



Apresentação

O segundo semestre de 2025 foi um período de grandes conquistas para a Zema, onde o compromisso incessante em transformar desafios em oportunidades foi o grande destaque. Alinhados com o manifesto Grupo Zema, “pra você, por você”, reafirmamos nossa excelência no atendimento e na experiência dos clientes.

Cada seção deste documento sublinha nossos esforços para garantir uma Ouvidoria ágil e eficiente. Nosso objetivo é não apenas resolver problemas, mas também identificar e tratar suas causas principais, proporcionando melhorias contínuas em nossos serviços.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2025.

Nossa História

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 dos consorciados, 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.





Palavras 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 mais de 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
CEO do Grupo Zema

•VISÃO

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

•MISSÃO

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

•VALORES

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

•COMPROMISSO

- Prover acesso
- Ter atitude positiva
- Dinamismo



A OUVIDORIA

Ouvir com atenção, agir com foco no cliente!

Equipe de Ouvidoria



Alessandra Nogueira

Analista de Ouvidoria



Daniella Carvalho

Coordenadora de
Ouvidoria



Leidilene Carmo

Assistente de Ouvidoria



“Trabalhar no departamento de Ouvidoria é desafiador e gratificante. Nossa principal missão é atuar como intermediários entre a empresa e seus clientes, colaboradores e stakeholders, ouvindo, registrando e e resolvendo reclamações, sugestões e elogios de maneira justa e eficiente. Esse trabalho exige habilidades de comunicação, empatia e resolução de conflitos, além de uma postura ética e imparcial. A ouvidoria tem um papel estratégico ao identificar padrões nos feedbacks recebidos, contribuindo para a melhoria contínua de produtos, serviços e processos internos da organização. Além disso, lidamos com situações delicadas e de diferentes perspectivas, o que exige escuta ativa e capacidade de adaptação. Em resumo, o trabalho na ouvidoria é uma oportunidade de fazer a diferença, promovendo um ambiente mais eficiente e alinhado às necessidades do nosso público.”

DANIELLA CARVALHO
Coordenadora de Ouvidoria

CONVERTENDO FEEDBACK EM EVOLUÇÃO CONTÍNUA

A Ouvidoria Zema Consórcio tem como principal objetivo receber e tratar, de maneira justa e imparcial, todas as manifestações recebidas. Isso inclui reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios de clientes que não ficaram satisfeitos com a solução apresentada pelos canais primários de atendimento. Este processo é essencial para garantir um canal de comunicação transparente e confiável entre a Administradora e seus clientes e usuários.

A estrutura da Ouvidoria é cuidadosamente projetada para estar em sintonia com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Administradora. Ela opera de forma independente das unidades executoras da Administradora, estando sob a responsabilidade do Diretor Presidente, com um Ouvidor que lhe é subordinado.

A Ouvidoria atua como um canal de última instância, oferecendo tratamento formal para questões que não foram resolvidas pelos canais primários. Como um canal independente, a Ouvidoria do Grupo Zema desempenha um papel mediador, sempre com o intuito de promover a qualidade da comunicação e fortalecer laços de confiança e colaboração mútua entre a Administradora e seus clientes.





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 a central de atendimento é acionada, verifica-se se há solicitações em andamento. Se a demanda não foi resolvida no prazo ou não satisfez o usuário, o caso é encaminhado para a Ouvidoria, que atua como última instância de atendimento.

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, e registrar reclamações ao SAC por ligações telefônicas através do 0800.095.6702, Whatsapp 34 3669 1010 ou Chat através do site: www.consorciozema.com

NOTIFICAÇÃO

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

FALE CONOSCO

O atendimento é feito por meio de solicitações pelo ícone Fale Conosco no site: <https://consorciozema.com/FaleConosco.aspx>



consorcio zema



@zemaconsorcio



@zema consorcio

NOSSOS NÚMEROS

A Administradora realizou:

418

ATENDIMENTOS NO 2º SEMESTRE DE 2025



CANAIS DE ATENDIMENTO

36% Reclame Aqui

23% Atendimento Telefônico

12% Consumidor.Gov

11% Notificação E-mail

11% Atendimento Online

6% Bacen

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Dos **418** atendimentos realizados

