



zema

CONSÓRCIO



Apresentação

O primeiro semestre de 2026 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 1º semestre de 2026.

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.

● VALORES

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

● COMPROMISSO

- Prover acesso
- Ter atitude positiva
- Dinamismo

● MISSÃO

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

A OUVIDORIA

Ouvir com atenção, agir com foco no cliente!

Equipe de Ouvidoria



Daniela Ribeiro

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 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 satisfaz 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:

617

ATENDIMENTOS NO 1º SEMESTRE DE 2026

CANAIS DE ATENDIMENTO

41% Reclame Aqui

19% Atendimento Telefônico

15% Consumidor.Gov

6% Notificação E-mail

7% Atendimento Online

12% Bacen

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Dos **617** atendimentos realizados

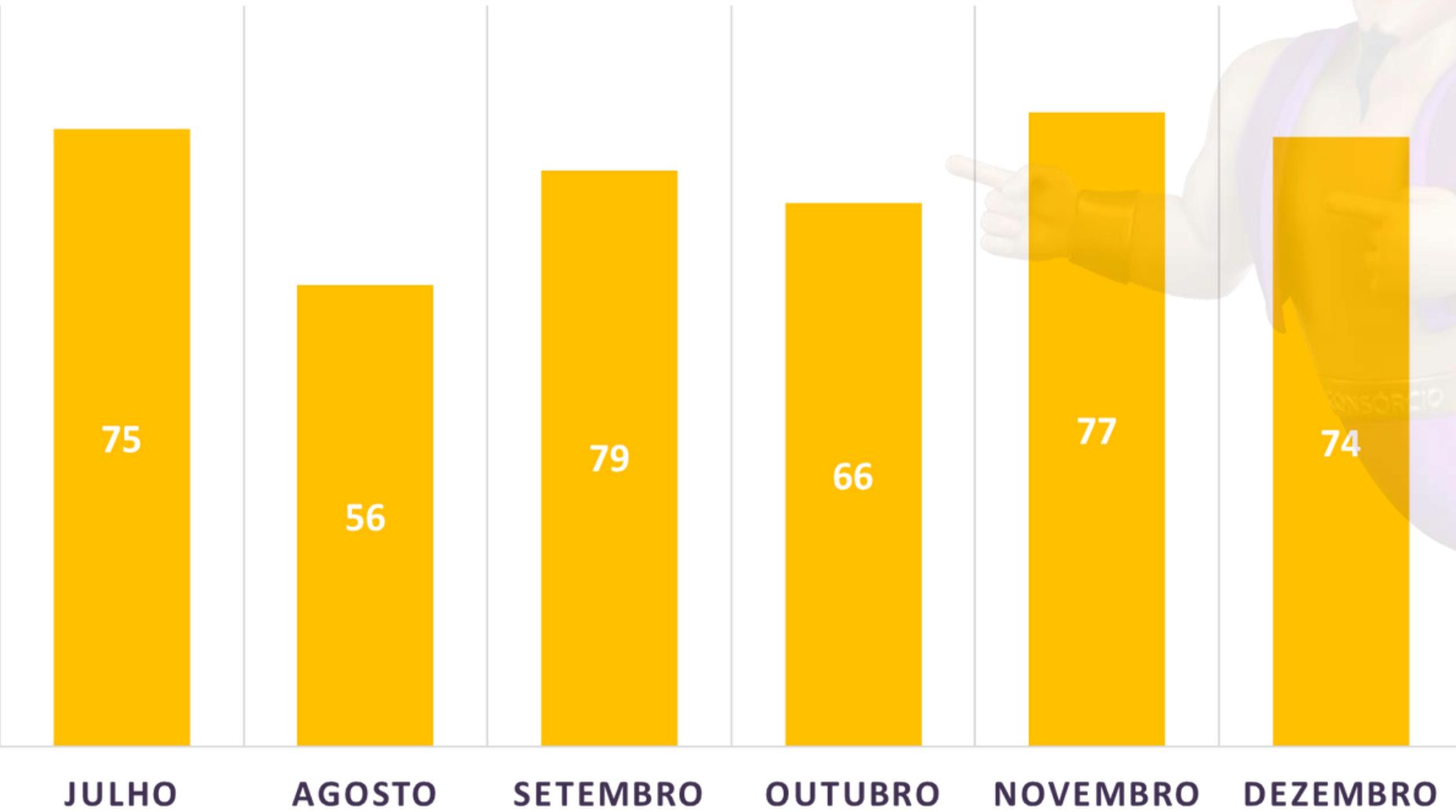
88% foram julgados **IMPROCEDENTES**



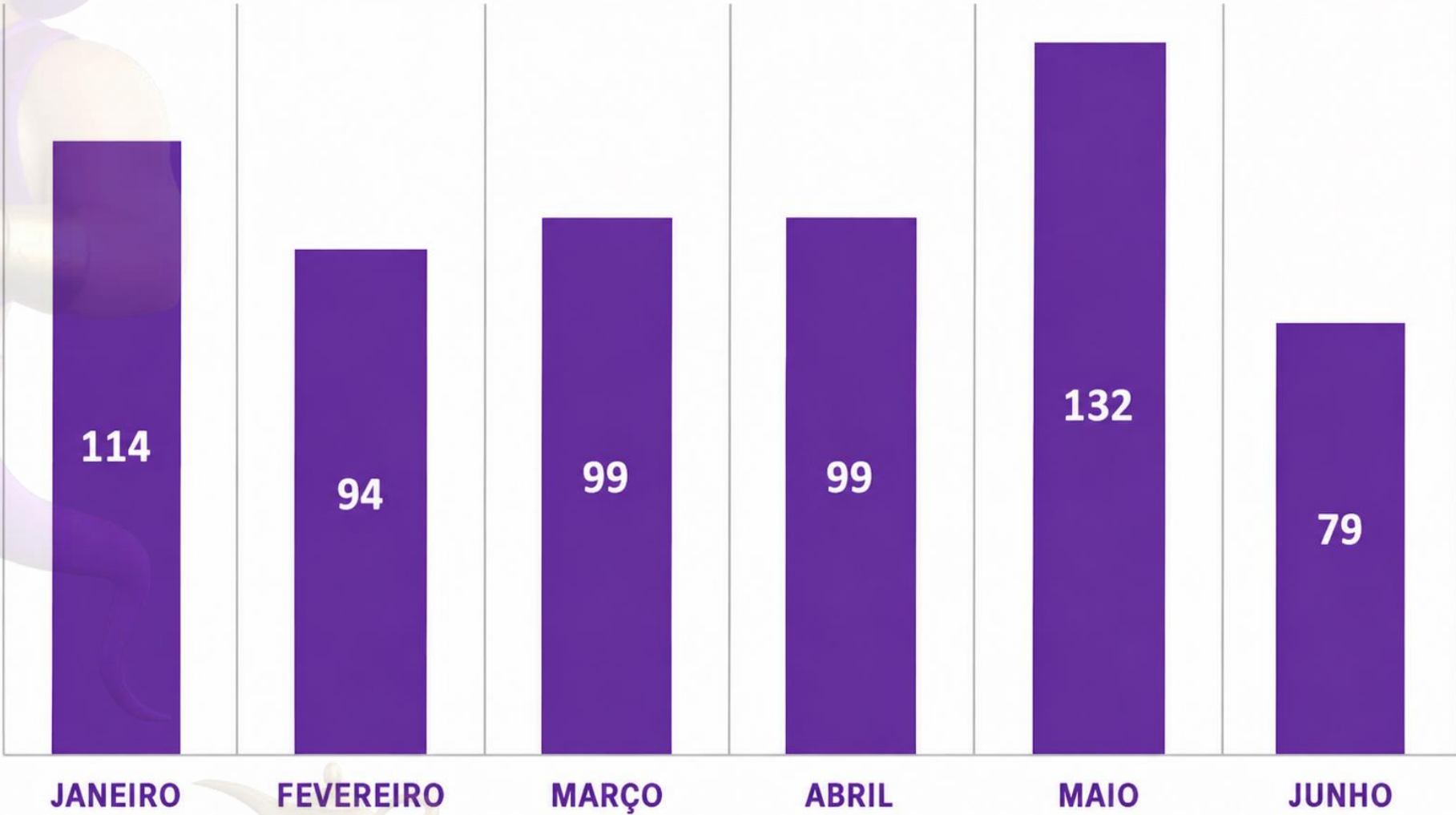
COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR

