

The background is a solid pink color. It is decorated with several abstract shapes: a white scalloped circle in the top left, a dark pink starburst in the middle left, a blue dot, a white circle, and a black starburst in the top right, and a white cloud-like shape with a black squiggle in the bottom right. In the bottom left, there are a white dot, a pink rounded rectangle, and a black semi-circle.

 cora



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2023

Sumário

Relatório Ouvidoria — 2º Semestre 2023

1. Mensagem do Diretor
2. Mensagem do Ouvidor
3. Canais de Atendimento
4. Nossa Ouvidoria
5. Nossos Números e Resultados
6. Melhoria Contínua
7. Depoimentos



1. Mensagem do Diretor

É com grande satisfação que compartilhamos o relatório semestral de resultados da Cora. Nos últimos seis meses, nossa equipe dedicou esforços incansáveis para garantir que cada experiência com nossos serviços seja ainda mais eficiente e satisfatória, mesmo quando as coisas inicialmente não saem de acordo com a expectativa de nossos clientes.

No segundo semestre de 2023, continuamos crescendo nossa base de clientes, refletindo a confiança contínua depositada em nossos serviços. Este crescimento é um testemunho do nosso compromisso com a inovação.

Mantemos nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade em todas as nossas operações. Nosso objetivo é sempre agir de maneira ética e em conformidade com as regulamentações vigentes, garantindo a segurança e a confiança de nossos clientes.

Agradecemos a todos os nossos clientes pela confiança depositada em nós. Estamos comprometidos em continuar aprimorando nossos serviços e buscando maneiras de agregar ainda mais valor aos seus negócios.

Gustavo Viegas

Diretor de Ouvidoria

2. Mensagem do Ouvidor

Gostaria de expressar gratidão à equipe da Ouvidoria Cora pelo comprometimento e dedicação demonstrados ao longo deste último semestre, sempre com o intuito de proporcionar a melhor experiência aos donos e donas de pequenos negócios, nossos valiosos clientes.

Com dedicação e profissionalismo, a Ouvidoria Cora tem ganhado relevância perante nossos clientes e demais parceiros. Tratamos os chamados de última instância com qualidade, mostrando nosso compromisso em ouvir e atender as necessidades dos nossos clientes.

Agradeço a cada um de nossos clientes, por confiarem na Cora como parceira em sua jornada empreendedora. Sabemos que cada desafio e aprendizado que enfrentamos são oportunidades para aprimorar nossos produtos e serviços.

Continuaremos trabalhando diariamente para simplificar a vida financeira dos pequenos e médios negócios.

Seguindo a Resolução n.º 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 2º semestre de 2023.

Wellington Hilário

Ouvidor

Fale conosco

CANAIS PRIMÁRIOS

Central de Atendimento — reúne os canais indicados para o primeiro contato conosco.



