



OUVIDORIA CORA

Relatório 1º Semestre 2022



cora

SUMÁRIO

Relatório Ouvidoria 1º Semestre/2022

1. MENSAGEM DIRETOR DE OUVIDORIA
2. CONHEÇA AS PRINCIPAIS ATIVIDADES DA OUVIDORIA
3. NOSSOS NÚMEROS
4. 1º SEMESTRE DE 2022
5. AGRADECIMENTOS



DIRETOR DE OUVIDORIA

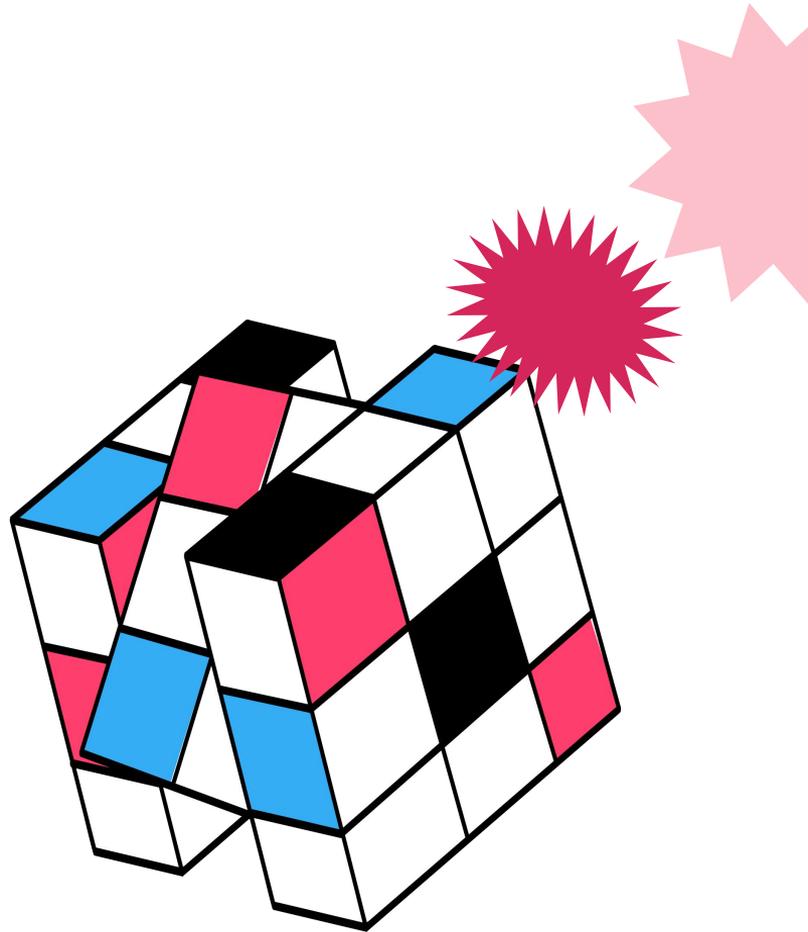
Gustavo Viegas

A Cora nasceu com a missão de libertar donos e donas de pequenos negócios para que o Brasil possa crescer. Esse propósito move as centenas de pessoas que trabalham na Cora a serem sua melhor versão todos os dias. Só que apesar de tanto empenho e dedicação, nem sempre as coisas saem como gostaríamos.

Por isso, apesar de ser dever de todas as pessoas que trabalham na Cora defender os interesses de nossos(as) clientes, temos um time de Ouvidoria sempre pronto a ouvir de forma ainda mais atenta e cuidadosa como podemos fazer mais, fazer melhor, fazer mais rápido.

Nós sabemos que estamos só no começo de nossa jornada de impactar o país por meio do apoio ao empreendedorismo. E queremos que o caminho rumo a esse futuro com uma sociedade melhor e mais próspera seja repleto de clientes satisfeitos(as) com nosso serviço.

E quando não for o caso, a Ouvidoria não medirá esforços para garantir que cada cliente continue enxergando na Cora o parceiro de confiança que desejamos ser.



OUVIDORIA

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 revolucionar a maneira com que os pequenos e médios empreendedores se relacionam com o dinheiro. Está presente em nossos valores, nas reuniões semanais e, antes de tudo, na nossa cultura.

