

Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2024



Relatório de Ouvidoria — 1º semestre de 2024

Sumário

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

Mensagem do Diretor

É com grande satisfação que apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria, no qual destacamos o avanço significativo em nossa performance, resultado da dedicação constante de nossa equipe. O trabalho do time vem mostrando melhorias sensíveis ao longo do tempo, e os resultados deste último semestre são motivo de grande orgulho.

Um dos destaques mais notáveis foi a melhoria na nota atribuída pelos nossos clientes, que aumentou quase 20%. Esse avanço admirável é um claro reflexo do empenho da equipe e do compromisso da Cora com seus clientes. Além disso, conseguimos reduzir ainda mais o tempo de resposta aos nossos clientes. Em média, nossas respostas foram dadas em apenas 3 dias úteis, enquanto o prazo máximo regulamentar é de 10 dias úteis.

Vale ressaltar que esses resultados foram alcançados apesar do aumento significativo no número de chamados em relação ao primeiro semestre de 2023. A eficácia do trabalho do nosso time garantiu que esse aumento não afetasse a qualidade do atendimento prestado.

Agradecemos a confiança de nossos clientes e o comprometimento de nossa equipe, que continua a superar as expectativas e a elevar a excelência do nosso trabalho.

Abraços,

Gustavo Viegas
Diretor de Ouvidoria



Fale conosco

Canais primários

Aqui, você encontrará os canais para primeiro contato com a Cora.



SAC
(11) 5039-5715
0800 591 2350



Chat
Aplicativo Cora



WhatsApp
(11) 93305-8198



Email
meajuda@cora.com.br



Ouvidoria

Você pode contatar a Ouvidoria caso sua solicitação não seja solucionada por nossos canais comuns de atendimento.



0800 591 2431



Email
ouvidoria@cora.com.br



Site
cora.com.br/ouvidoria

Nossa Ouvidoria

A Cora tem, como seu principal objetivo, ser uma instituição feita por quem entende você e sua empresa. Por isso, estabelecer uma conexão especial com nossos clientes é nossa prioridade.

Nos esforçamos diariamente para construir uma relação pautada na simplicidade e na confiança com todos que acreditam na Cora não somente como um banco, mas como a parceira diária de seu negócio.

Nossos especialistas de atendimento são indispensáveis para realizar a conexão de nosso negócio com nossos clientes. Aqui, atendemos todas as demandas encaminhadas a nós pelos canais do Reclame Aqui, Banco Central, Consumidor.Gov, Senacon e a Ouvidoria Institucional.

Eles são profissionais capacitados que garantem imparcialidade, ética e transparência no atendimento aos clientes e consumidores. Além disso, conhecem e consideram 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 uma demanda, procuramos:



Acolher: com empatia e escuta ativa, recebendo e tratando a sua demanda.



Mediar: as 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.



Analisar: com isenção, verificando se os requisitos para análise pela Ouvidoria foram observados.



Compartilhar: a resolução com as diversas áreas da Cora seguindo as diretrizes esperadas para a Ouvidoria.



Visibilidade: comunicar a alta administração da Cora sobre as percepções dos nossos clientes.