2º Semestre de 2025 comparado ao 1º Semestre de 2026

2º SEMESTRE DE 2025



1º SEMESTRE DE 2026

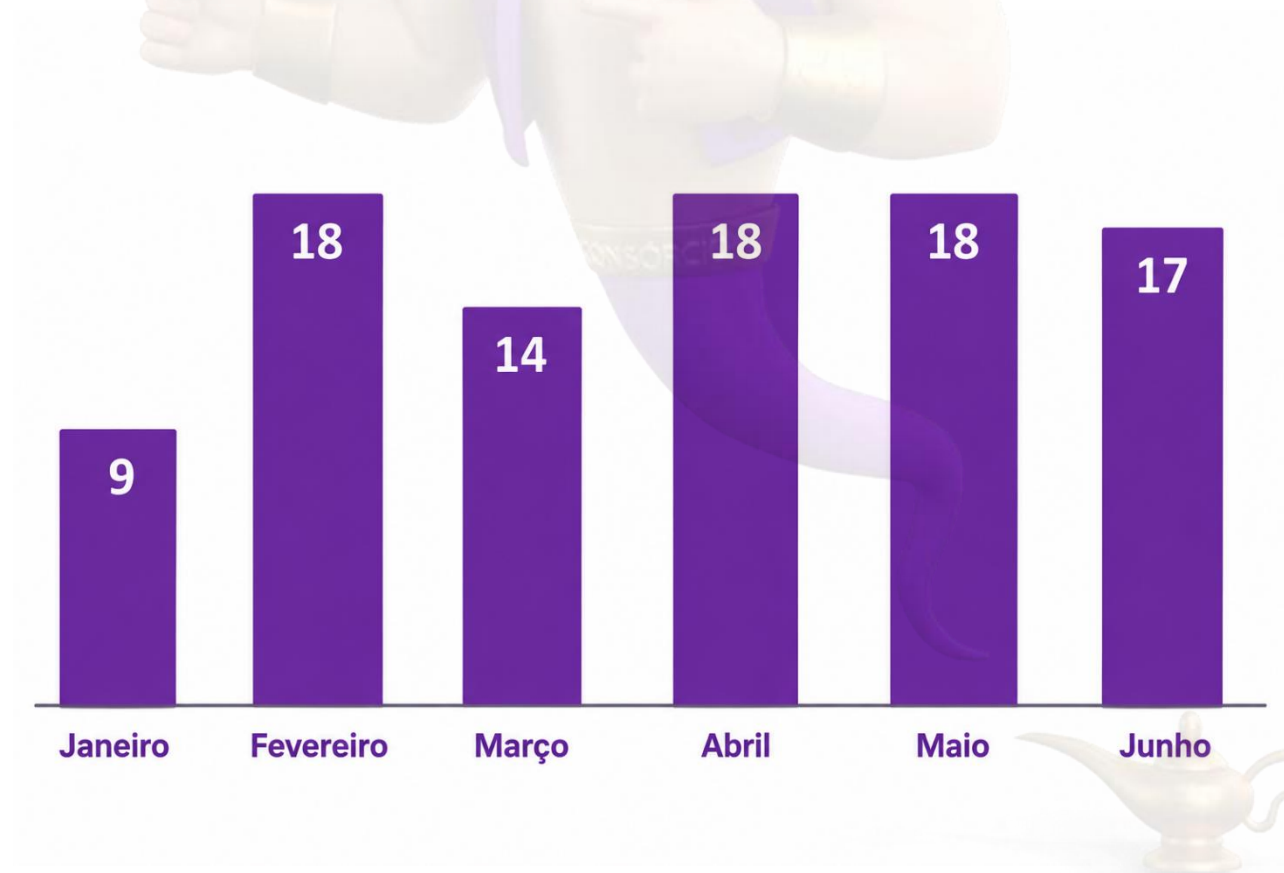


