



# OUVIDORIA CORA

Relatório 1º Semestre 2023

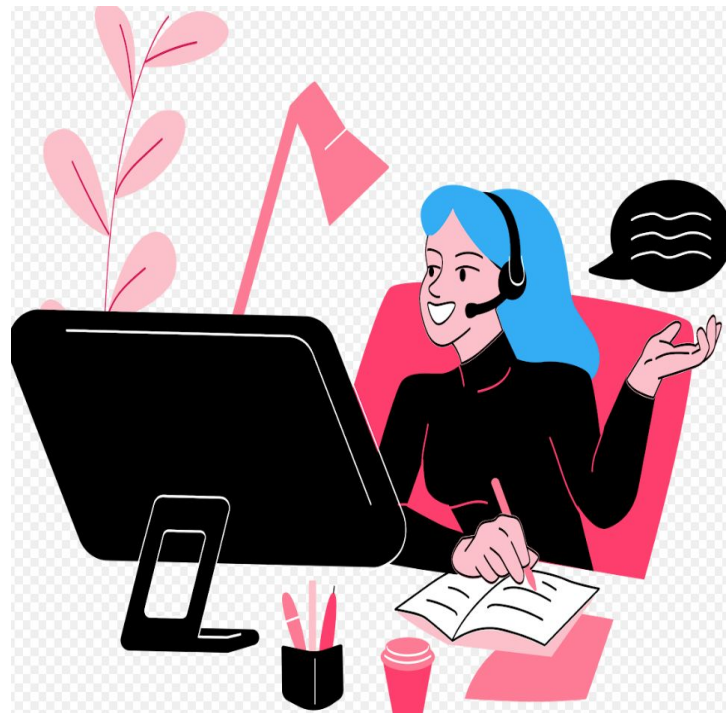


cora

# SUMÁRIO

## Relatório Ouvidoria 1º Semestre | 2023

1. MENSAGEM DIRETOR DE OUVIDORIA
2. CONHEÇA AS PRINCIPAIS ATIVIDADES DA OUVIDORIA
3. NOSSOS NÚMEROS
4. 1º SEMESTRE DE 2023
5. AGRADECIMENTOS



