

Relatório de Ouvidoria



2º Semestre 2019

Apresentação



Este documento contém os critérios operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que trata a Resolução Bacen nº 4.433 de 23 de Julho de 2015.

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.



[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

“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 96 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
CEO do Grupo Zema

[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

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 96 anos de história, tradição e reconhecimento.

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

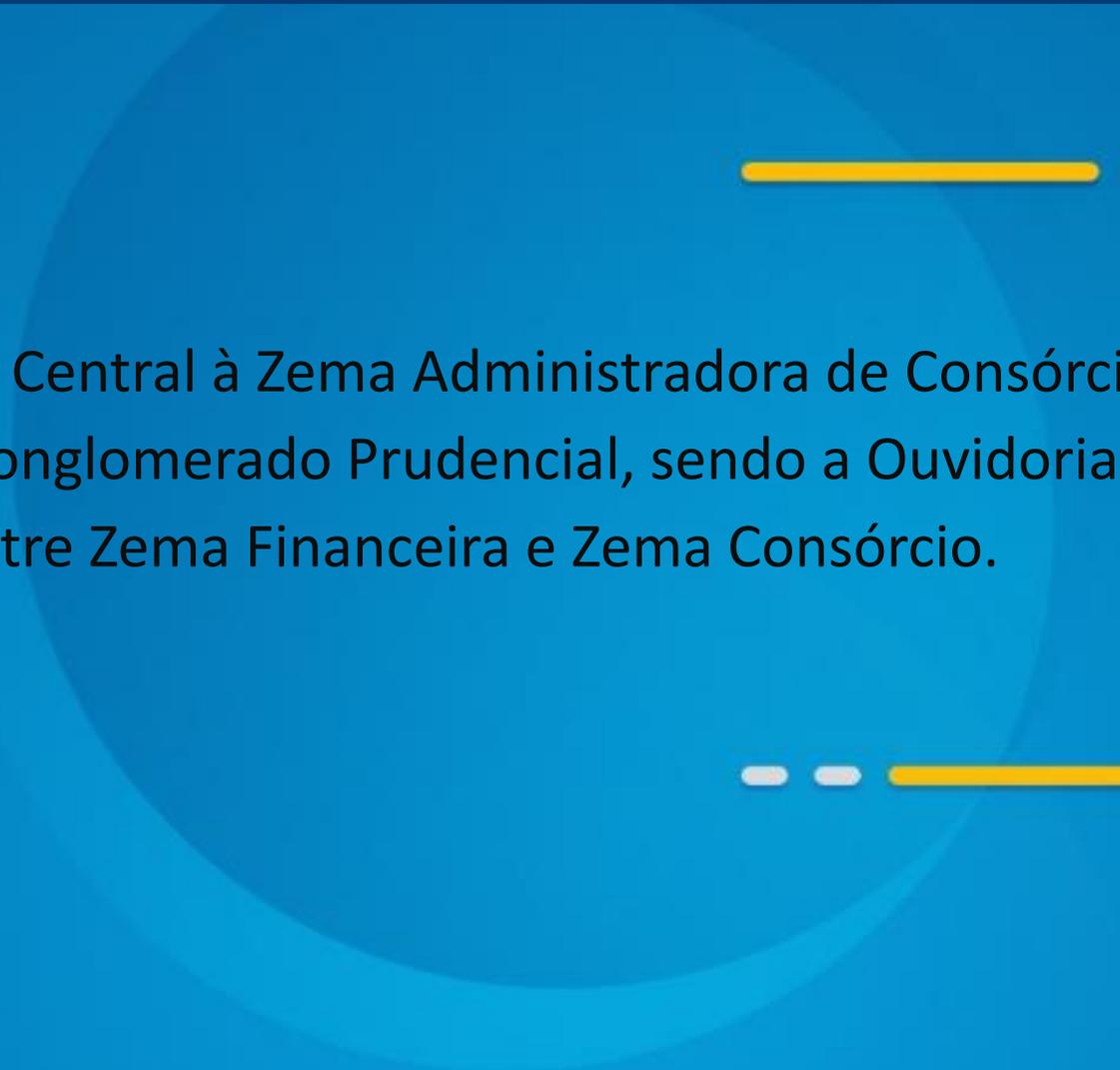
[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

95 anos de história do Grupo Zema, na proximidade com os consumidores e o atendimento regionalizado trouxeram para a financeira um grande Know How voltado para análise de crédito ao consumo de forma rápida, personalizada e, sobretudo, livre de burocracia. Devido ao sucesso dos serviços financeiros prestados nas unidades de varejo, o Grupo Zema acaba de investir na inauguração da sua primeira loja exclusiva de Serviços Financeiros. A unidade está localizada no centro de Araxá, em Minas Gerais. A loja nasceu com a vocação para gerar “cidadania financeira”, com um mix de soluções de crédito capazes de suprir às mais diversas demandas de seus clientes, sendo não apenas referência no financiamento de móveis e produtos eletroeletrônicos. A expectativa é de que novas unidades sejam abertas nos próximos em dois anos.