SAC
(11) 5039-5715
0800 591 2350



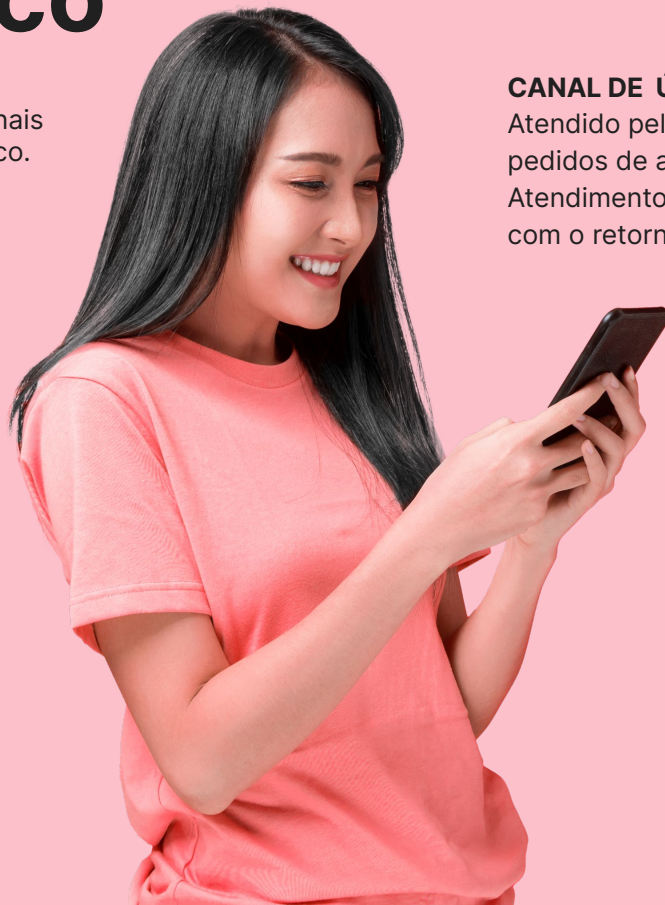
Chat do aplicativo



WhatsApp
(11) 93305-8198



E-mail
meajuda@cora.com.br



CANAL DE ÚLTIMA INSTÂNCIA

Atendido pela **Ouvidoria Cora** e busca solução para os pedidos de ajuda não resolvidos na Central de Atendimento ou quando o(a) solicitante não concordou com o retorno recebido.