CANAIS DE ATENDIMENTO

Consumidor.Gov

94

ATENDIMENTOS



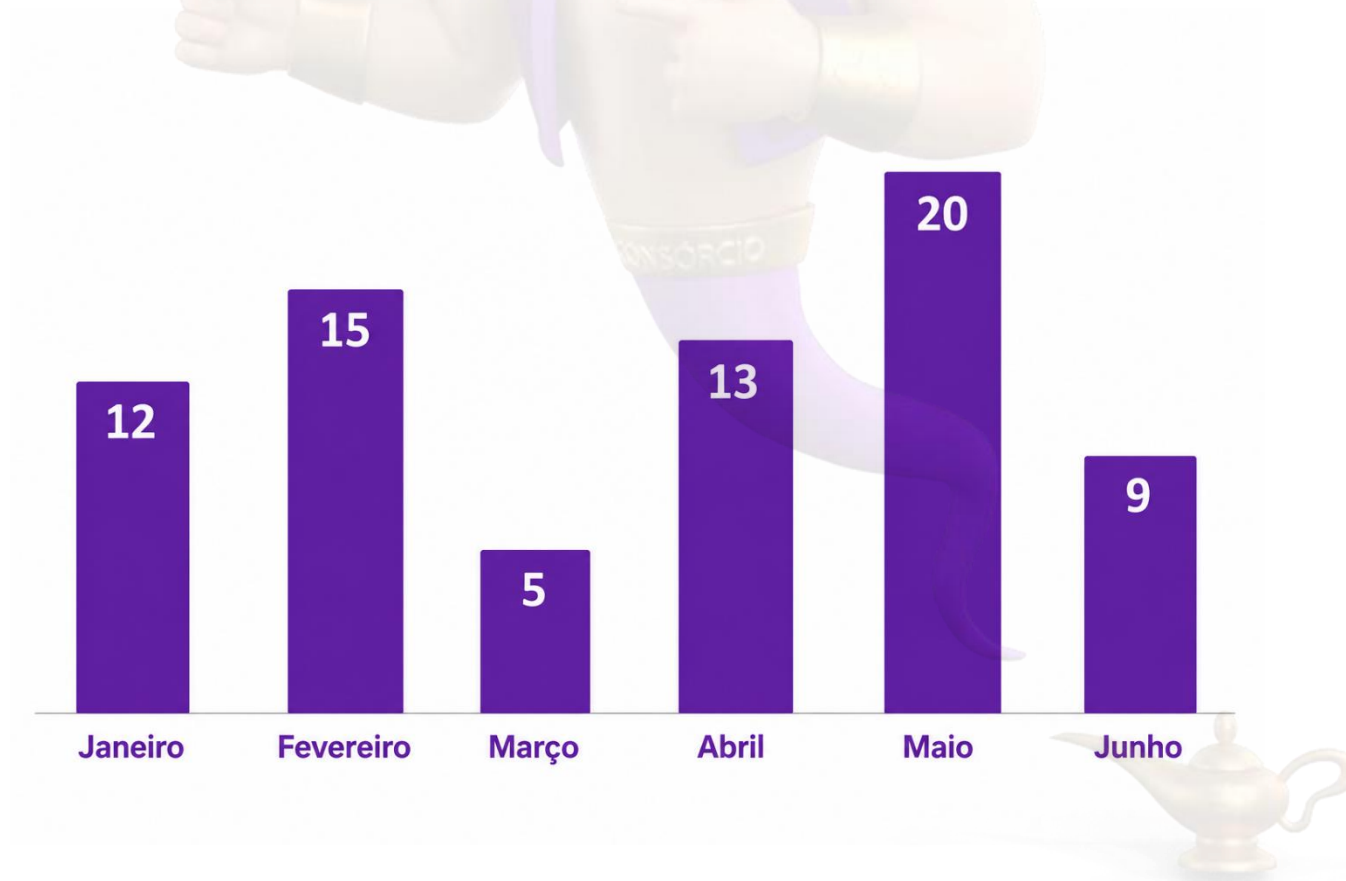
Índice de solução de 75,3%

