



OUVIDORIA CORA

Relatório 2º Semestre 2022



cora

SUMÁRIO

Relatório Ouvidoria 2º Semestre | 2022

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



DIRETOR DE OUVIDORIA

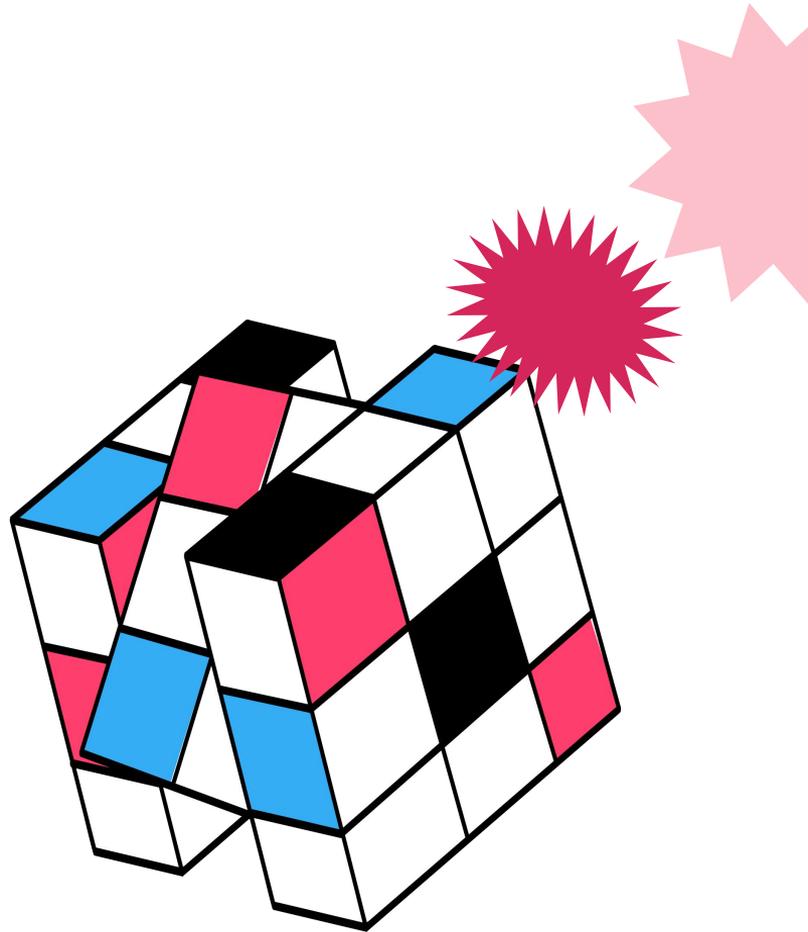
Gustavo Viegas

Nossa caminhada como Time de Ouvidoria da Cora continua a passos largos. Ao longo de 2022, avançamos em várias frentes que nos ajudaram a amadurecer nossa capacidade de lidar com situações que não gostaríamos que nossos(as) clientes enfrentassem aqui na Cora.

Embora ainda estejamos há poucos anos no mercado, esses avanços nos trouxeram alguns reconhecimentos importantes. Fomos ganhadores do Prêmio Reclame Aqui 2022 na categoria Serviços para Empresas! Foi um marco importante para nós, que recebemos com humildade e que serve para reassegurar o caminho que estamos trilhando por empreendedoras e empreendedores clientes da Cora.

Contudo, ainda temos muito a construir. Nossa presença no mercado ganhou ainda mais relevância em 2022, o que nos expõe a enfrentar mais desafios para mantermos nosso nível de serviço em linha com o que nossos(as) clientes merecem.

Seguimos firmes em nosso compromisso de ser Porta-Voz de clientes na Cora, atuando assertivamente na solução dos problemas e insatisfações que eventualmente emergem em nossos serviços.



OUVIDORIA CORA

A nossa **Ouvidoria** iniciou sua atuação 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 2º semestre de 2022.