# DIRETOR DE OUVIDORIA

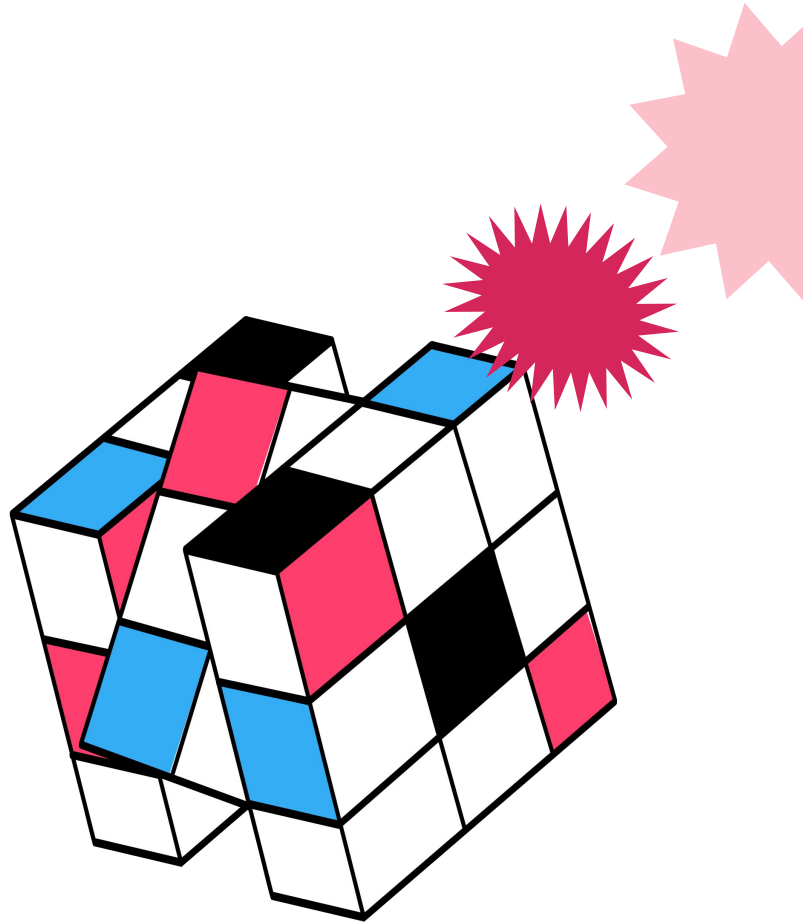
Gustavo Viegas

A cada ciclo que se renova, nós, da Ouvidoria da Cora, buscamos evoluir não apenas nossos processos e tomadas de decisão, mas também o impacto que desejamos gerar para os clientes da Cora e para o ecossistema como um todo.

Embora a visão de não existir uma Ouvidoria seja uma possibilidade, quando estamos diante de serviços de alta complexidade em constante inovação, essa perspectiva é quase utópica.

Contudo, estamos extremamente orgulhosos da jornada que percorremos até agora, pois conseguimos manter nosso nível de serviço acima do esperado para nossa estrutura e nosso canal, com um time dedicado e coeso na busca de soluções estruturais para questões que afetam nossos clientes.

Agradeço a todas as colaboradoras e colaboradores da Cora que fazem da nossa Ouvidoria motivo de orgulho para nossa organização e para nossos(as) clientes!



# OUVIDORIA CORA

Aqui na Ouvidoria Cora, nosso objetivo é criar uma conexão especial com nossos clientes e garantir que se sintam ouvidos e valorizados. Afinal, sua satisfação é o que nos motiva a melhorar e crescer a cada dia.

Nós nos esforçamos para construir uma relação de confiança e amistosa com nossos clientes, porque sabemos que ter clientes apaixonados não é apenas um objetivo, é a essência do nosso trabalho. Queremos que tenham uma experiência incrível com nossos produtos e serviços.

Para nós, é um desafio constante ir além e transformar a forma como pequenos e médios empreendedores lidam com o dinheiro. Esse desafio nos inspira e está presente em tudo o que fazemos. É parte da nossa cultura e do nosso compromisso.

Agradecemos por confiarem em nós e por compartilharem suas opiniões. Estamos sempre aqui para ouvir, ajudar e garantir que a sua jornada empreendedora seja positiva!

[Seguindo a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional e para tornar ainda mais transparente a relação entre a Cora e seus clientes, apresentamos o relatório das atribuições e dos indicadores de Ouvidoria, relativos às atividades do 1º semestre de 2023.](#)





SAC  
(11) 5039-5715  
0800 591 2350



Chat do aplicativo



WhatsApp  
(11) 93305-8198



E-mail  
meajuda@cora.com.br

# CANAIS DE ATENDIMENTO

## CANAIS PRIMÁRIOS

Central de Atendimento que reúne os canais indicados para o primeiro contato do cliente

## CANAL DE ÚLTIMA INSTÂNCIA

É realizado através da Ouvidoria Cora, que busca solução para os chamados não resolvidos na Central de Atendimento ou quando o(a) solicitante não concordou com a tratativa recebida



Abrir chamado  
[www.cora.com.br/ouvidoria](http://www.cora.com.br/ouvidoria)

