



**Relatório Semestral Ouvidoria - 2ºS/2021**

---

# Ouvidoria

Relatório Semestral  
Ouvidoria - 2ºS/2021



# Ouvidoria da Cora

A nossa Ouvidoria iniciou sua atuação no ano de 2021 com um objetivo principal: possibilitar que os nossos clientes se sintam ainda mais próximos e cada vez mais ouvidos pela Cora. Afinal, o sucesso e a satisfação dos nossos clientes vão muito além de um objetivo, são a razão pela qual a Cora existe e se dedica a melhorar e evoluir dia após dia.

Para nós, ter clientes apaixonados pela nossa empresa e pelos produtos que oferecemos é um desafio que vai além da vontade de querer revolucionar a maneira com que os pequenos e médios empreendedores se relacionam com o dinheiro. Está presente em nossos valores, nas reuniões semanais e, acima de tudo, na nossa cultura.

# Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria atua como porta-voz do cliente na Cora, recebendo os chamados que não foram resolvidos na Central de Atendimento e/ou quando os clientes não ficaram satisfeitos com a tratativa recebida.

**ACOLHER** o cliente com empatia e escuta ativa, recebendo e registrando a sua demanda para poder ser analisada pela Ouvidoria.

**ANALISAR** as demandas com isenção verificando se esta possui os requisitos para ser analisado pela Ouvidoria

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

**BUSCA** a solução com as áreas visando trazer a melhor experiência para o nosso cliente

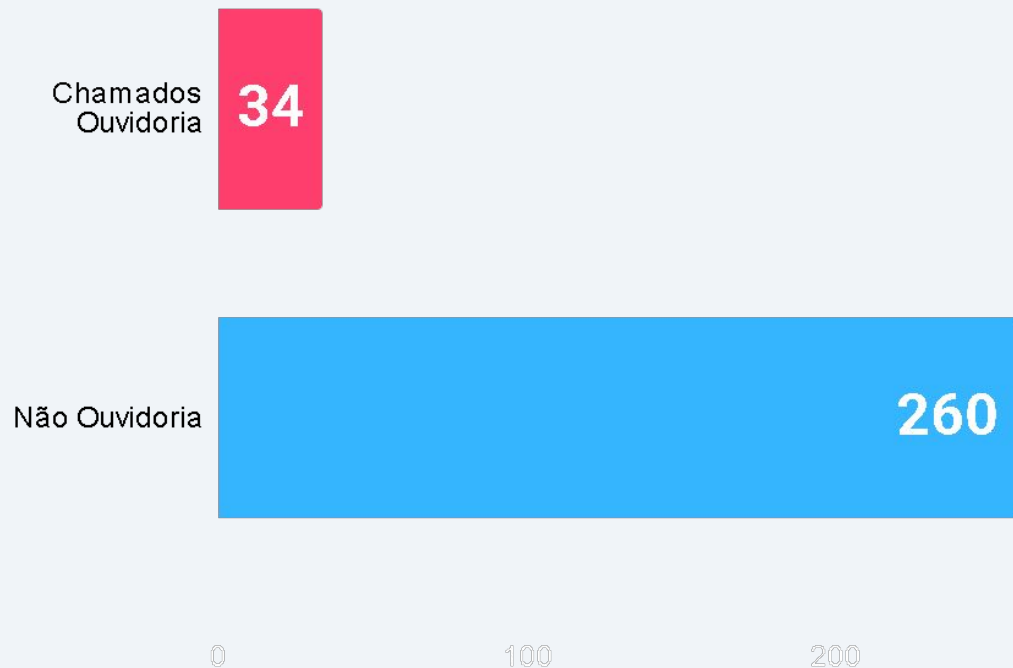
**MELHORAR** os processos internos a partir das sugestões dos nossos clientes



# Ouvidoria da Cora

Seguindo a Resolução n.º 4.860 do Banco Central do Brasil e com o objetivo de tornar ainda mais transparente a relação entre a Cora e seus clientes, apresentamos o relatório das atribuições e dos indicadores de Ouvidoria, relativo às atividades do primeiro semestre de 2021.

