da Zema Financeira. Tal aumento está em consonância com a expansão da carteira de clientes e portfólio desta empresa.

Ainda assim, foram classificadas como procedentes apenas 5% destes atendimentos, enquanto no período anterior finalizamos com 12% julgados procedentes.



# Nossos Números

## DEMANDAS

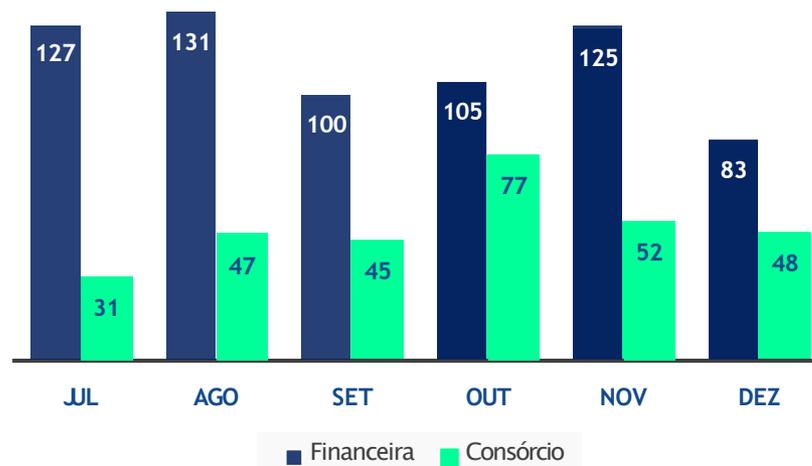


TOTAL: 971

## COMPARATIVO COM ANO ANTERIOR



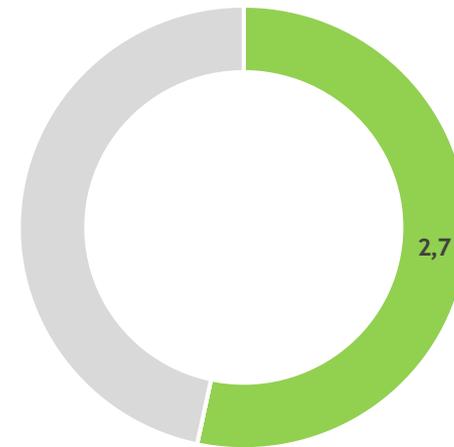
## POR EMPRESA



# AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

A pesquisa é estruturada de forma a obter notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto. O resultado diário é uma referência para gerenciarmos a melhoria contínua do atendimento.

Realizada por envio de e-mail para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação foi implementada em atendimento à Carta Circular 3.880 que em seu artigo 4º prevê que “a avaliação deve ser disponibilizada para os clientes e usuários de produtos e de serviços em relação ao atendimento de que trata o Capítulo VIII – Da Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado – da Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020.” Na imagem ao lado, nossos resultados referentes ao 2º semestre de 2021. A avaliação deve aferir a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado.

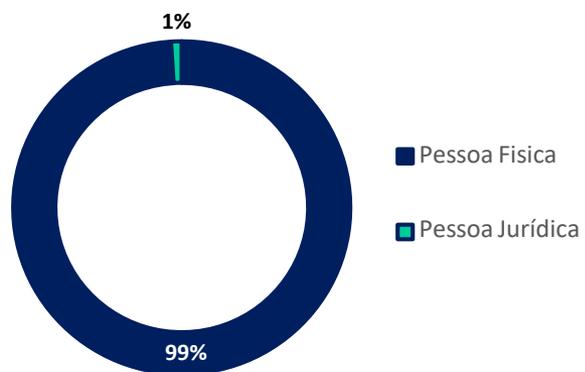


PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MÉDIA

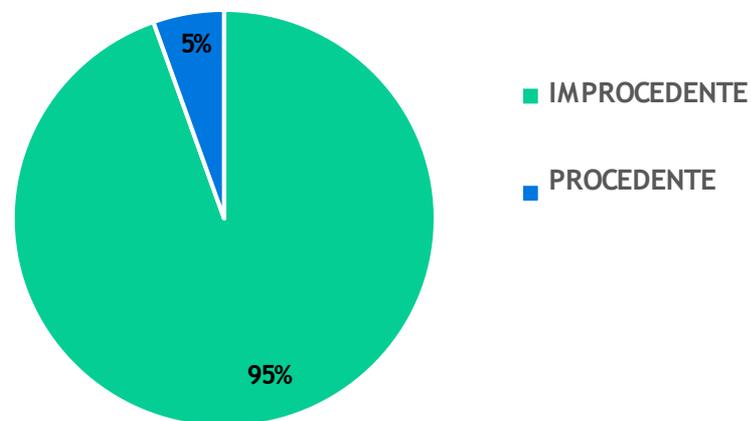
# Nossos Números

---

## POR TIPO DE PESSOA



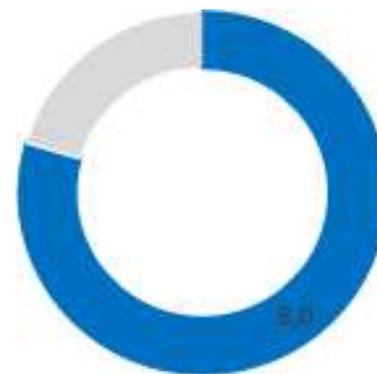
## POR CLASSIFICAÇÃO



## ZEMA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A



**Ótimo**



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. Com o compromisso de buscar sempre o melhor atendimento, a média de nota acima de 8, vem sendo mantida por mais de um ano na plataforma Reclame Aqui. A Zema Financeira encerra o semestre com nota média de 8,0, alcançando a reputação Ótimo. Com essa classificação nos engajamos a atingir sempre a melhor experiência para nossos clientes e parceiros.

# Considerações Finais

---

*A Zema entende que o cliente é nosso maior patrimônio e, por isso, vem desenvolvendo várias mudanças de processos para tornar o nosso atendimento ainda mais ágil e eficiente.*

## ESTAMOS ONDE NOSSO CLIENTE PRECISAR

---

Aumentamos nossos canais de atendimentos:

Além do telefone e e-mail, agora nossos clientes podem tirar suas dúvidas também pelas redes sociais e WhatsApp.

## REESTRUTURAÇÃO E MODERNIZAÇÃO

---

O setor de ouvidoria passou por reformulações com o objetivo de atingir a máxima eficiência em nossos atendimentos e análises de demandas do consumidor.

A capacitação é parte fundamental para garantia de padrões elevados de nossa Central da Qualidade. São realizados treinamentos frequentes ligados ao setor, o que garante que nossa equipe esteja sempre atualizada com o mercado e as necessidades de nossos clientes.

## ANÁLISE DE INDICADORES

---

Nossos colaboradores são altamente capacitados para coletar, organizar e analisar os dados provenientes de nossos atendimentos. Os relatórios possuem atualizações mensais de indicadores que são aperfeiçoados, buscando sempre padrões de excelência e confiabilidade em nossos resultados.