Registrar sua reclamação, sugestão ou solicitação
www.cora.com.br/ouvidoria



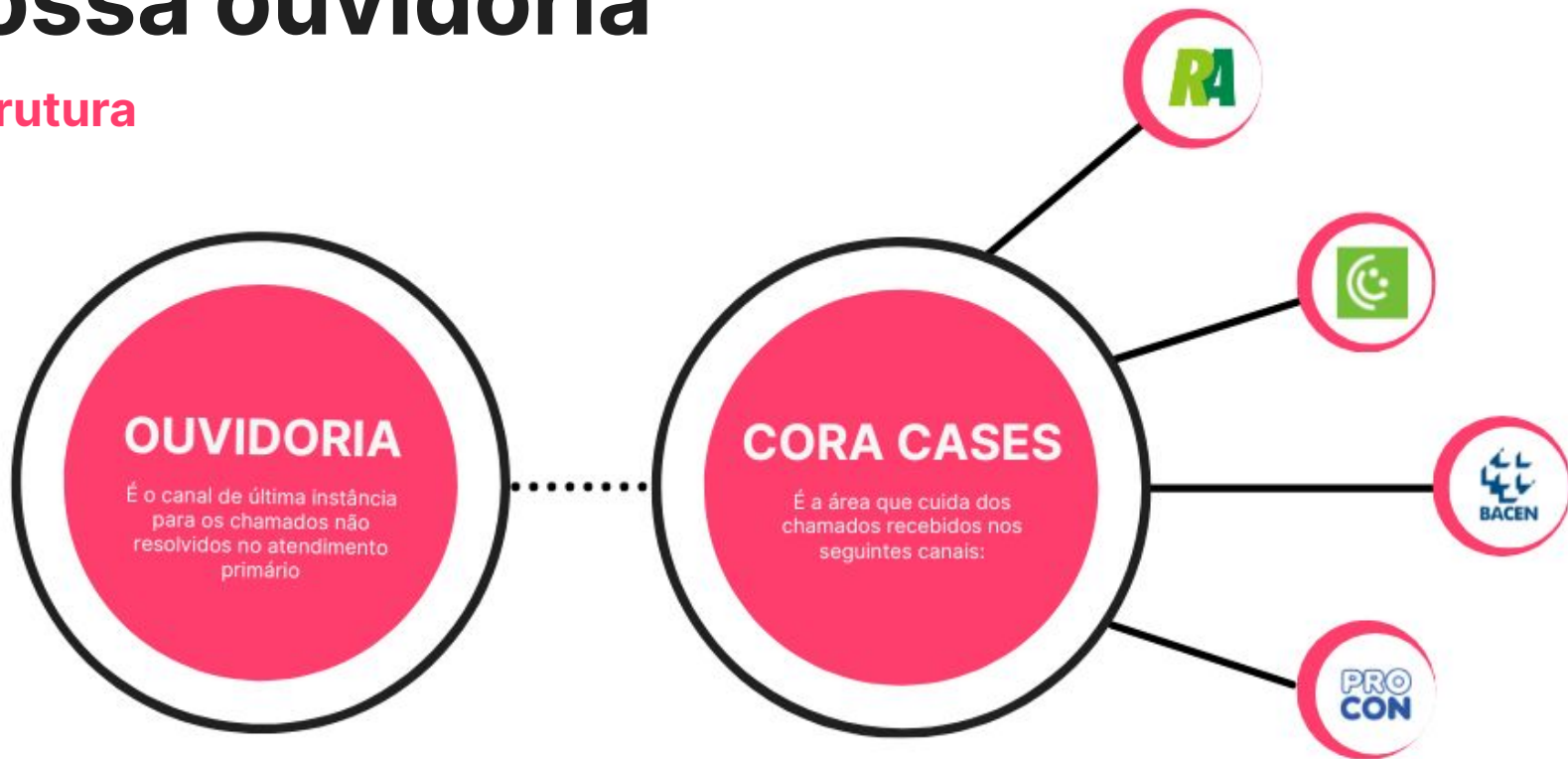
E-mail
ouvidoria@cora.com.br



Ouvidoria
0800 591 2431

Nossa ouvidoria

Estrutura

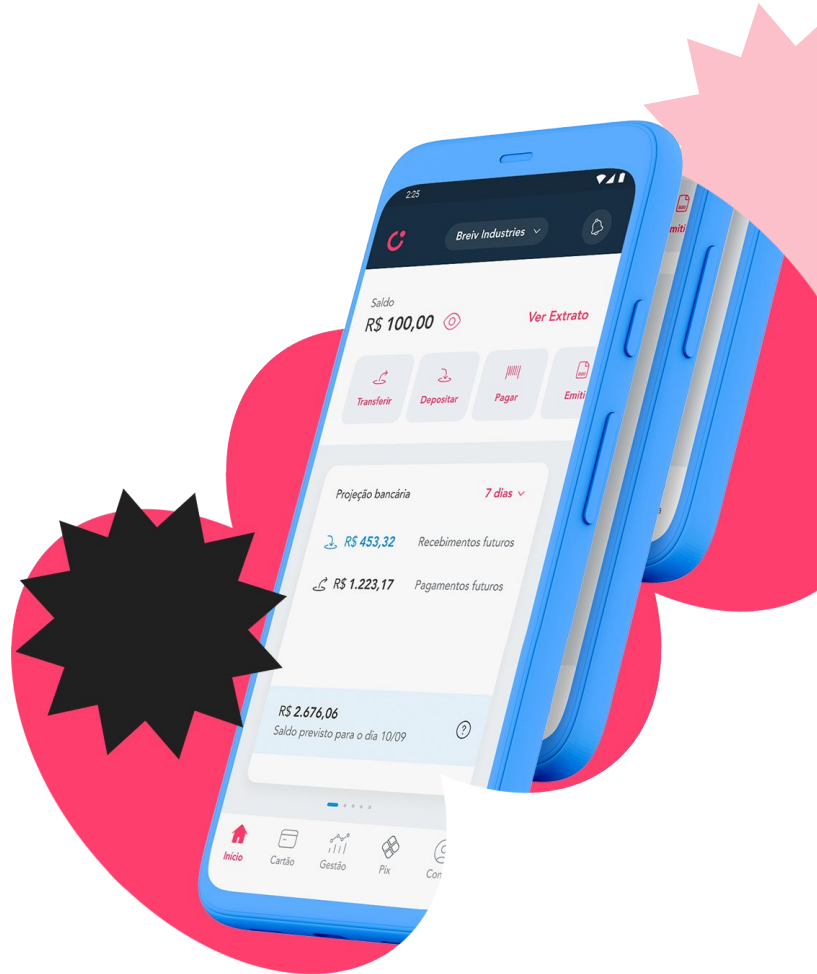


Nossa ouvidoria

Temos como objetivo **estabelecer uma conexão especial com nossos clientes**, garantindo que eles se sintam **ouvidos e valorizados**. Afinal, é a satisfação deles que nos motiva a melhorar e crescer a cada dia.

Nos esforçamos para construir uma **relação de confiança** com nossos clientes, pois sabemos que ter clientes que confiam e acreditam no nosso trabalho não é apenas um objetivo, mas sim um de nossos pilares. **Queremos proporcionar uma experiência incrível com nossos produtos e serviços**.