CANAIS DE ATENDIMENTO

RDR-Bacen

74

ATENDIMENTOS



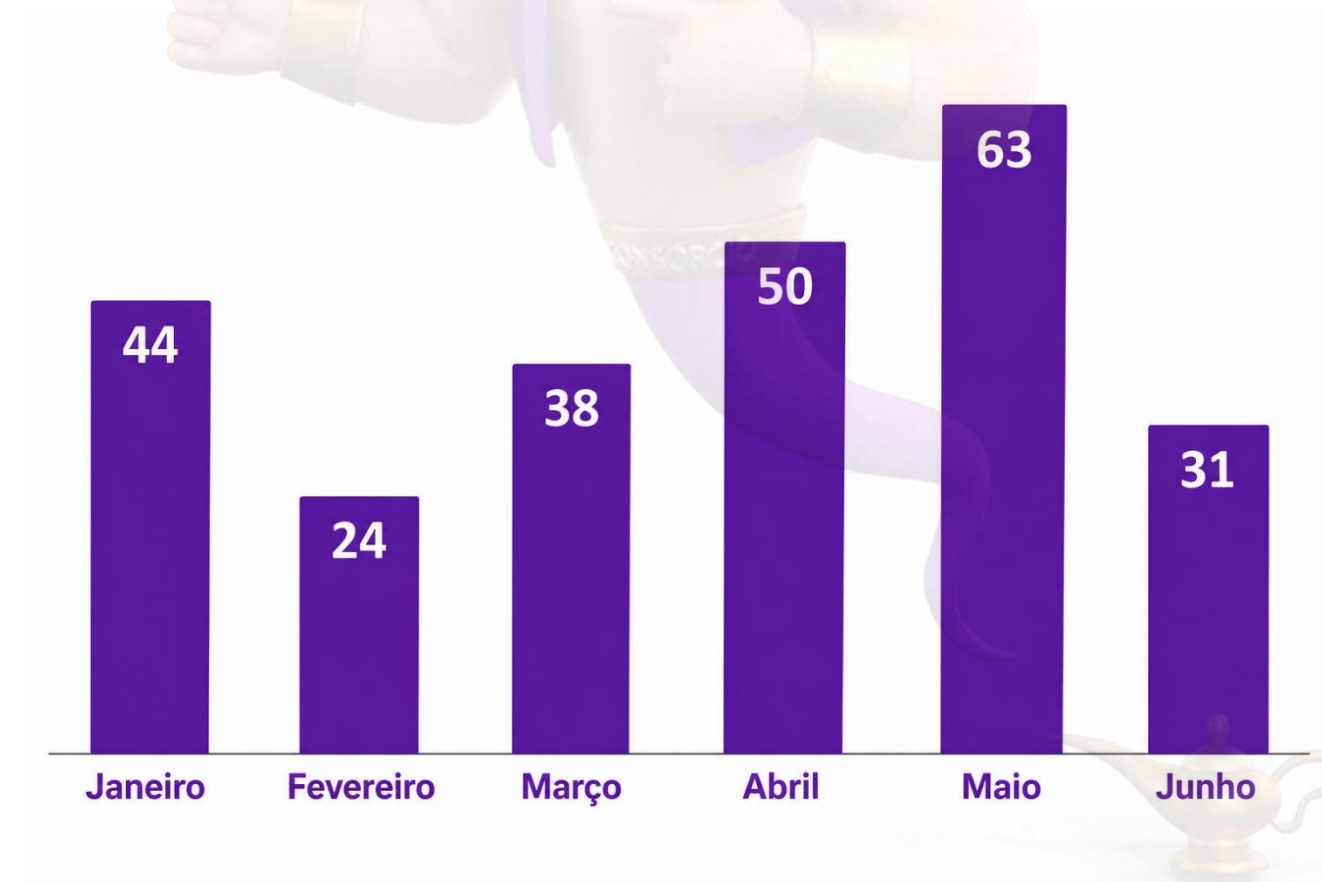
58 demandas julgadas, sendo 62% improcedentes