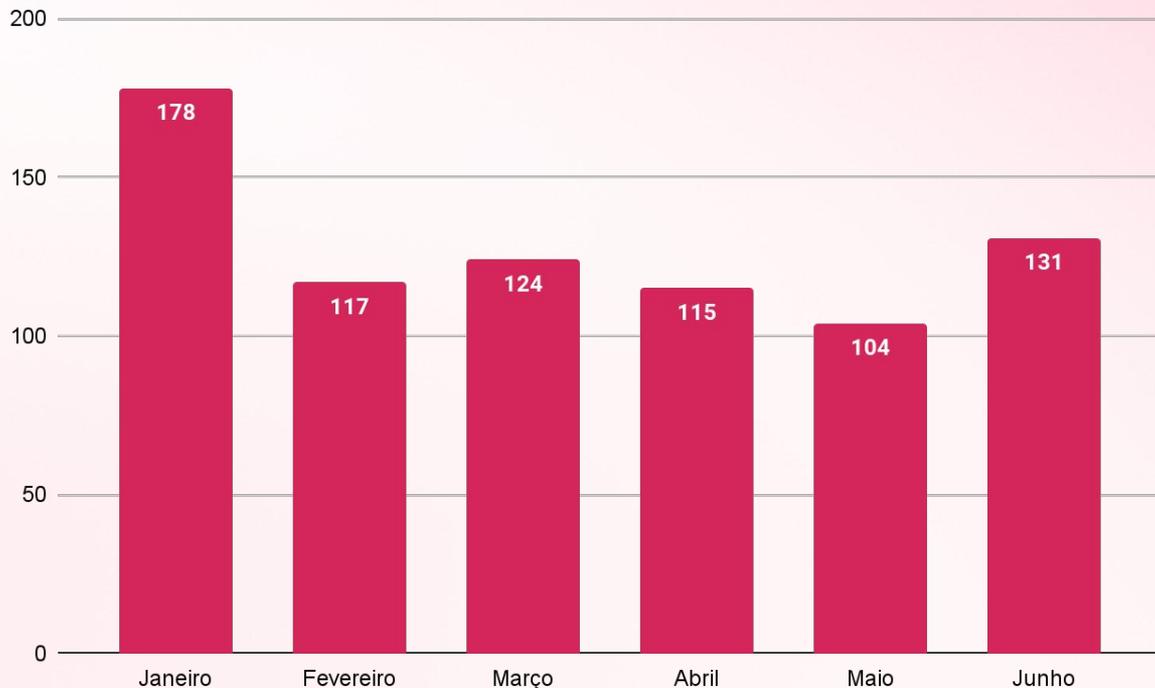
Nossos números e resultados

Análise do 1º semestre de 2024



Protocolos recepcionados pela Ouvidoria

No primeiro semestre de 2024, registramos **769 demandas** para análise e tratamento na Ouvidoria. Comparado ao 2º semestre de 2023, obtivemos uma queda de **4,82%**.

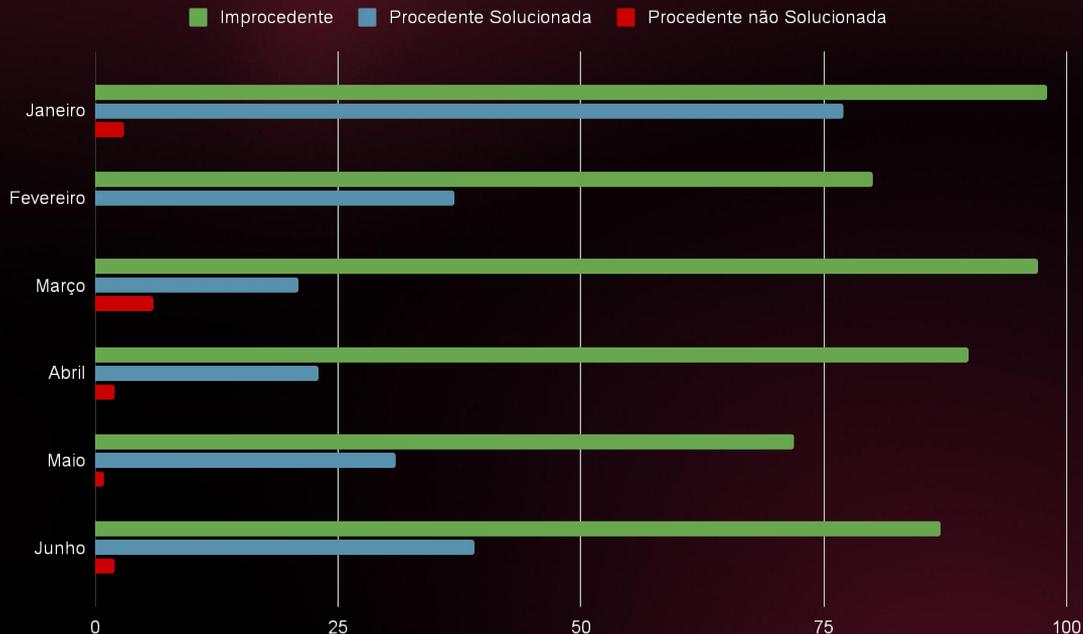


Classificação das manifestações

68,14% dos chamados tratados pela nossa Ouvidoria no 1º semestre de 2024 foram classificados como improcedentes. Esse percentual indica a boa resolutividade de nosso atendimento primário.

29,64% dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como procedente solucionada. O cliente teve a sua demanda atendida integralmente.

1,82% dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como procedente não solucionada. Por limitação tecnológica e/ou não foi possível atender a manifestação, porém as melhorias foram mapeadas para análise e eventual implementação.



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.