# Acionamentos 2ºS/2021



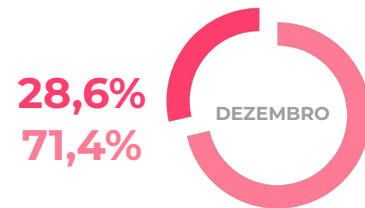
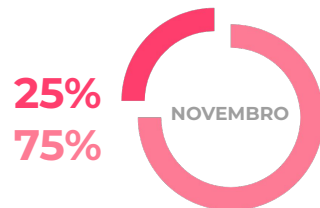
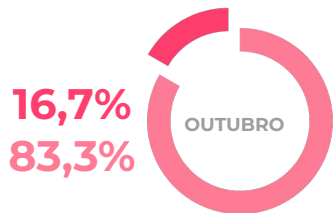
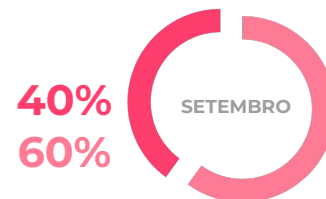
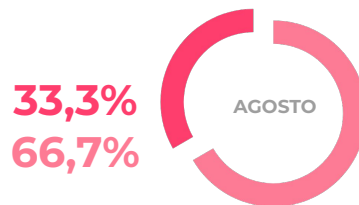
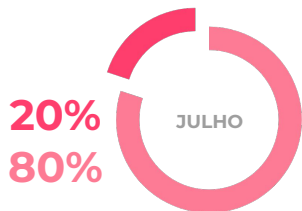
No 2o Semestre de 2021, a Ouvidoria da Cora registrou 294 chamados. Desse total, 34 casos (11,56%) foram tratados formalmente pela Ouvidoria da Cora (Chamados Ouvidoria).

Os chamados classificados como Não Ouvidoria correspondem na grande maioria a simples solicitações e dúvidas redirecionadas à Central de Atendimento da Cora, além de casos já resolvidos devidamente pelas diversas áreas da Cora.

# Classificação das reclamações

A partir das reclamações analisadas pela Ouvidoria da Cora, durante todo o semestre os chamados classificados como IMPROCEDENTES se mantiveram acima dos 60%.

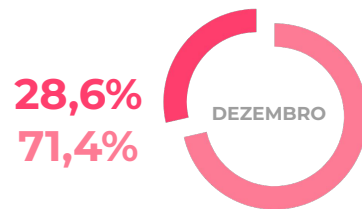
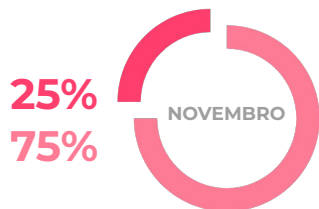
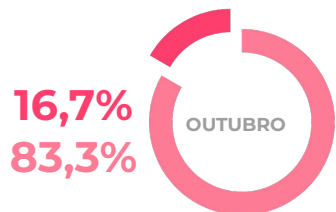
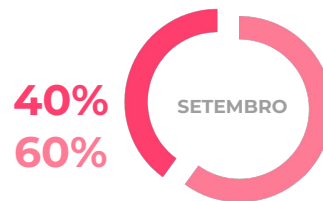
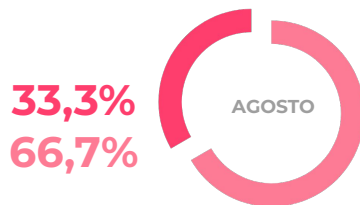
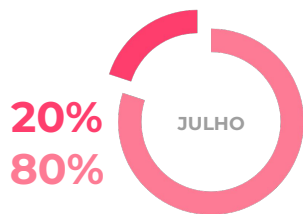
Esse resultado pode indicar que na maior parte dos chamados analisados pela Ouvidoria não foram encontradas falhas de atendimento e/ou operacionais advindos da Central de Atendimento da Cora.



PROCEDENTE  
SOLUCIONADO

IMPROCEDENTE

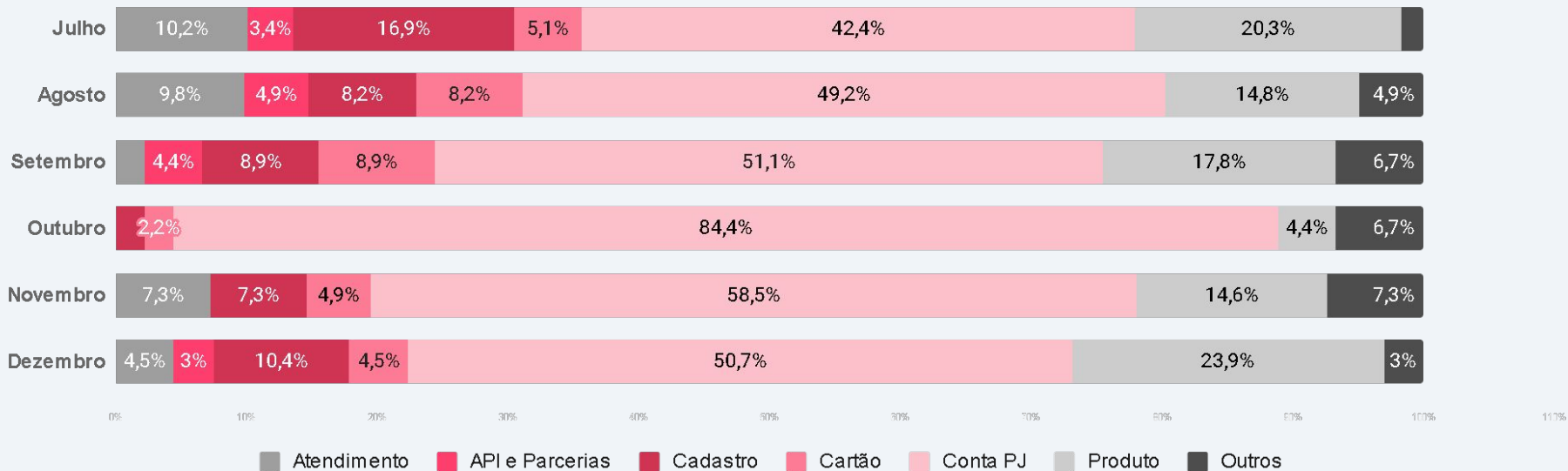
## Classificação das reclamações tratadas pela Ouvidoria Cora 2ºS/2021