[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

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 de Ouvidoria e tendo um Ouvidor sob sua subordinação.

[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

Perante ao Banco Central à Zema Administradora de Consórcio Ltda é integrante de Conglomerado Prudencial, sendo a Ouvidoria compartilhada entre Zema Financeira e Zema Consórcio.

[Apresentação](#)[Nossa História](#)[A Ouvidoria](#)[Indicadores](#)[Governança](#)[Canais de atendimento](#)

- Todos os registros de atendimento, geram número de protocolo que é passado ao cliente através de um link de acesso via e-mail;
- A Ouvidoria recebe as demandas de vários canais e sites de reclamações, além de atendimentos presenciais, quando os clientes optam pelo atendimento pessoal. Este atendimento é feito sempre em local reservado para manter a confidencialidade das informações relatadas;
- Recebida a reclamação a Ouvidoria registra a mesma no sistema adequado, atentando para o preenchimentos de campos que assegurem a identificação do reclamante possibilitando o retorno, salvo registros classificados como anônimos;
- Quando recebemos a ligação, previamente é identificado se a ligação se trata de 1º contato do cliente ou solicitação, nesses casos devendo registrar, conceder o protocolo de atendimento e transferir a ligação para a área de BackOffice ou Gerente de Negócios, as demais situações são tratadas por meio da Ouvidoria.

[Apresentação](#)

[Nossa História](#)

[A Ouvidoria](#)

[Indicadores](#)

[Governança](#)

[Canais de atendimento](#)

- Durante o semestre, foram registradas 95 ocorrências através dos canais disponíveis ao consumidor.

Prazo de resposta

Obtendo as explicações necessárias a Ouvidoria encaminha a correspondente resposta ao Cliente, em até 10 (dez) dias uteis, através de e-mail, bem como apresenta resposta ao canal de recebimento da demanda, quando aplicável.

Quanto as demandas recebidas, o retorno das solicitação foram dados em um prazo médio de 3 dias pelo Ouvidor.

Indicadores

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2019

Apresentação	Nossa História	A Ouvidoria	Indicadores	Governança	Canais de atendimento		
CANAL DE ATENDIMENTO	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Total Geral
Atendimento Online	0	0	0	0	0	2	2
Atendimento Telefônico	3	3	2	6	3	6	23
Consumidor.gov	1	2	4	5	4	2	18
Notificação - E-mail	6	9	2	6	3	5	31
RDR - BACEN	1	2	0	0	1	1	5
Reclame Aqui	1	6	2	2	3	3	17
Total Geral	12	22	10	19	14	19	95

Apresentação

Nossa História

A Ouvidoria

Indicadores

Governança

Canais de atendimento

- Existe um Ouvidor e um Diretor Responsável pela Ouvidoria
- Os dados relativos ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor se apresentam inseridos e devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações do Banco Central – UNICAD.
- Dentre suas atribuições se inclui a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, devendo estar ciente de suas obrigações para com os clientes e usuários dos produtos e serviços da Instituição.



Juliano Antônio de Oliveira
Diretor Presidente

A instituição adotou como processos de melhorias no 2º Semestre de 2019:

- **Aprimoramento dos indicadores de Ouvidoria;**

São realizadas mensalmente reuniões de acompanhamento dos indicadores do setor, bem como elaborado planos de ação para minimizar os problemas encontrados;

- **Aprimoramento dos sistemas de registro das demandas;**

Aprimorando o sistema MySuite, para atender as necessidades de registro das ocorrências, para garantir a eficácia nos atendimentos.

- **Gestão**

Foi reestruturado o setor de atendimento, criando uma coordenação única para SAC, com intuito de melhoria de processo, análise detalhada dos atendimentos e acompanhamento dos indicadores de atendimento.

Afim de garantir o melhor atendimento ao nosso cliente, a instituição conta com atendimento de qualidade, prestados por profissionais de alta performance.

Central de Relacionamentos



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

Notificações



Correio eletrônico:
ouvidoria@zemafinanceira.com

Em nosso canal o cliente pode esclarecer dúvidas, efetuar negociações e registrar reclamações ao SAC, por ligações telefônicas através do 0800.095.6702

Fale Conosco



O atendimento é feito por meio de solicitação pelo ícone Fale Conosco no site
www.zemafinanceira.com