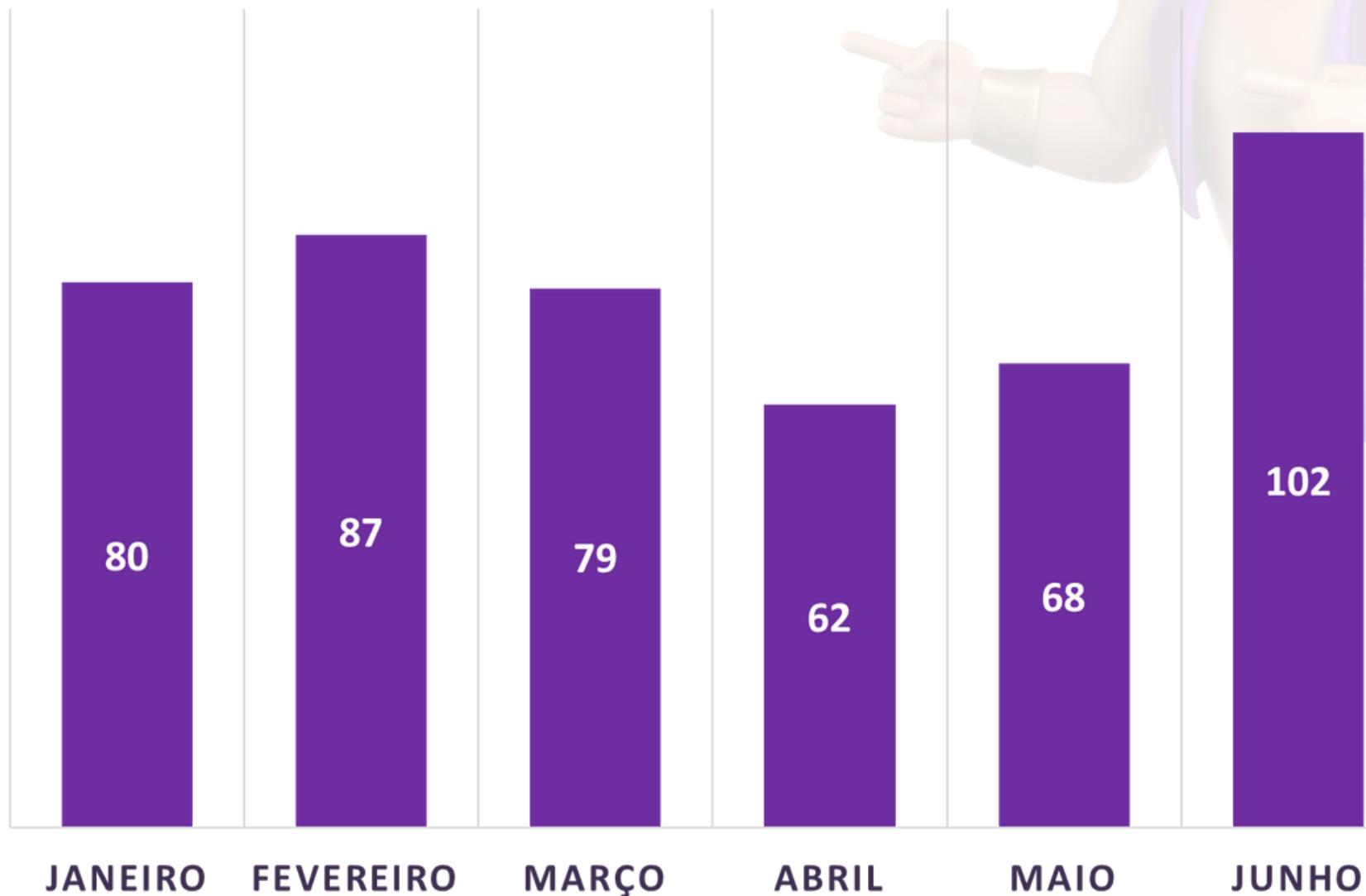
94% foram julgados **IMPROCEDENTES**