# Chamados por setor

Durante o 2o semestre de 2021 as áreas que tiveram maior distribuição nas reclamações foram referentes à Conta PJ (contestação de transações, análises de movimentação e processos de segurança), Produto (Pix, TED, boletos e pagamentos) e Cadastro (aprovação de contas, alterações cadastrais e análises de documentos).



# Tempo de Resposta

média em dias úteis



**4,8**

**dias úteis**

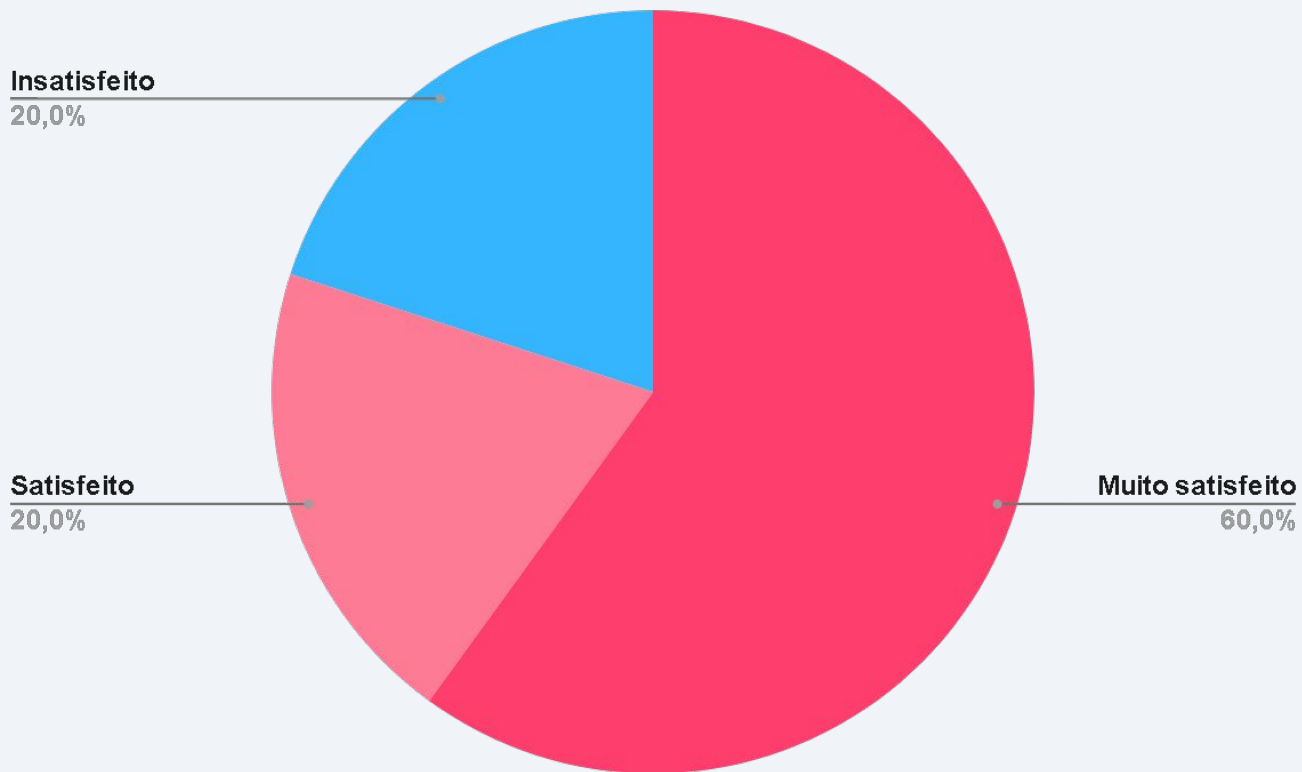
Prazo médio da Ouvidoria da Cora no 2o semestre de 2021

**100%**

**Prazo de Ouvidoria**

Todos os chamados da Ouvidoria da Cora foram respondidas no prazo de 10 dias úteis.

# Pesquisa de Satisfação



SOMOS CORAGEM E CORAÇÃO, SOMOS A CORA!

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



A conta digital que a sua empresa merece.