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 primeiro semestre de 2022.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Oferecemos canais para que o nosso cliente e demais consumidores utilizem a opção de preferência.

CANAIS PRIMÁRIOS

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



Chat do aplicativo



WhatsApp
(11) 93305-8198



E-mail
meajuda@cora.com.br



SAC
(11) 5039-5715
0800 591 2350

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 solicitante não concordou com a tratativa recebida



Abrir chamado
www.cora.com.br/ouvidoria

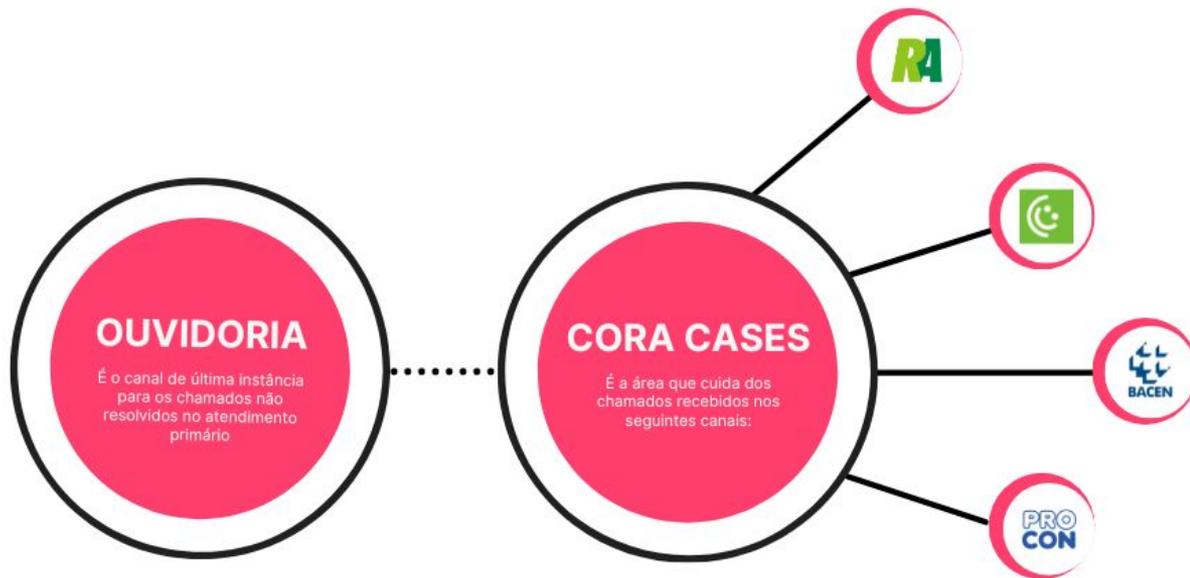


E-mail
ouvidoria@cora.com.br



Ouvidoria
0800 591 2431

NOSSA ESTRUTURA



Para oferecer uma tratativa ágil, resolutiva e humana, atuamos em conjunto com canais públicos e regulados.

Conheça as principais atividades da Ouvidoria



Nosso Propósito

A Ouvidoria atua como **PORTA VOZ** do cliente CORA, recebendo os chamados que não foram resolvidos na Central de Atendimento e/ou quando os clientes não ficaram satisfeitos com a tratativa recebida.

Quando recebemos um pedido de ajuda do nosso cliente ou consumidor externo, trabalhamos para:

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

BUSCAR 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

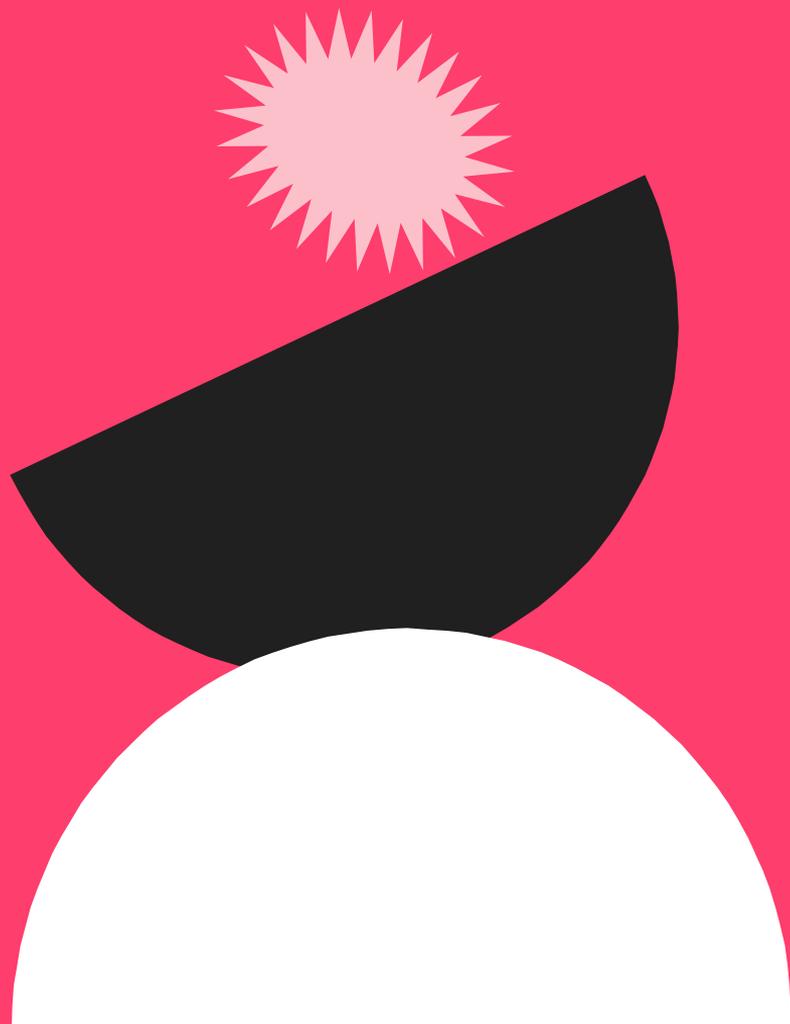
ACOLHER o cliente com empatia e escuta ativa, recebendo e registrando a sua demanda para poder ser analisada pela Ouvidoria.

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

OFERECER VISIBILIDADE levando os assuntos trazidos pelos clientes na Ouvidoria para a **alta administração da Cora.**

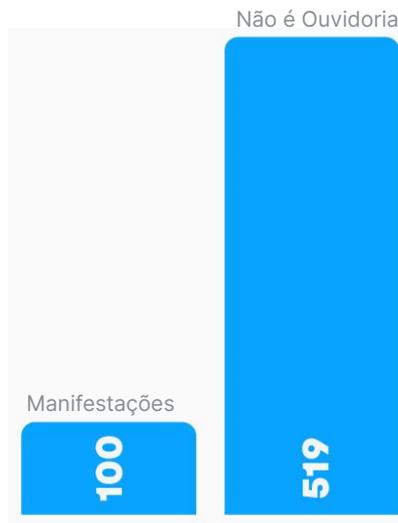
NOSSOS NÚMEROS

Pedidos de ajuda que
recebemos através da Ouvidoria
e demais canais públicos e
regulados



Chamados da Ouvidoria Cora

1º Semestre | 2022



No primeiro semestre de 2022, registramos **100 chamados tratados formalmente pela Ouvidoria Cora.**

Os chamados classificados como **Não Ouvidoria** se referem aos clientes que ainda não haviam entrado em contato com o atendimento da Cora através do SAC (Chat, WhatsApp e E-mail). Nesses casos, os clientes são orientados a entrar em contato com o atendimento primário e acompanhamos de perto a resolução do pedido de ajuda.

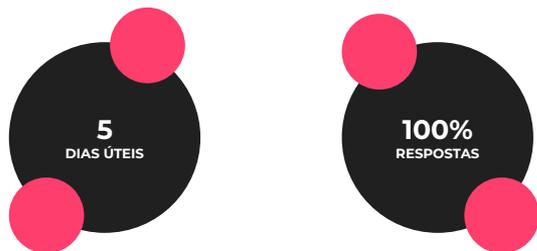
O Atendimento ao Cliente na Cora é prioridade. Entregamos a melhor experiência para o nosso cliente. Na Ouvidoria Cora não poderia ser diferente.