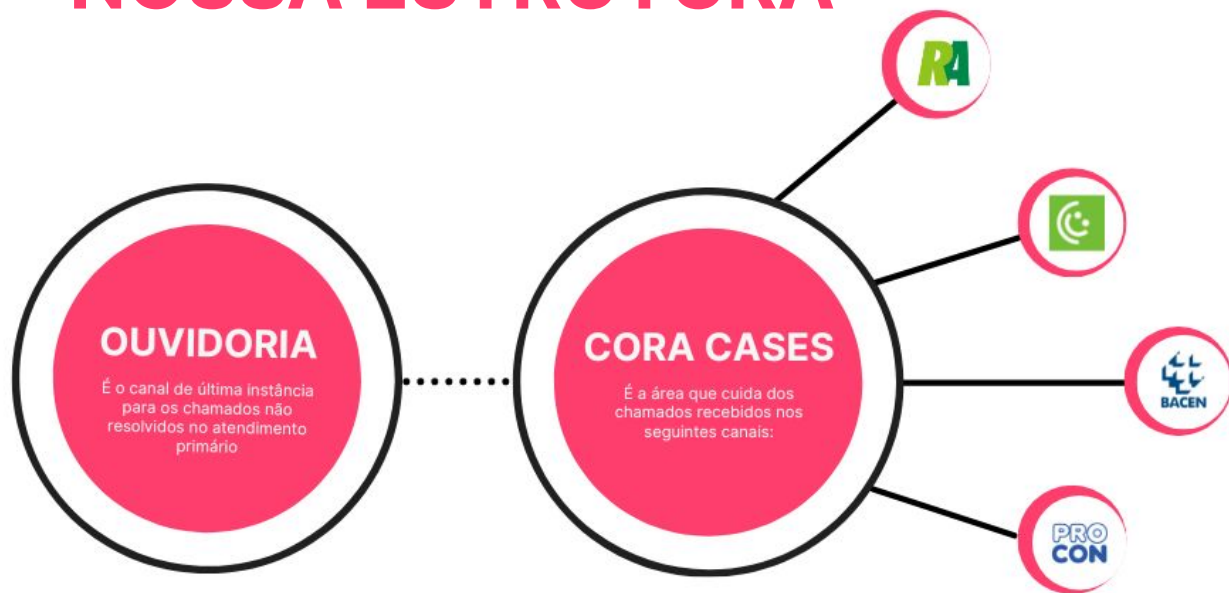


E-mail  
[ouvidoria@cora.com.br](mailto:ouvidoria@cora.com.br)



Ouvidoria  
0800 591 2431

# NOSSA ESTRUTURA



Na Cora, a **Ouidoria** é responsável pelo atendimento e análise de reclamações registradas diretamente em nosso site e e-mail institucional e possui uma ramificação interna intitulada como **Cora Cases** para atendimento e análise de reclamações advindas de canais externos, como Reclame AQUI, Consumidor.GOV, Banco Central e Senacon.

Toda a nossa estrutura de Ouvidoria possui profissionais capacitados que garantem imparcialidade, ética e transparência no atendimento aos clientes e consumidores. Além disso, conhecem e levam em consideração as particularidades e regras específicas de cada canal.

# Conheça as principais atividades da Ouvidoria



# Nosso Propósito

A Ouvidoria atua como **PORTA VOZ** dos clientes Cora, recebendo reclamações que não foram resolvidas pela Central de Atendimento e/ou demandas de clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento recebido.

Quando recebemos um pedido de ajuda, trabalhamos para:

**ANALISAR** as demandas com isenção, verificando se elas possuem os requisitos para ser analisadas pela Ouvidoria

**MEDIAR** tratativas entre as áreas e o cliente, a fim de buscar a melhor resolução para a questão apresentada.

**MELHORAR** os processos internos a partir das sugestões dos nossos clientes

**ACOLHER** o cliente com empatia e escuta ativa, recebendo e tratando a sua demanda

**COMPARTILHAR** a resolução dos chamados com as diversas áreas da Cora seguindo as diretrizes esperadas para a Ouvidoria.