3 dias
100% dos casos respondidos

O prazo regulatório estabelecido na Resolução CMN n.º 4.860/2020 é de até 10 dias úteis para resposta ao cliente, podendo em casos excepcionais e mediante justo motivo ser prorrogado por igual período. Porém, nos comprometemos a oferecer as respostas aos casos conclusivamente no menor tempo possível e **nesse semestre alcançamos o tempo médio de resposta de 3,4 dias.**

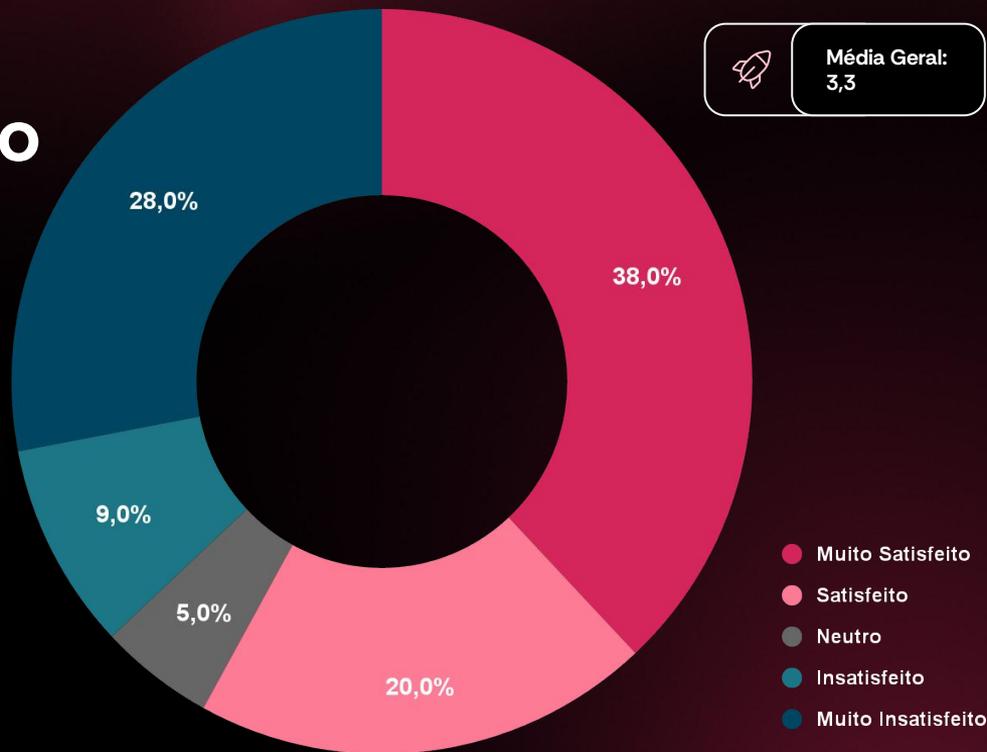


Satisfação com o atendimento fornecido

Todos os clientes que registram reclamações em nossa Ouvidoria, conforme Resolução CMN n.º 4.860 e Instrução Normativa BCB n.º 265, de 31 de março de 2022, recebem uma pesquisa para avaliar a qualidade de nosso atendimento.

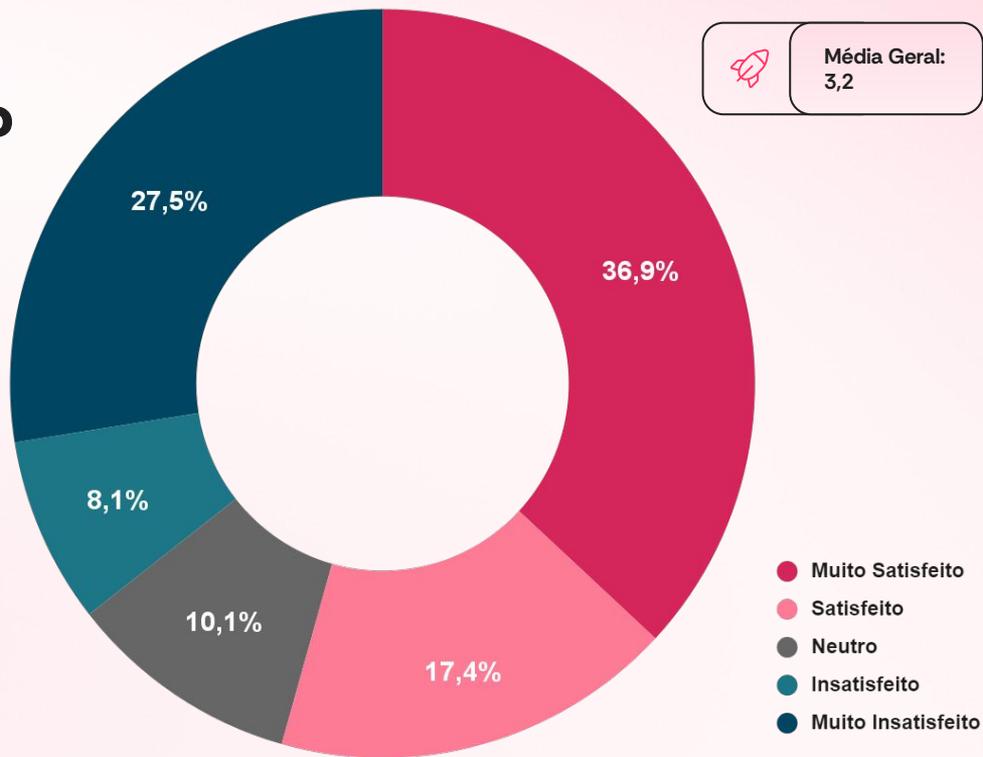
No primeiro semestre de 2024, tivemos 149 participantes em nossa pesquisa. Nossos resultados estão ilustrados no gráfico ao lado.