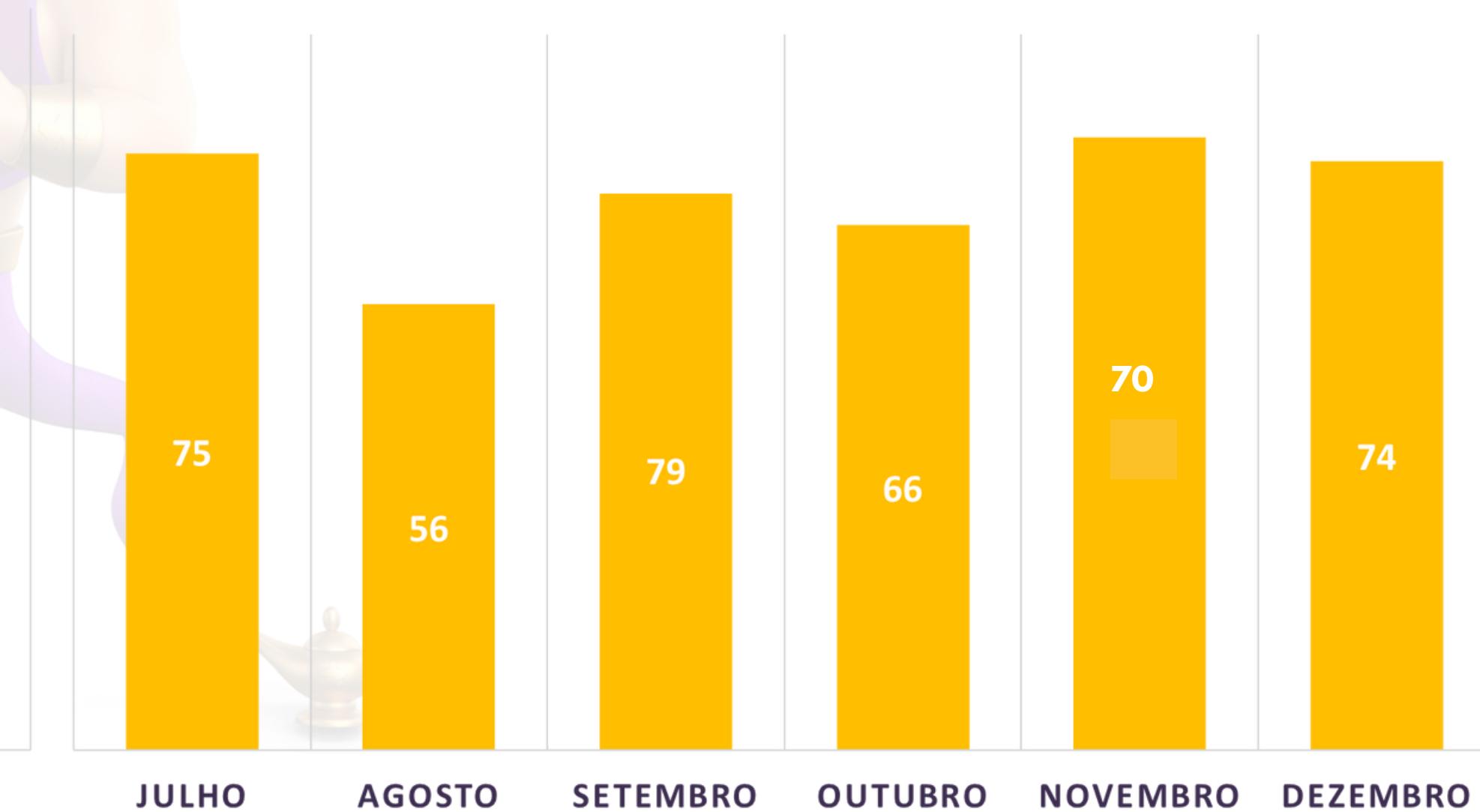
COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR