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

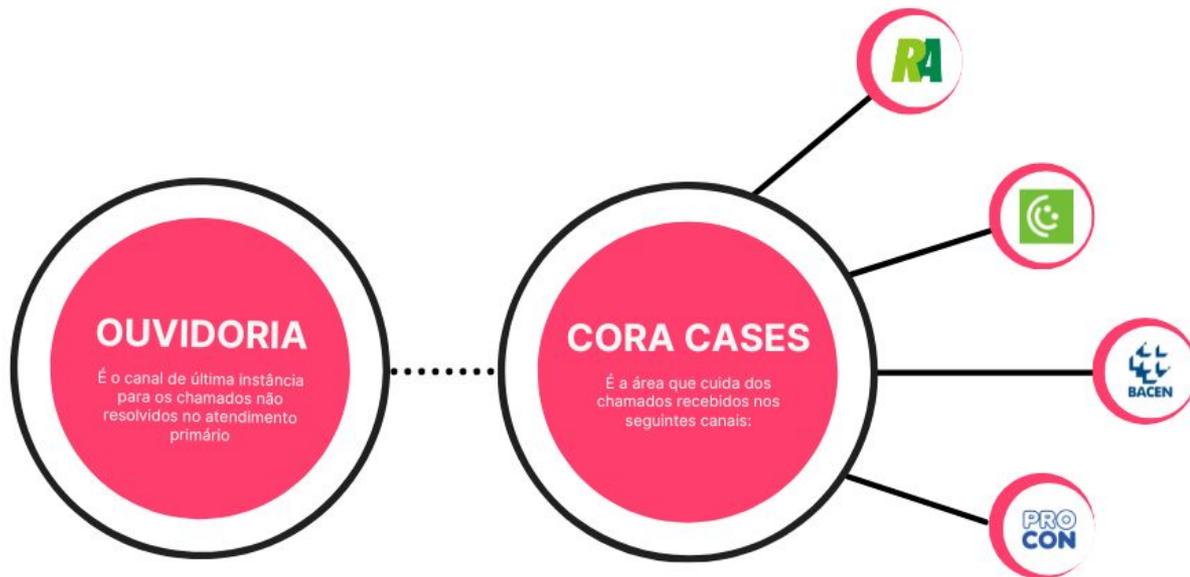


E-mail
ouvidoria@cora.com.br



Ouvidoria
0800 591 2431

NOSSA ESTRUTURA



Em Cora Cases e Ouvidoria atendemos os canais de resposta pública (Reclame AQUI e Consumidor.GOV) e os acompanhados pelo Banco Central e a Senacon (RDR-Bacen, Ouvidoria e Procons).

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 do público, trabalhamos para:

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

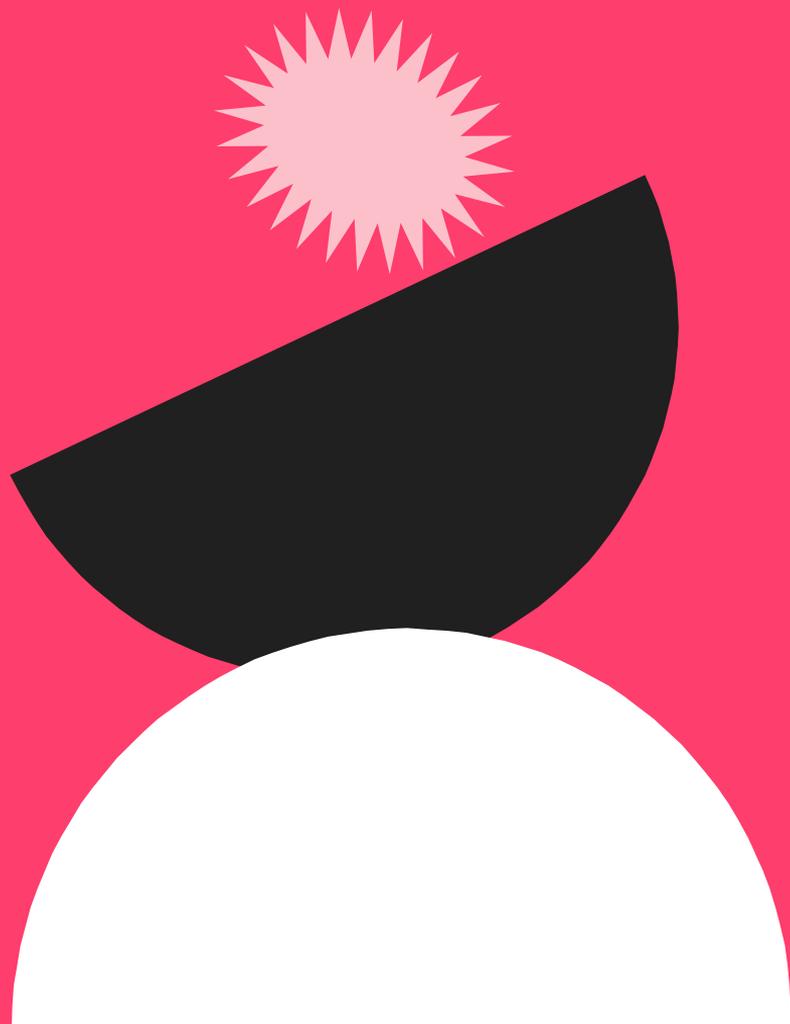
ACOLHER o cliente com empatia e escuta ativa, recebendo e tratando a sua demanda

