



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2020



# 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 trata a RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

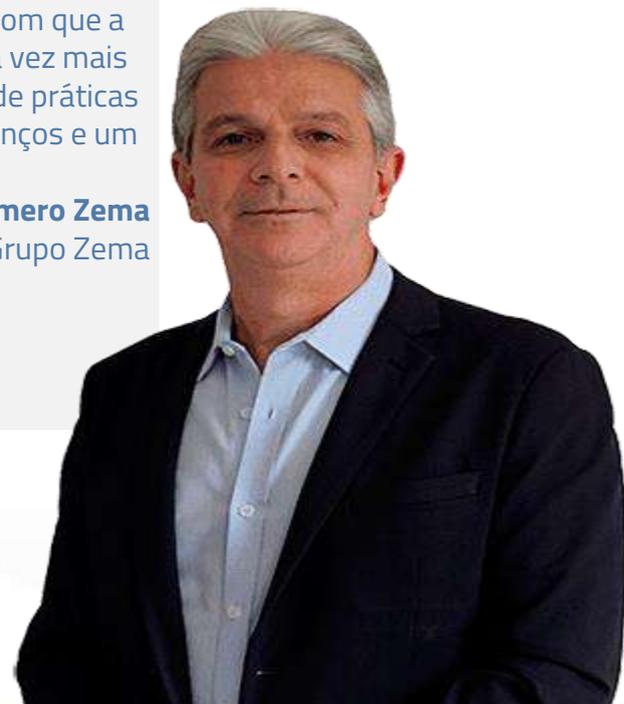
- Apresentamos uma visão geral sobre o modelo de governança e atuação da Ouvidoria, os indicadores gerais sobre o período e um conjunto de proposições identificadas e implantadas a partir das manifestações recebidas de nossos Clientes.

# 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 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**  
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 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.

# Sobre a Zema Financeira

---

<b>Missão</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agir: Perceber, entender e oferecer o quanto antes o que as pessoas precisam.</li></ul>
<b>Visão</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entender as mudanças sociais, comportamentais e econômicas para inovar e facilitar a vida das pessoas.</li></ul>
<b>Valores</b>	<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>
<b>Compromisso</b>	<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 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 demanda para a área de BackOffice ou Gerente de Negócios, as demais situações são tratadas por meio da Ouvidoria.

# Indicadores

## 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



### Notificações

Notificações Extrajudiciais recebidas através do e-mail: [ouvidoria@zemafinanceira.com](mailto:ouvidoria@zemafinanceira.com)



### Fale Conosco

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



Zema Financeira



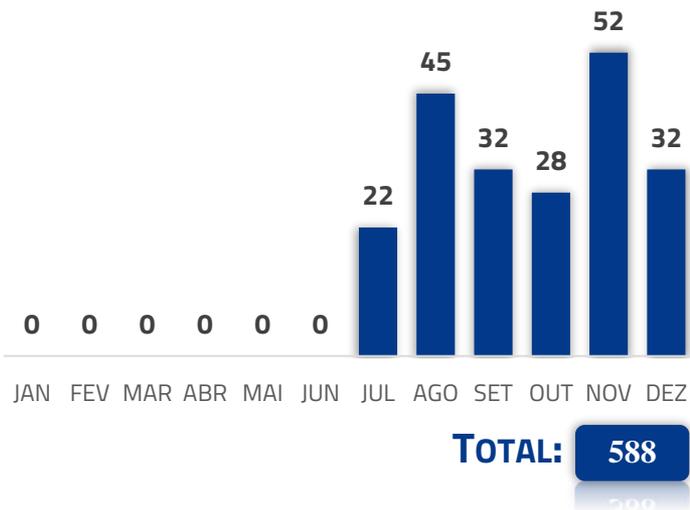
@zemafinanceira



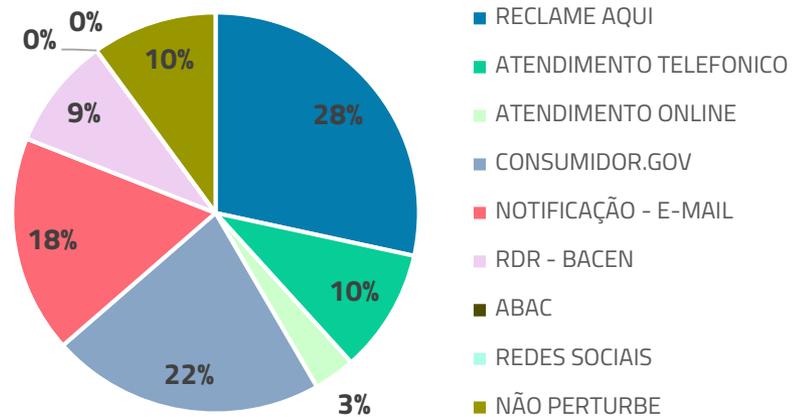
Zema Financeira

# Nossos Números

## DEMANDAS



## PLATAFORMA

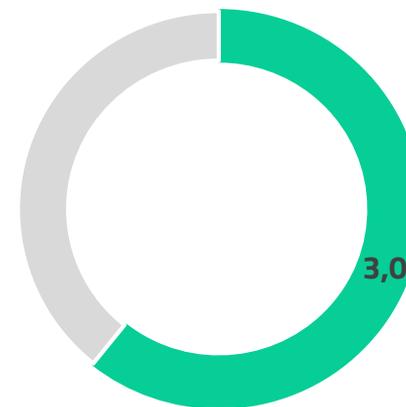


O prazo de tratamento e retorno teve média de 3,7 dias

# AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO



## MÉDIA GERAL



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MÉDIA

**Nota Metodológica:** O Cliente avalia o atendimento em 6 quesitos, com notas que podem variar entre 1 a 5. Os resultados apresentados são as médias das avaliações recebidas no período.

# 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.

## NEGOCIE AQUI

---

Autonomia e agilidade hoje são essenciais e pensando nisso disponibilizamos o NEGOCIE AQUI, canal onde o cliente faz sua renegociação de forma eficiente, sem precisar ficar nas filas de atendimento.

## TREINAMENTOS

---

Sabemos que a capacitação de nossos profissionais garante a qualidade no atendimento do cliente final, por isso a Zema investe em treinamento e desenvolvimento de cada um de nossos colaboradores.