1º Semestre de 2025 comparado ao 2º Semestre de 2025

1º SEMESTRE DE 2025



2º SEMESTRE DE 2025



CANAIS DE ATENDIMENTO

Consumidor.Gov



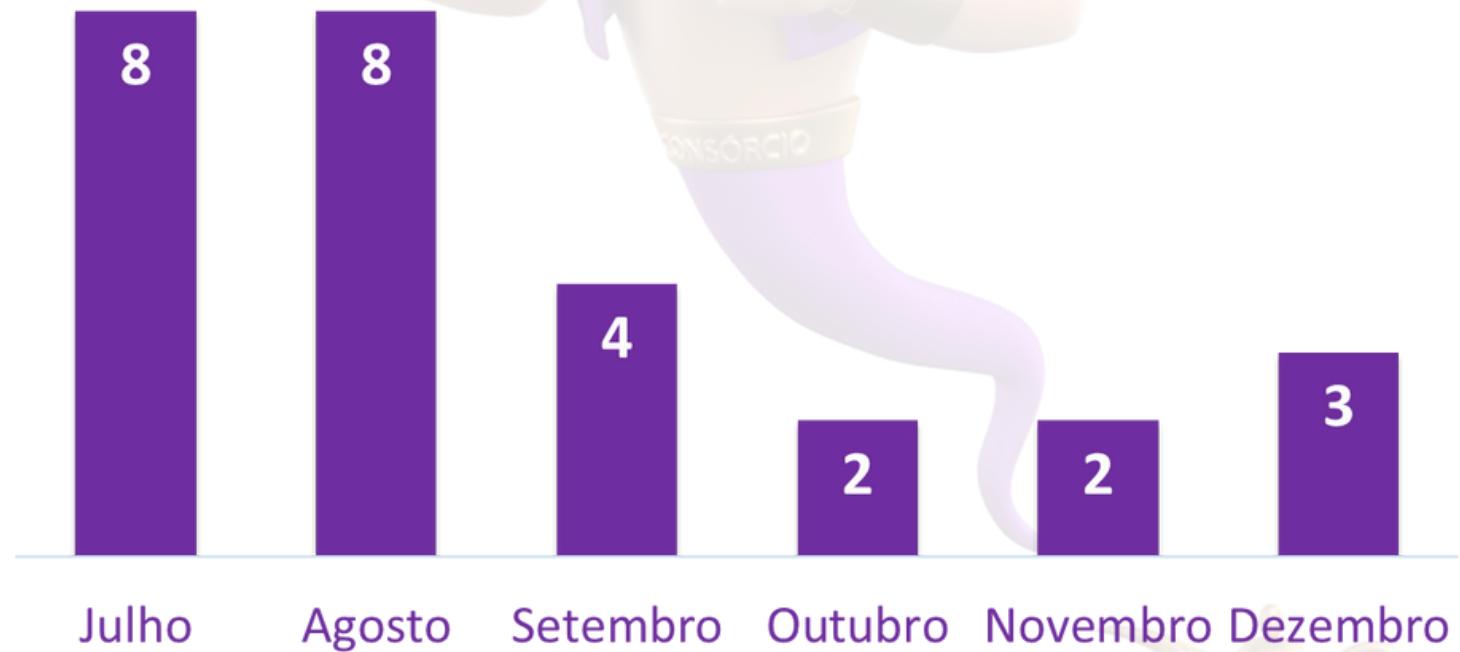
Prazo médio de resposta de **2,2 dias úteis**, com índice de solução de **65,4%**