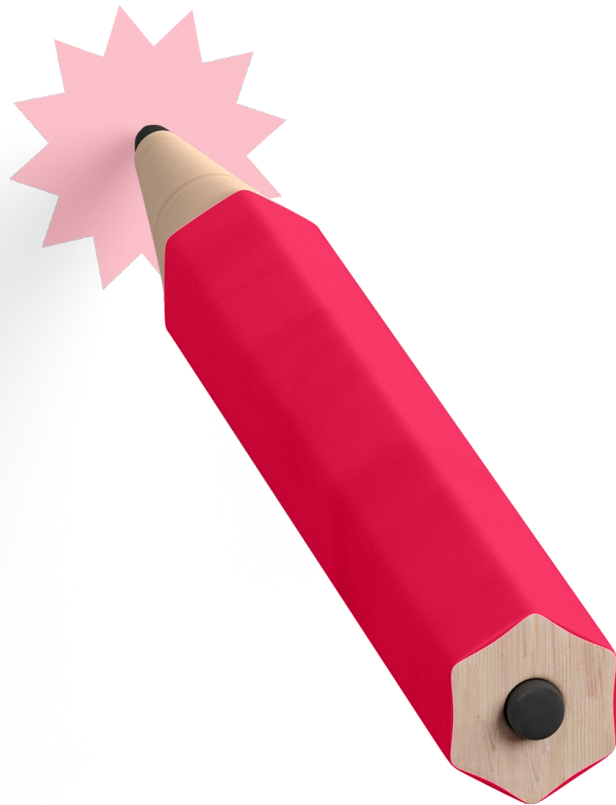
Para nós, **ir além** e transformar a forma como pequenos e médios empreendedores lidam com o seu dinheiro faz parte do **nosso compromisso**.



Nossa ouvidoria

Na Cora, a **Ouvidoria** é responsável pelo atendimento e análise de reclamações registradas 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.

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.



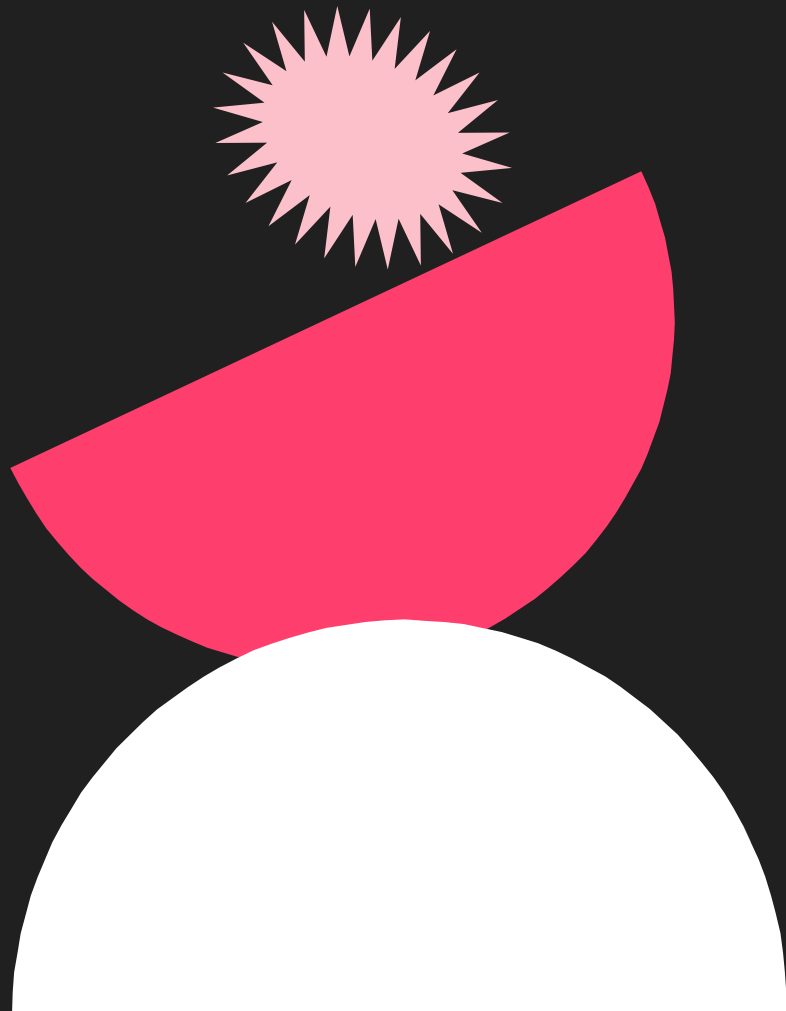
Nossos pilares

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, buscamos:

- **ANALISAR** com **isenção**, verificando se os **requisitos** para análise pela Ouvidoria foram observados.
- **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** com **empatia** e escuta ativa, recebendo e tratando a sua demanda.
- **COMPARTILHAR** a resolução com as diversas **áreas da Cora** seguindo as diretrizes esperadas para a Ouvidoria.
- **VISIBILIDADE** comunicar a **alta administração da Cora** as percepções dos nossos clientes.

Nossos números e resultados



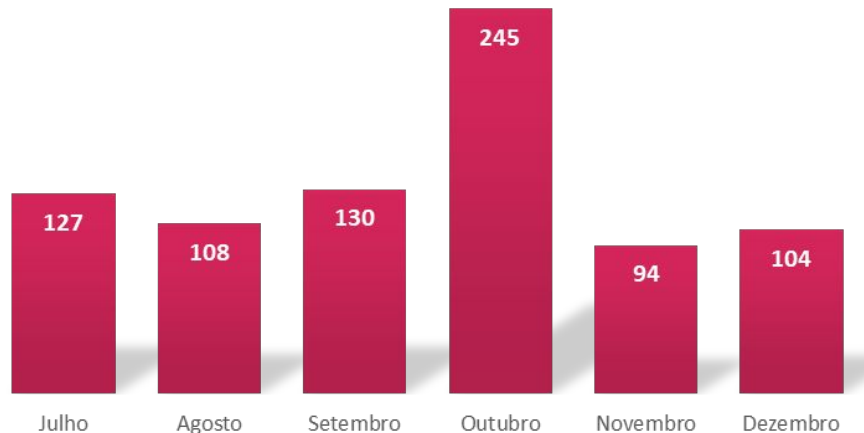
Protocolos recepcionados pela Ouvidoria Cora

2º Semestre | 2023

No segundo semestre de 2023, registramos **808 demandas** para análise e tratamento na Ouvidoria e esse total demonstra um aumento de 62% comparado aos acionamentos do 1º semestre de 2023.

Canais da Ouvidoria Cora

- Site: www.cora.com.br/ouvidoria
- E-mail: ouvidoria@cora.com.br
- Telefone: 0800 591 2431



Elevamos a Barra

Reconhecemos e valorizamos a importância do tempo para nossos clientes. **Nosso objetivo é liberá-los de burocracias e agir com rapidez**, para poderem dedicar seu tempo à construção de seus negócios.

O prazo regulatório estabelecido na Resolução CMN n.º 4.860/2020 é de até 10 dias úteis, podendo em casos excepcionais e mediante justo motivo ser prorrogado por igual período, mas nos comprometemos a oferecer as respostas aos casos de forma conclusiva no menor tempo possível e nesse semestre alcançamos o tempo médio de resposta de **4,04 dias úteis**.

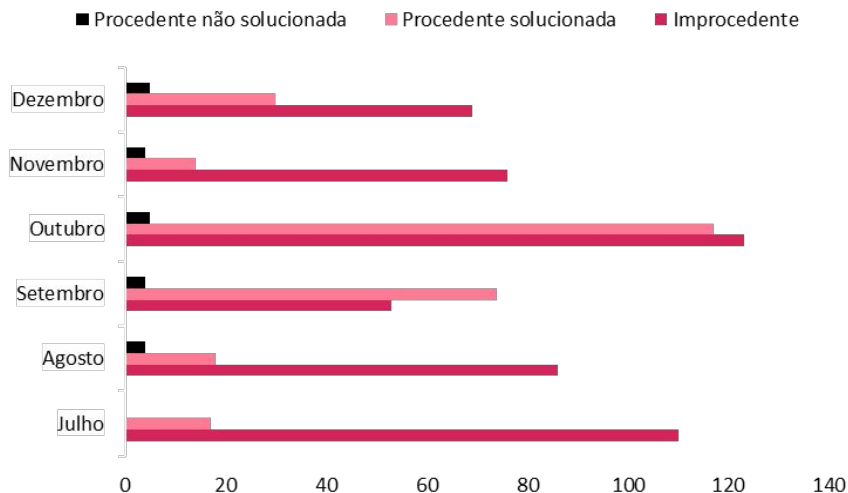


Classificação das manifestações

68% dos chamados tratados pela nossa Ouvidoria no 2º semestre de 2023 foram classificados como **IMPROCEDENTE**. Esse percentual indica a resolutividade de nosso atendimento primário.

30% dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE SOLUCIONADA**. O cliente teve a sua demanda atendida integralmente.

2% dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA**. Por limitação tecnológica ou não foi possível atender a manifestação, porém as melhorias foram mapeadas para análise e eventual implementação.



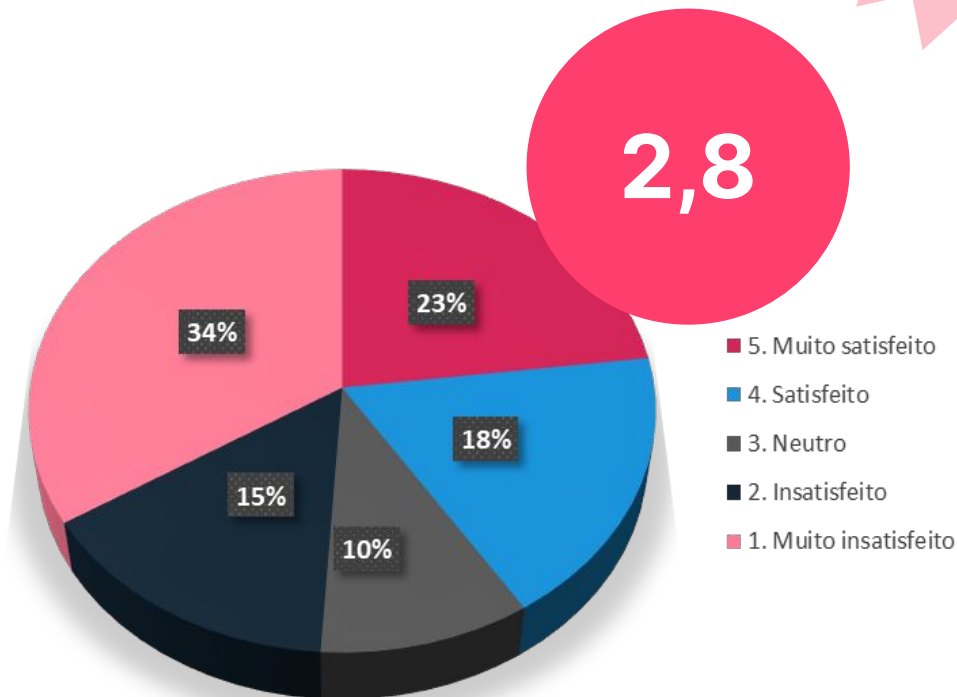
Satisfação com o nosso atendimento

Como você avalia a qualidade do atendimento oferecido pela Ouvidoria?