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

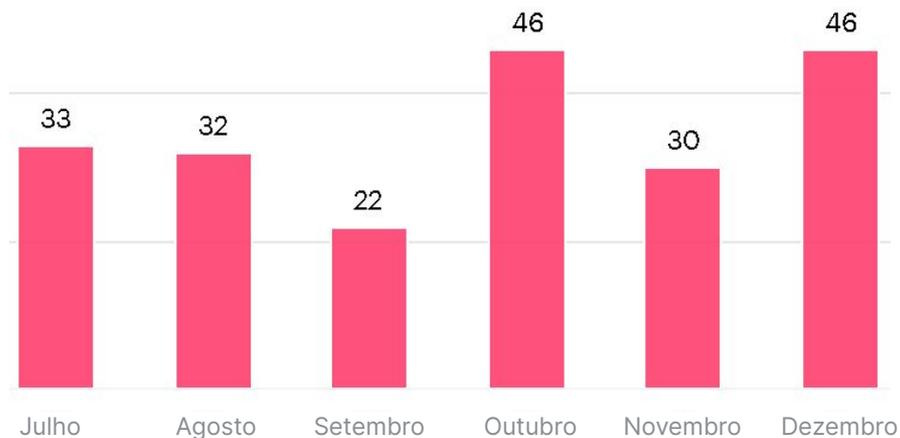
Chamados que recebemos
através da Ouvidoria e demais
canais públicos e regulados



Chamados da Ouvidoria Cora

2º Semestre | 2022

Quantidade de acionamentos



No segundo semestre de 2022, registramos **231 chamados tratados formalmente pela Ouvidoria Cora.**

O Atendimento ao Cliente na Cora é prioridade. Visamos entregar a melhor experiência para o nosso cliente.

231

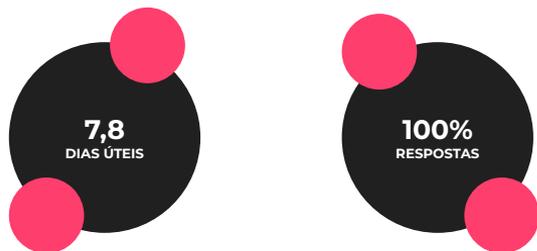
Total de acionamentos

2º SEMESTRE/2022

Análise dos principais resultados dos canais de reclamações



Agilidade nas tratativas

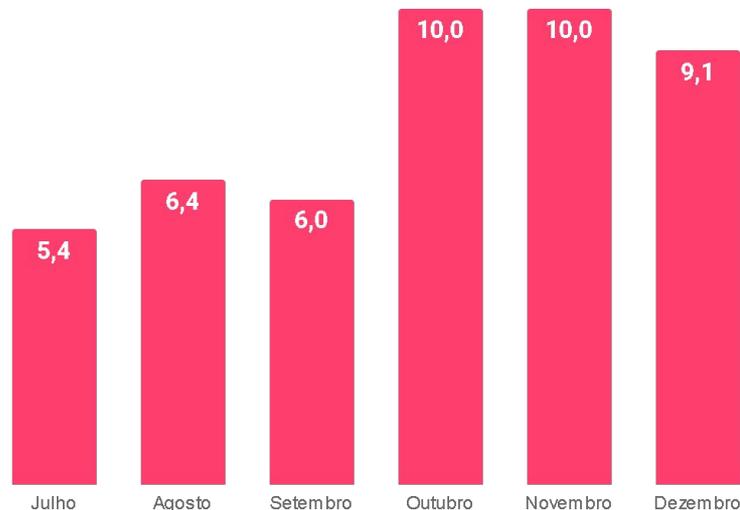


Para ajudar nosso cliente e ao público externo, agimos rapidamente para receber, tratar e responder às solicitações feitas ao nosso canal de Ouvidoria. No 2º semestre de 2022, levamos em média **7,8 dias úteis para finalizar o atendimento** dos nossos clientes.

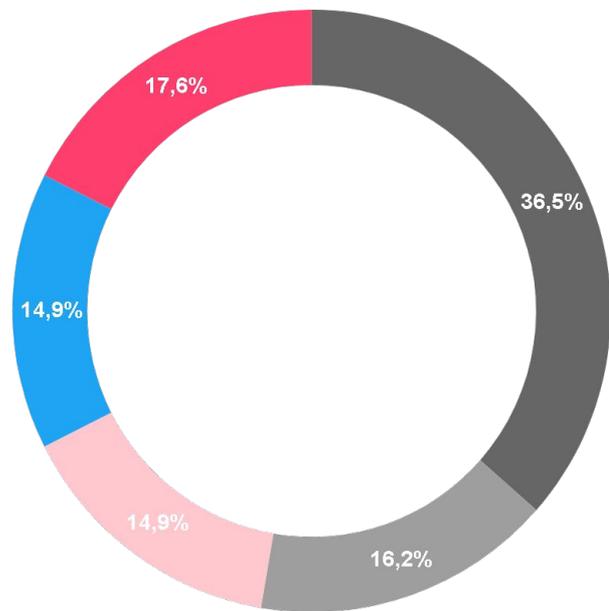
Com isso, seguimos as diretrizes do Banco Central de que os chamados devem ser respondidos em até 10 dias úteis.