CANAIS DE ATENDIMENTO

RDR-Bacen

27

ATENDIMENTOS



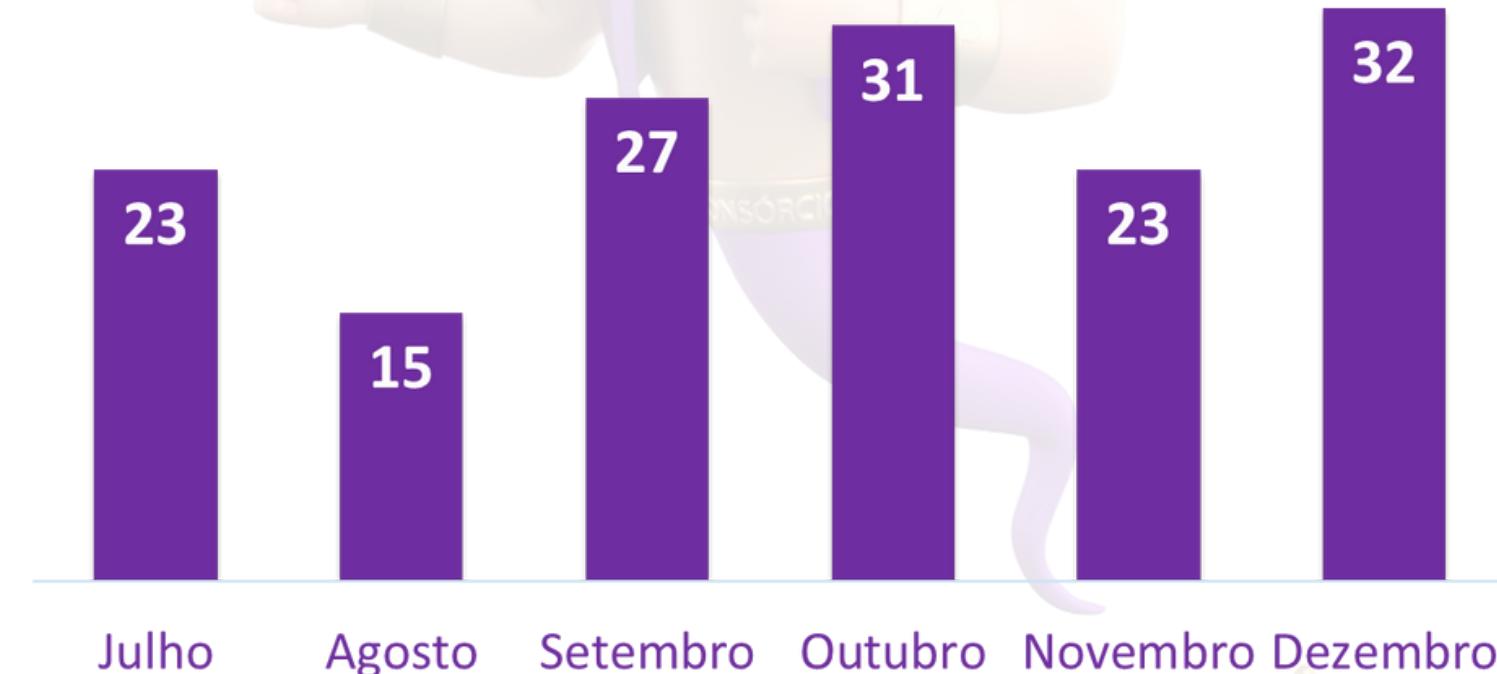
33 demandas julgadas, sendo 76% improcedentes

CANAIS DE ATENDIMENTO

Reclame Aqui

151

ATENDIMENTOS



Prazo médio de resposta de **2,9 dias úteis**, com índice de solução de **63,6%**

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Telefônico



Prazo médio de resposta de **4,5 dias úteis** , com índice de resposta de **100%**

AGILIDADE QUE ENCANTA, EXCELÊNCIA QUE SURPREENDE!

Conforme as normativas CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, a resposta definitiva aos solicitantes por meio do canal de Ouvidoria deve ocorrer em até 10 dias úteis.

No primeiro segundo semestre de 2025, as solicitações feitas através dos canais internos oficiais da Ouvidoria foram atendidas em um prazo médio de 3,8 dias úteis.

Nosso prazo de atendimento de 3,8 dias, é um marco de agilidade e eficiência, refletindo o compromisso em oferecer respostas rápidas e soluções eficazes. Cada atendimento é feito com qualidade, sem perder a rapidez. Estamos orgulhosos dessa conquista e seguimos aprimorando nossos processos!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 1,6 (em uma escala de 5), enquanto no Reclame Aqui a nota é 6,6 (em uma escala de 10).

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

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 3,8 dias úteis. Buscamos atender o nosso cliente com a máxima agilidade, respeito e humanização. Temos o prazer em servir!

NOVAS AÇÕES

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 necessidades dos clientes.