CANAIS DE ATENDIMENTO

Reclame Aqui

250

ATENDIMENTOS



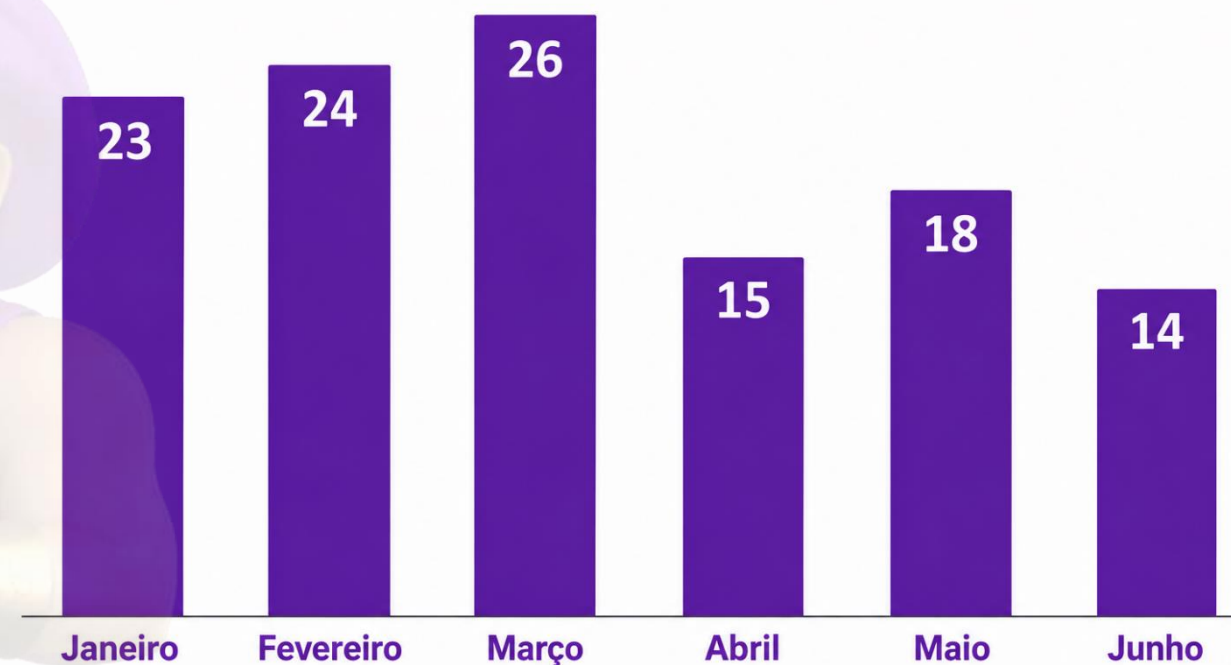
Índice de solução de 68,9%

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Telefônico

120

ATENDIMENTOS



Atendimento Online

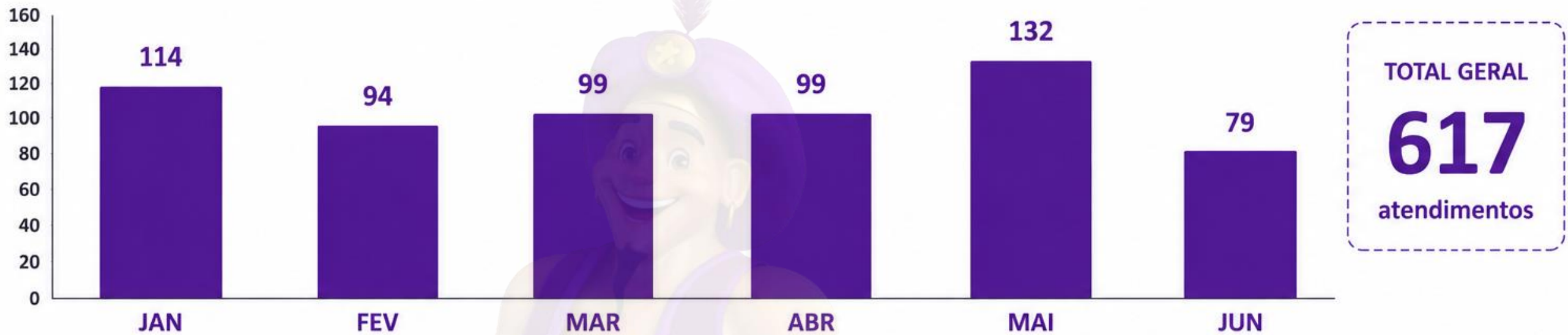
42

ATENDIMENTOS



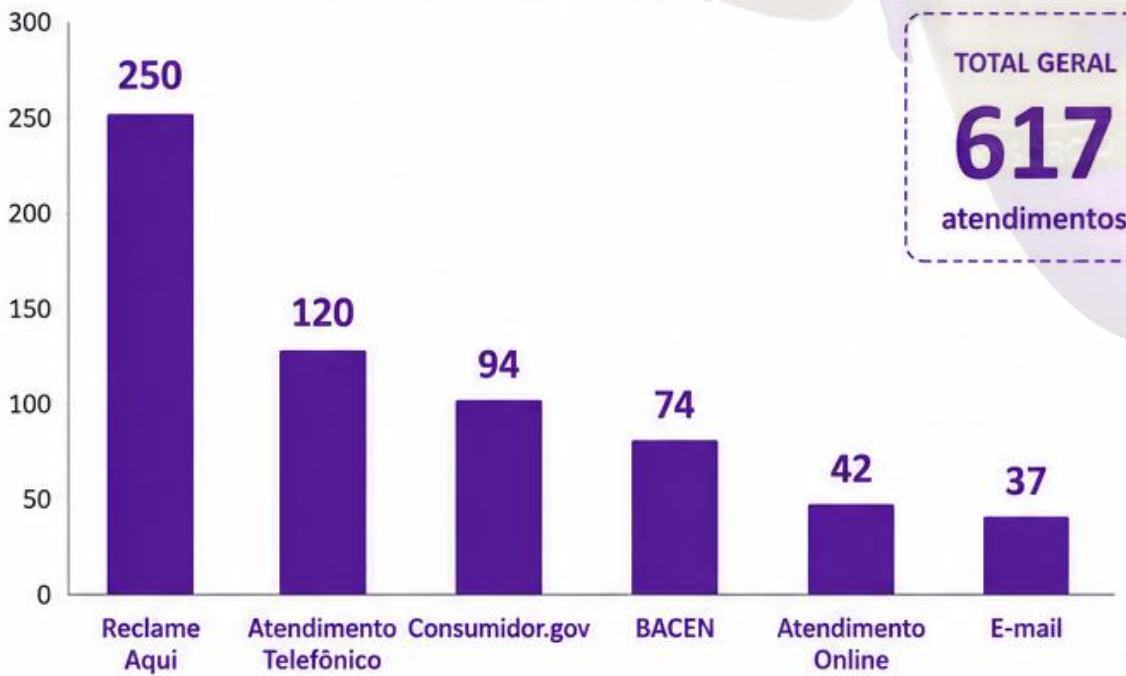
TOTAL DE ATENDIMENTOS

Total de atendimentos por mês



ATENDIMENTOS TOTAIS POR CANAL

Total de atendimentos por canal



DETALHAMENTO POR CANAL E POR MÊS

Canal	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	Total
Reclame Aqui	44	24	38	50	63	31	250
Atendimento Telefônico	23	24	26	15	18	14	120