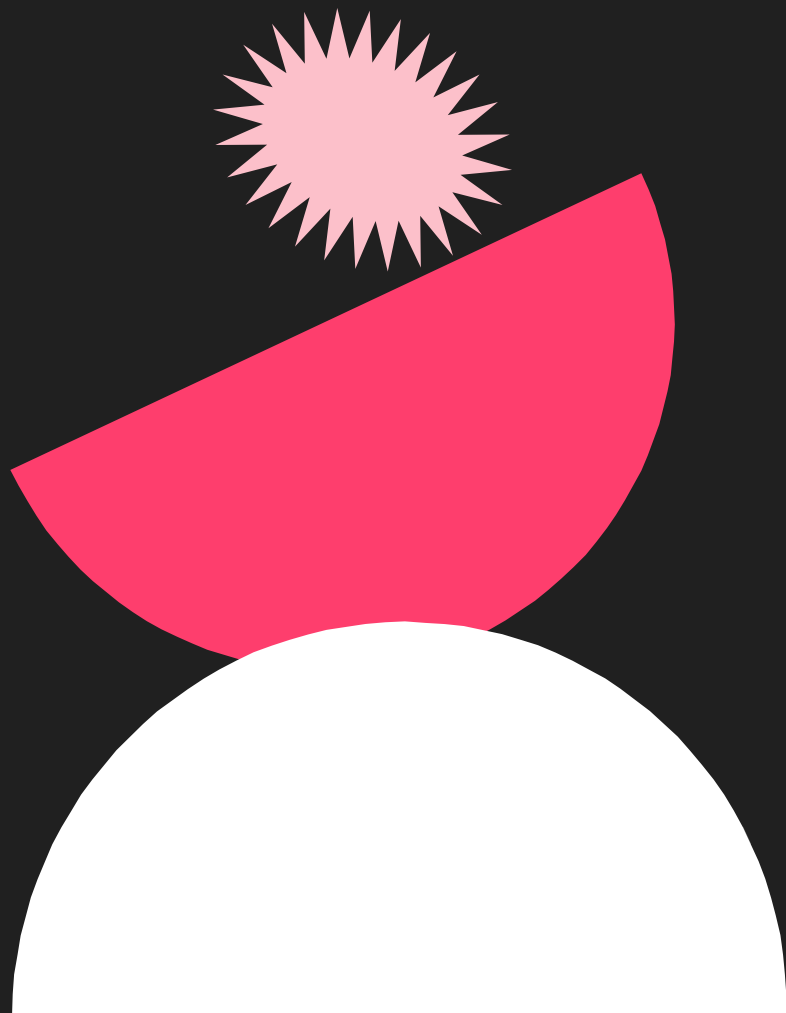
Todos os clientes que registram reclamações em nossa Ouvidoria, conforme Resolução CMN nº 4.860 e Instrução Normativa BCB nº 265, de 31 de março de 2022, recebem uma pesquisa para avaliar a qualidade de nosso atendimento.

A busca pela excelência na experiência do cliente move nossas iniciativas e garantem a melhora e eficiência contínua de nossos produtos, serviços e processos.

Os resultados da nossa pesquisa nesse segundo semestre estão elucidadas no gráfico ao lado com média de 2,8 de satisfação geral.



Melhoria contínua



Melhoria contínua

Nosso foco está na **constante busca pela melhoria**, explorando oportunidades e buscando inovações em nossas estratégias.

Para nós, **ofertar excelência no atendimento** envolve agilidade, humanidade, simplicidade e desburocratização.

Trabalhamos na remodelação de nossos sistemas e conseguimos agilizar os registros e a troca de informações com as áreas, resultando em **otimização de tempo**.



Melhoria contínua

Elevamos a barra por meio de **treinamentos** para o time de Ouvidoria e, como resultado, ganhamos maior **autonomia, eficiência e qualidade** nas entregas.

Criamos um fluxo de reporte para aplicação de melhoria contínua ao atendimento primário, com base nos atendimentos que identificamos oportunidades de **elevarmos a experiência do cliente**.



Relatos de clientes atendidos pela Ouvidoria.


“A atendente foi muito atenciosa e persistente até resolver o meu problema, Obrigada!”

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

“Acho o atendimento incrível!”

“A informação que necessitamos foi dentro do período informado, e foi precisa. Resolveu de maneira simples.”

Experiência do nosso time no cuidado com os clientes.



“Aqui na Ouvidoria somos gratos todos os dias pela oportunidade de acolher o nosso cliente, sanar sua dúvida e/ou problema e assim restaurar sua confiança na Cora.”



Luana Souza — Líder de Ouvidoria,
Qualidade e API.

É satisfatório conseguir auxiliar nossos clientes em suas demandas. Sinto que a Ouvidoria é o principal porta-voz do consumidor com a empresa. Estamos aqui para acolher sempre.

Daniel Endringer — Analista de Ouvidoria

Estamos atentos aos anseios de clientes e sociedade, e por isso buscamos aperfeiçoar nossos serviços com foco na excelência no atendimento, e melhores praticas nas relações com os consumidores.

Thiago Crescente — Analista de Ouvidoria





Ouvidoria Cora

Relatório 2º Semestre 2023

 cora