AÇÃO RÁPIDA E EFICIENTE EM SITUAÇÕES CRÍTICAS

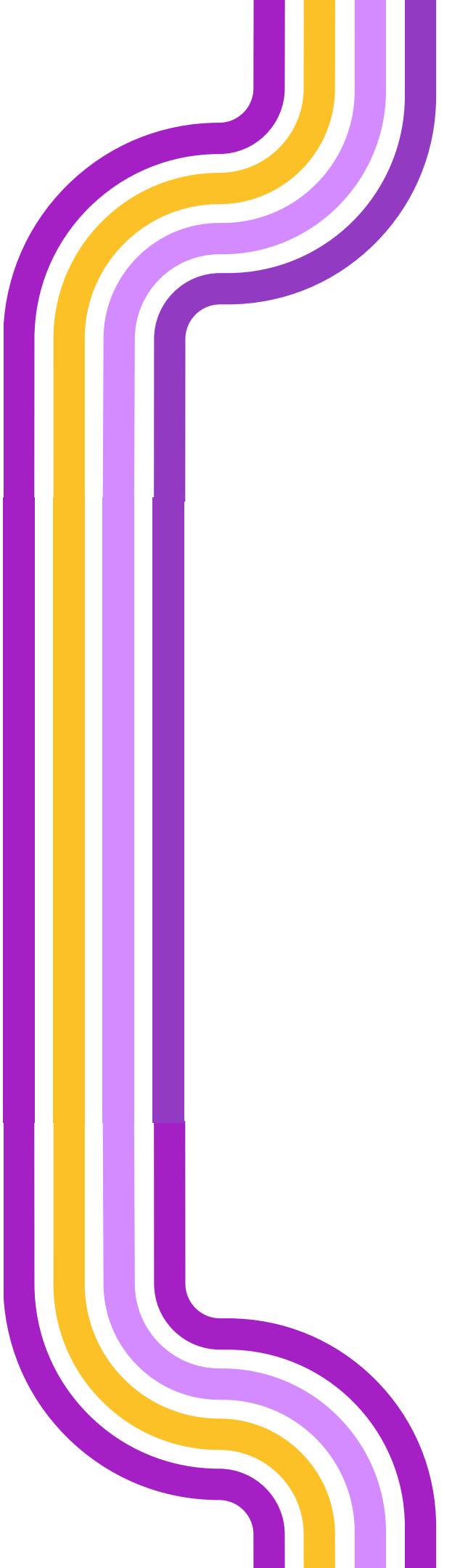
A Ouvidoria se destaca na gestão de crises, buscando resolver rapidamente conflitos e insatisfações de clientes. Criamos planos de ação específicos para situações adversas, garantindo que os problemas sejam tratados de maneira eficaz e com a menor interrupção possível para a experiência do cliente.

PROCESSOS DE AUDITORIA INTERNA E CONFORMIDADE LEGAL

A Ouvidoria cumpre rigorosamente com todas as exigências legais e regulatórias, garantindo que os processos de atendimento e resolução de demandas estejam alinhados com as normas estabelecidas. Realizamos auditorias periódicas e implementamos controles eficazes para assegurar o cumprimento das obrigações legais, além de manter os mais altos padrões de qualidade.

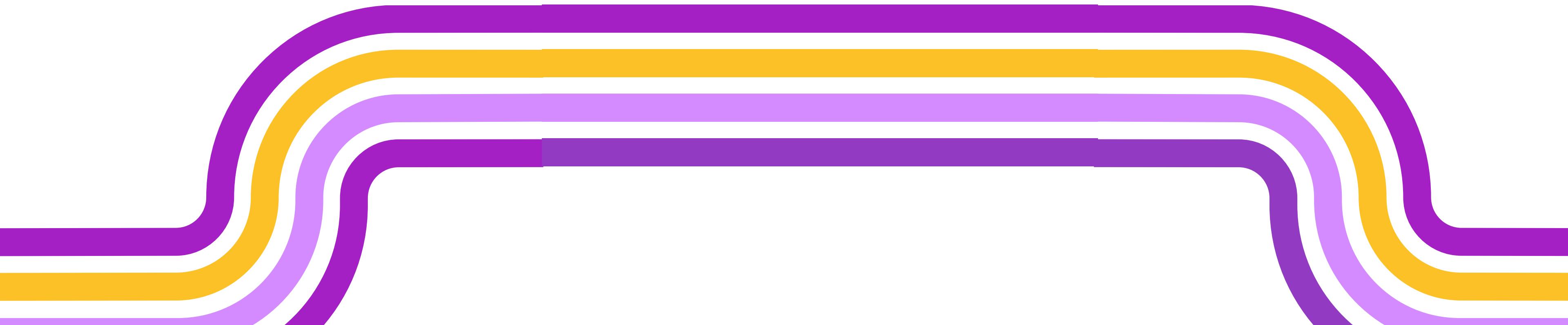
ENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

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.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Consórcio entende que o cliente é nosso maior patrimônio.



OBRIGADO!