Consumidor.gov	9	18	14	18	18	17	94
BACEN	12	15	5	13	20	9	74
Atendimento Online	11	7	6	3	11	4	42
E-mail	15	6	10	0	2	4	37
TOTAL GERAL	114	94	99	99	132	79	617



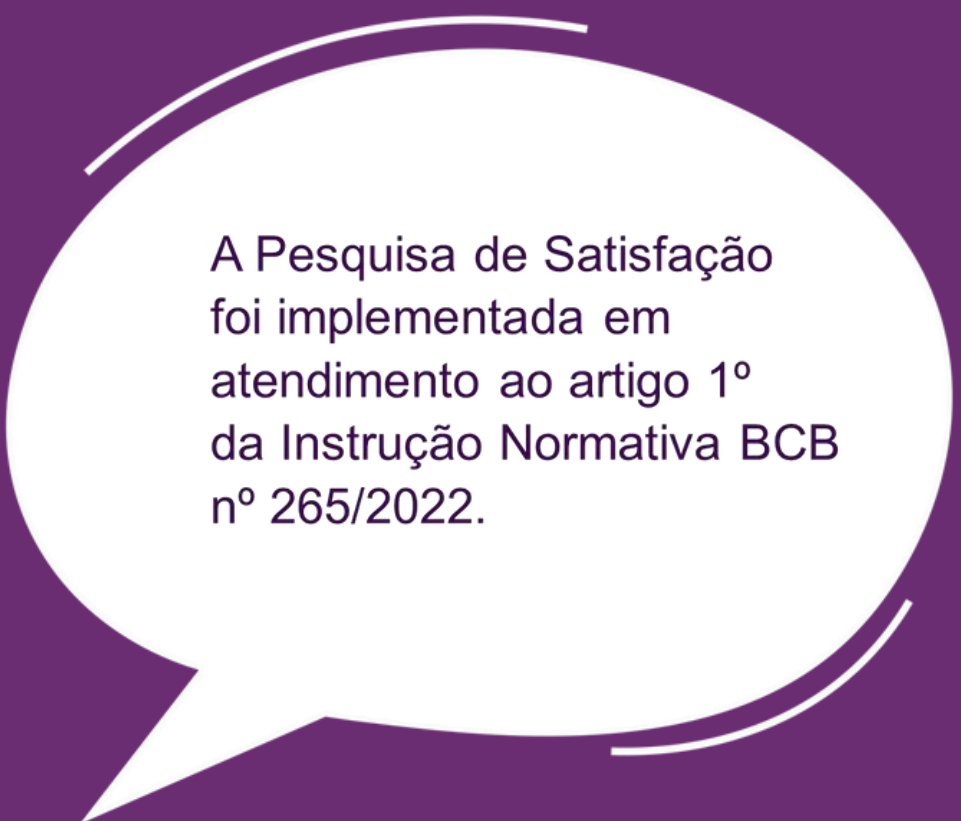
Total Geral: 617 atendimentos realizados no período de Janeiro a Junho.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria emprega uma pesquisa de satisfação estruturada para coletar avaliações de 1 a 5 relacionadas ao atendimento prestado dos 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 1,7 (em uma escala de 5), enquanto no Reclame Aqui a nota é 6,8 (em uma escala de 10).