**OFERECER VISIBILIDADE** sobre as demandas, levando-as para a **alta administração da Cora**.



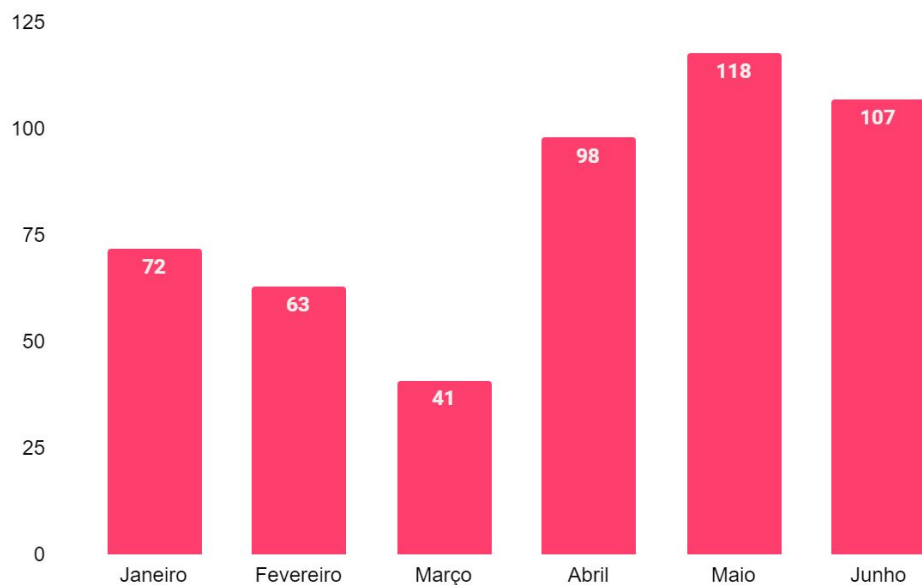
# NOSSOS NÚMEROS

Solicitações de ajuda que recebemos na Ouvidoria e demais canais públicos e regulados



# Protocolos da Ouvidoria Cora

1º Semestre | 2023



No primeiro semestre de 2023, registramos **499** chamados tratados formalmente pela Ouvidoria Cora.

# 499

Total de acionamentos

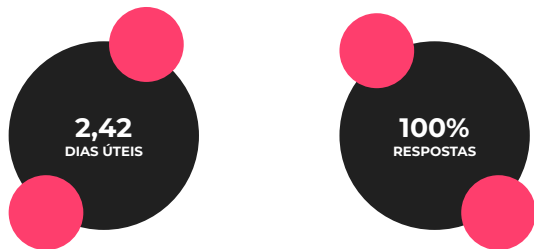


# 1º SEMESTRE/2023

Análise dos principais resultados  
da nossa ouvidoria



# Agilidade nas tratativas



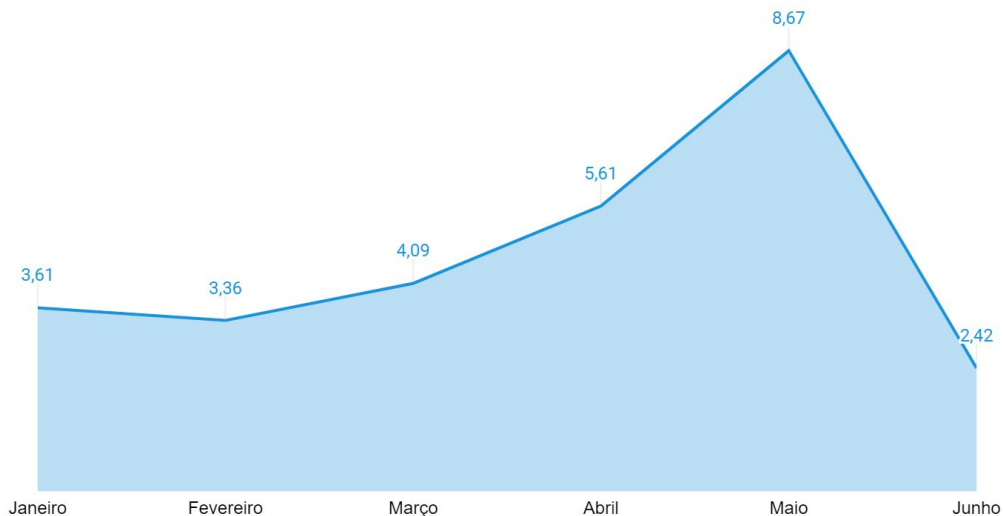
Para ajudar nosso cliente e ao público externo, agimos rapidamente para receber, tratar e responder às solicitações feitas ao nosso canal de Ouvidoria, sendo uma de nossas metas reduzir o tempo de resposta médio de 7,8 dias úteis apresentado no Relatório de Ouvidoria do 2º semestre de 2022.