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

Tempo de resposta médio na Ouvidoria Cora (dias úteis)



Satisfação do Atendimento



- Muito insatisfeito
- Insatisfeito
- Neutro
- Satisfeito
- Muito Satisfeito

Analisando a percepção dos nossos clientes, **32,5% 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, culminando em indeferimento desses atendimentos pela Ouvidoria, e gerando uma parcela das avaliações “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Classificação das Manifestações

76,2%

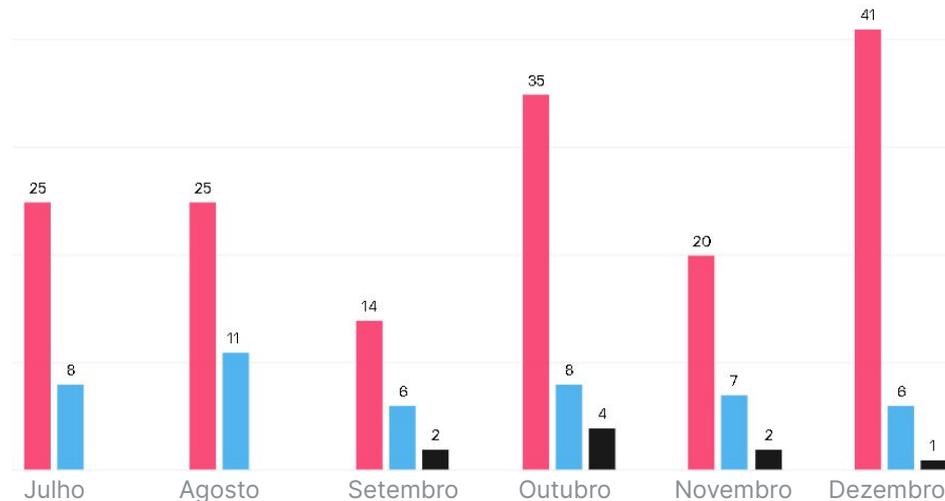
dos chamados tratados pela nossa Ouvidoria foram classificados como **IMPROCEDENTE**. O percentual pode indicar que a maioria das tratativas do atendimento primário foram dadas corretamente.

19,9%

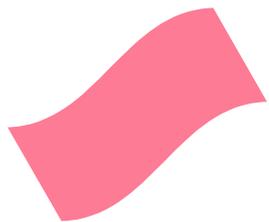
dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como **PROCEDENTE SOLUCIONADA**. O cliente teve a sua demanda atendida integralmente e melhorias devem ser implementadas.

3,9%

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.

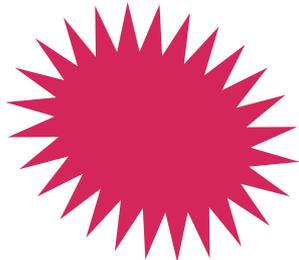


● Improcedente
 ● Procedente solucionada
 ● Procedente não-solucionada



AGRADECIMENTOS

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



“Na Cora há uma **preocupação genuína com a experiência do cliente**. Sou grato pela oportunidade de atuar como Porta-Voz do cliente na mediação de conflitos e endereçando sugestões de melhorias junto às áreas parceiras.

Temos um time incrível e leve que revoluciona o atendimento aos clientes e consumidores que nos pedem ajuda”.

“Aqui somos uma **ponte transformadora que conecta** a pessoa cliente, o empreendedor brasileiro, ao nosso time de Corajosers, aos nossos produtos, processos e possíveis melhorias. Tudo isso com muita atenção à experiência, ao desenvolvimento e à pesquisa.

Agradeço por aprender todos os dias com os nossos clientes, eles nos movem!”

“Ter a responsabilidade de representar a voz do nosso cliente dentro da Cora, trazendo suas opiniões, queixas, elogios e reclamações é magnífico e reforça o empenho que temos no nosso cotidiano de **trazer o cliente empreendedor para o centro, o ajudando a impulsionar o seu negócio e consequentemente o crescimento do nosso país.**”



OUVIDORIA CORA

Relatório 2º Semestre 2022



cora