Em comparação com o resultado do último relatório divulgado, obtivemos crescimento de 0,5 pontos em nossa nota.



E a satisfação com a solução apresentada?

No primeiro semestre de 2024, foi possível obter uma nota de 3,2 para a solução apresentada por nossa Ouvidoria. Os resultados estão ilustrados no gráfico ao lado.





Melhoria contínua

O que fizemos neste 1º semestre de 2024 e novas perspectivas



Melhoria contínua

O amadurecimento de nossos processos, bem como da própria Cora, forneceu novas perspectivas para continuarmos buscando o caminho da excelência.

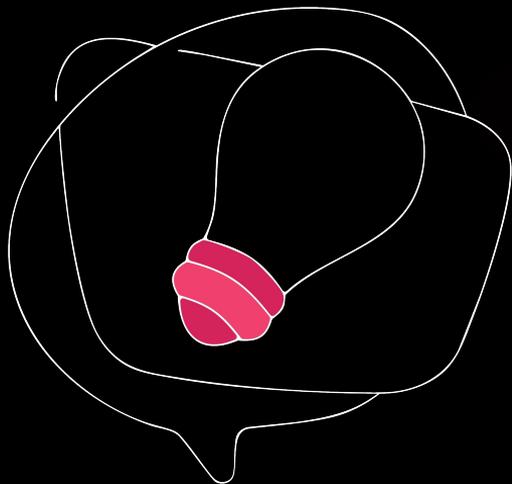
Nossos índices de atendimento, bem como de satisfação, apontados neste relatório demonstram que estamos trilhando uma jornada de sucesso com foco em nossos clientes.

Ademais, é com prazer que compartilhamos a autorização concedida pelo Banco Central do Brasil em julho de 2024 para que a Cora possa operar como uma Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI). Esta ação foi realizada a partir do trabalho e dedicação de todas as pessoas colaboradoras.

Fazemos acontecer, sempre levantando a barra enquanto trabalhamos juntos e pensamos nas pessoas.



Relatos de clientes atendidos pela Ouvidoria



*"O retorno da ouvidoria **foi mais rápido** que o esperado, que era de 10 dias."*

Kylene — Brasília

*"**Foi muito ágil** do momento que acionei a primeira resposta pelo WhatsApp, tratamento humanizado feito pela colaboradora Miriã foi excelente."*

Eduardo — Arapongas

"Prestativa, atenciosa e resolutiva."

Marcos — São Paulo

"O meu problema foi resolvido rapidamente."

Marcelo — São Paulo

Depoimento de nossos colaboradores



"A Ouvidoria segue trabalhando incansavelmente para fornecer a melhor experiência para os nossos clientes, além de resolver qualquer problema, dúvida ou solicitação, o nosso papel é zelar pela jornada do cliente do início ao fim."

Luana Souza
Líder de Cora Cases



"A Ouvidoria Cora se destaca pela sua rapidez, eficiência e capacidade de adaptação às necessidades dos nossos clientes. Estamos comprometidos em oferecer soluções que realmente agreguem valor ao cliente, garantindo que cada demanda receba a melhor resposta possível."

Barbara Santos
Analista de Ouvidoria



"Nosso time de Ouvidoria atua garantindo que todas as vozes dos clientes sejam ouvidas e suas preocupações sejam tratadas com o devido cuidado e atenção. Estamos comprometidos em garantir a satisfação plena dos nossos clientes."

Claudia Rodrigues
Analista de Ouvidoria