1º SEMESTRE/2022

Análise dos principais resultados dos
canais de reclamações



Agilidade nas tratativas



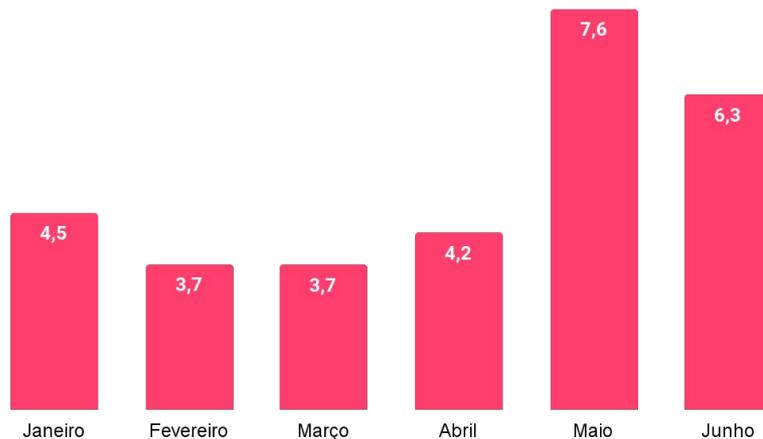
Para ajudar nosso cliente e demais consumidores, agimos rapidamente para receber, tratar e responder as solicitações feitas ao nosso canal de Ouvidoria. No 1º semestre de 2022, levamos em média **5 dias úteis para finalizar o atendimento** dos nossos clientes.

A resolução de ouvidoria junto ao Banco Central prevê que os chamados devem ser respondidos em até 10 dias úteis.

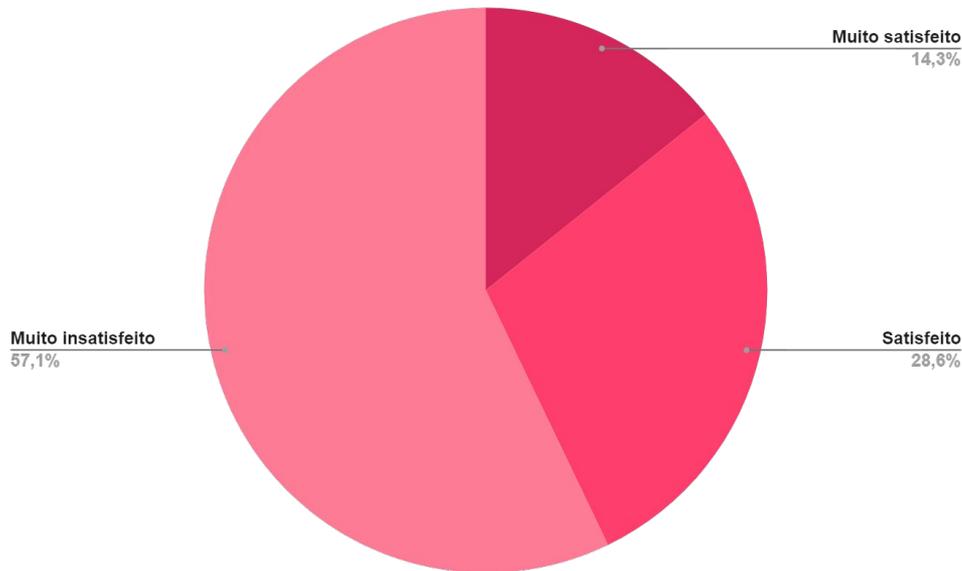
100% dos chamados foram respondidos conforme previsto na normativa.

Estamos empenhados para otimizar o tempo de tratativa e continuar oferecendo um atendimento de qualidade aos nossos clientes e demais consumidores.