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

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

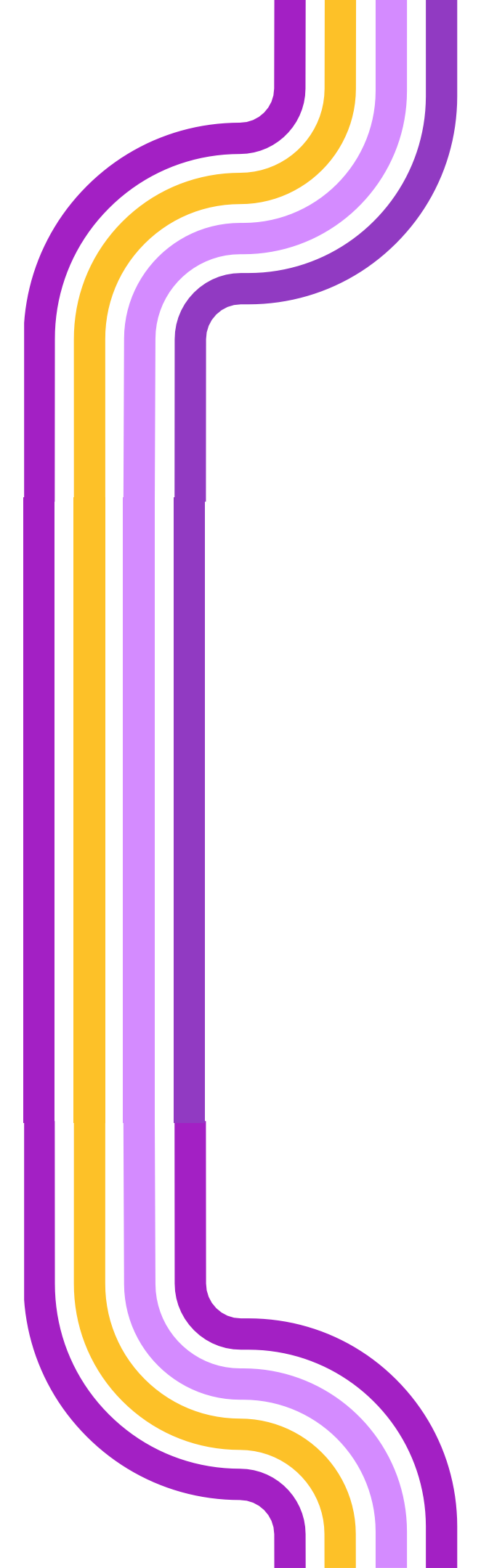
A Ouvidoria se destaca na gestão de crises, buscando resolver rapidamente conflitos e insatisfações de clientes. Criamos planos de ação específicos para situações adversas, garantindo que os problemas sejam tratados de maneira eficaz e com a menor interrupção possível para a experiência do cliente.

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!