O propósito foi alcançado e é um prazer poder compartilhar que no 1º semestre de 2023, levamos em média **2,42 dias úteis para finalizar o atendimento** dos nossos clientes.

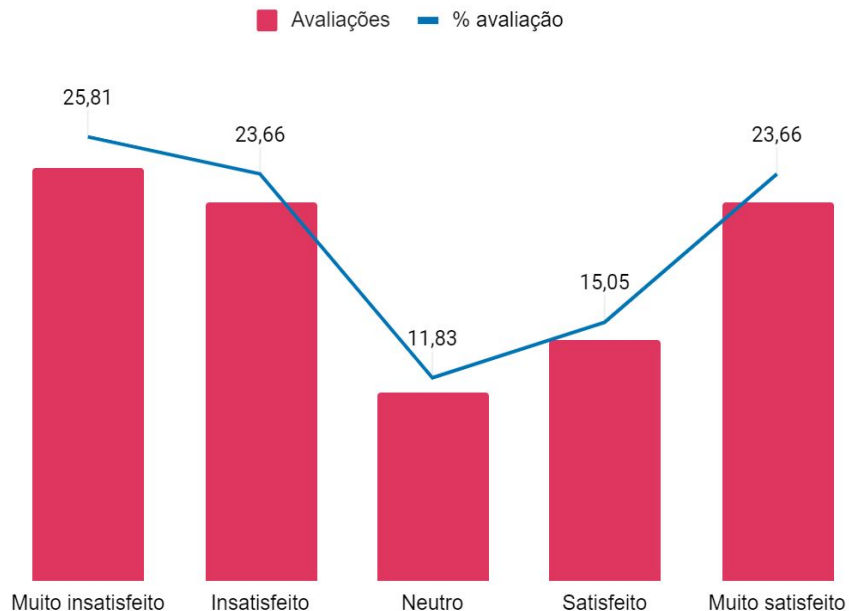
Com isso, seguimos as diretrizes do Banco Central de que os chamados devem ser respondidos em até 10 dias úteis.

E confirmamos nosso empenho em otimizar o tempo de tratativa sem perder a qualidade.

Tempo de resposta médio na Ouvidoria Cora (dias úteis)



# Satisfação do Atendimento



Analisando a percepção dos nossos clientes, constatamos que **38,71 % avaliaram a experiência no atendimento como Satisfeito e Muito Satisfeito.**

Durante o período de análise, observamos que uma quantidade significativa de chamados foi resolvida de maneira adequada pelo atendimento primário, resultando no indeferimento desses casos pela Ouvidoria. Esse cenário contribuiu para a classificação de avaliações como "Insatisfeito" e "Muito Insatisfeito".