Tempo de resposta médio na Ouvidoria Cora (dias úteis)



Satisfação do Atendimento



Analisando a percepção dos nossos clientes e demais consumidores,

42,9% avaliaram a experiência no atendimento como Satisfeito e Muito Satisfeito

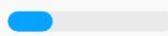
No período analisado, recebemos uma parcela importante de chamados que tiveram suas tratativas resolvidas corretamente pelo atendimento primário. O cenário faz com que o pedido de revisão do cliente na Ouvidoria seja indeferido, justificando uma parcela das avaliações “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Classificação das Manifestações



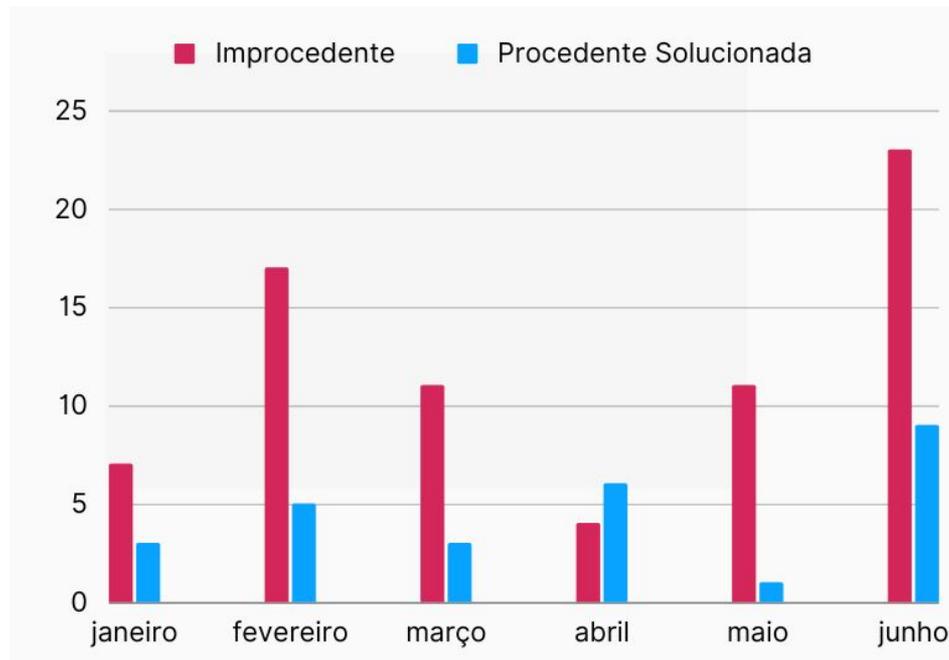
73%

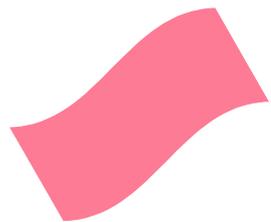
dos chamados tratados pela nossa Ouvidoria foram classificados como **IMPROCEDENTE**. O percentual pode indicar que a maioria das tratativas do atendimento primário foram dadas corretamente.



27%

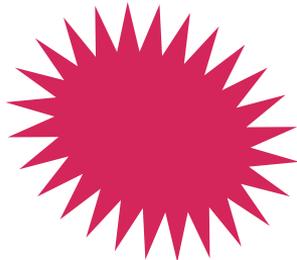
dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE SOLUCIONADA**. O consumidor teve a sua demanda atendida integralmente e melhorias devem ser implementadas.





AGRADECIMENTOS

A experiência do nosso time no cuidado com nossos clientes



"**Você sempre no centro**, nossas decisões e melhorias só podem acontecer com a sua voz! Agradeço pela oportunidade de **aprendizado e desenvolvimento** adquirida em cada atendimento em cada interação.

Com sua colaboração, seguiremos avançando para ser **a melhor conta PJ para os empreendedores brasileiros.**"

Vanessa
Time Ouvidoria

"Sou muito grato pela oportunidade de todos os dias representar a Cora junto aos nossos clientes procurando ser a minha melhor versão todos os dias. A Cora é nova e já fizemos muitas realizações e há muito o que comemorar.

Estamos no começo de uma jornada transformadora que coloca e vive a **cultura centrada na nossa razão, as pessoas empreendedoras do nosso país.**

Wellington
Time Ouvidoria

A Ouvidoria da Cora está cada dia mais robusta e tudo isso se deve aos esforços do time Cora Cases e nossos parceiros (time de Suporte e comitê).

Fico feliz de fazer parte de uma equipe que **se importa verdadeiramente com o cliente** e acredita no propósito de **desburocratizar a vida financeira dos pequenos e médios empreendedores do Brasil.**

Julia
Time Ouvidoria



OUVIDORIA CORA

Relatório 1º Semestre 2022



cora