# Classificação das Manifestações

74%

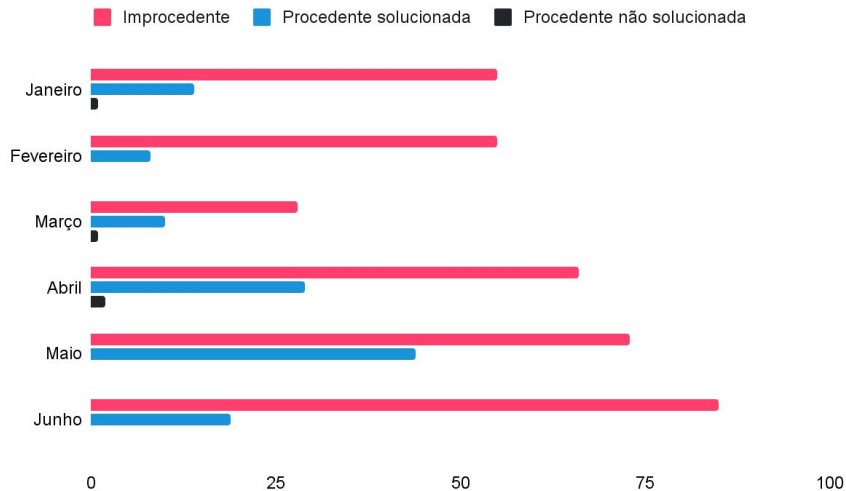
dos chamados tratados pela nossa Ouvidoria foram classificados como **IMPROCEDENTE**. Esse percentual indica que a maioria das tratativas do atendimento primário foram realizadas corretamente.

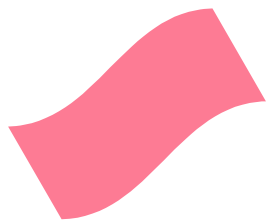
25%

dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE SOLUCIONADA**. O cliente teve a sua demanda atendida integralmente e as melhorias, implementadas.

0,8%

dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA**. Por limitação tecnológica e/ou técnica não foi possível atender ao pedido dos clientes, porém as melhorias foram mapeadas para serem eventualmente implementadas.





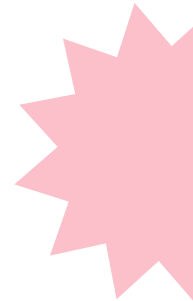
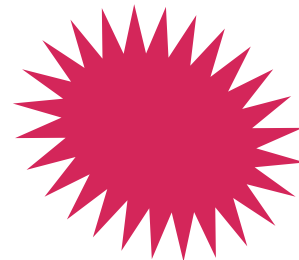
# AVALIAÇÕES

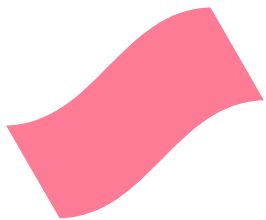
Relatos das experiências dos nossos(as) clientes atendidos pela Ouvidoria.

“Foi **excelente** todo o atendimento desde da abordagem, as explicações e a resolução.”

“**Atenção** absoluta com o cliente!”

“**Profissionalismo**, atenção e **eficiência** da Instituição Cora!”





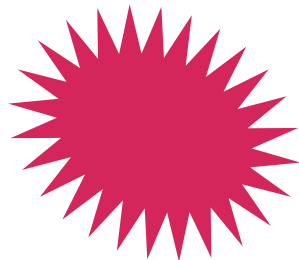
**“Estamos sempre representando a voz do cliente como instituição, de forma responsável.** Para nós, não basta apenas mediar ou solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa raiz de cada ocorrência e apoiando no desenvolvimento de planos de ação, em parceria com as áreas de Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia, visando corrigir problemas e melhorar produtos, serviços e processos. Isso é incrível!”

# AGRADECIMENTOS

Experiência do nosso time no cuidado com nossos(as) clientes.

“Temos um papel importante na resolução de problemas e no fortalecimento do relacionamento entre a Cora e seus clientes. **Saber que podemos fazer a diferença na vida das pessoas, mesmo em situações difíceis, é um sentimento gratificante.**”

“É enriquecedor poder atuar na resolução de problemas, demonstrando que **a Cora é uma instituição focada na voz do cliente.**”







# OUVIDORIA CORA

Relatório 1º Semestre 2023



cora