

Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2024



Relatório de Ouvidoria — 2º semestre de 2024

Sumário

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

Mensagem do Diretor

É com imensa satisfação que apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria da Cora. Este documento não apenas reflete o trabalho árduo e a dedicação de nossa equipe, mas também demonstra o compromisso contínuo da Cora em aprimorar a experiência de nossos clientes.

Neste semestre, tivemos o privilégio de observar melhorias significativas. Um dos pontos mais notáveis foi a satisfação dos clientes, um indicador claro de que estamos no caminho certo para atender e superar as expectativas de quem usa nossos serviços. Este progresso é fruto do esforço incansável de nossa equipe, que se dedica diariamente para oferecer um atendimento de excelência, levantando a barra do nível de serviço que queremos oferecer todos os dias.

Além disso, continuamos a otimizar nossos processos internos, o que nos permitiu manter os tempos médios de resposta adequados mesmo num contexto de aumento no volume de chamados em comparação com o semestre anterior. Aqui na Cora valorizamos que as pessoas tenham autonomia no que fazem, justamente para conferir agilidade na resolução de problemas, mas é um resultado que também advém da eficácia e do comprometimento de todo o time da Ouvidoria.

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos os membros de nossa equipe, cujo compromisso e profissionalismo têm sido fundamentais para alcançarmos esses resultados impressionantes, além de acreditarem e exercerem nossos valores de colaboração e pensar nas pessoas, essenciais para um bom atendimento. Agradeço também aos nossos clientes pela confiança contínua, que nos motiva a buscar sempre o melhor.

Seguiremos firmes em nosso propósito de aprimorar cada vez mais nossos serviços, sempre com foco na satisfação e no sucesso de nossos clientes.

Gustavo Viegas
Diretor de Ouvidoria



Nova Liderança

Em outubro de 2024, Lauren Ruiz chegou para assumir o cargo de Group Manager de Ouvidoria na Cora bem como a posição de Ouvidora perante o Banco Central do Brasil. Ela possui a responsabilidade de elevar a Ouvidoria da Cora para um patamar de referência no mercado financeiro.

Com ampla experiência em gestão e um olhar estratégico voltado para a experiência do cliente, Lauren vem liderando com o compromisso de promover resolutividade, fidelização e confiança, alinhando excelência operacional às melhores práticas regulatórias e de atendimento.

Sua liderança humanizada e orientada a dados e melhoria contínua tem como foco aprimorar processos, impulsionar a personalização e reforçar a reputação da Cora. Sob a sua gestão, a Ouvidoria deve se consolidar como um canal essencial para ouvir, resolver e antecipar as demandas dos clientes.

Lauren Ruiz
Group Manager 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

Na Cora, nossa missão é oferecer serviços financeiros simples e acessíveis para ajudar empreendedores a tomar decisões informadas, impulsionando o crescimento de pequenas e médias empresas e gerando prosperidade.

Para alcançar esse objetivo, entendemos que a verdadeira conexão com nossos clientes começa pela confiança e pela simplicidade. Não somos apenas um banco digital: somos a parceira que caminha lado a lado com cada cliente, apoiando seu negócio e facilitando sua jornada.

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental nesse relacionamento, garantindo que cada interação seja feita com respeito, ética, transparência e imparcialidade. Nossas especialistas de atendimento são altamente capacitadas e seguem uma abordagem focada na resolução rápida e eficaz das questões apresentadas, sempre com atenção às particularidades de cada canal — Reclame Aqui, Banco Central, Consumidor.Gov, PROCON e Ouvidoria.

Com o foco em ouvir com atenção e agir com agilidade, nossa Ouvidoria é uma ponte que conecta o cliente à Cora de maneira respeitosa e resolutiva, alinhada aos nossos valores e ao compromisso com a excelência.

Nossos Pilares

A Ouvidoria atua como porta-voz dos clientes Cora, recebendo reclamações que não foram plenamente resolvidas pela Central de Atendimento e/ou demandas de clientes que não ficaram satisfeitos com o atendimento recebido.

Quando recebemos uma demanda, procuramos:



Manter uma comunicação transparente com o cliente durante todo o processo, informando-o sobre o andamento da sua demanda e assegurando que se sinta ouvido e valorizado ao longo da interação.



Buscar a resolução eficaz e rápida do problema, envolvendo os departamentos responsáveis para garantir que o cliente tenha a sua questão solucionada de forma satisfatória.



Garantir que todas as informações sejam analisadas de maneira imparcial e criteriosa, visando não apenas resolver a situação específica, mas também identificar oportunidades de melhoria no atendimento e nos processos internos.



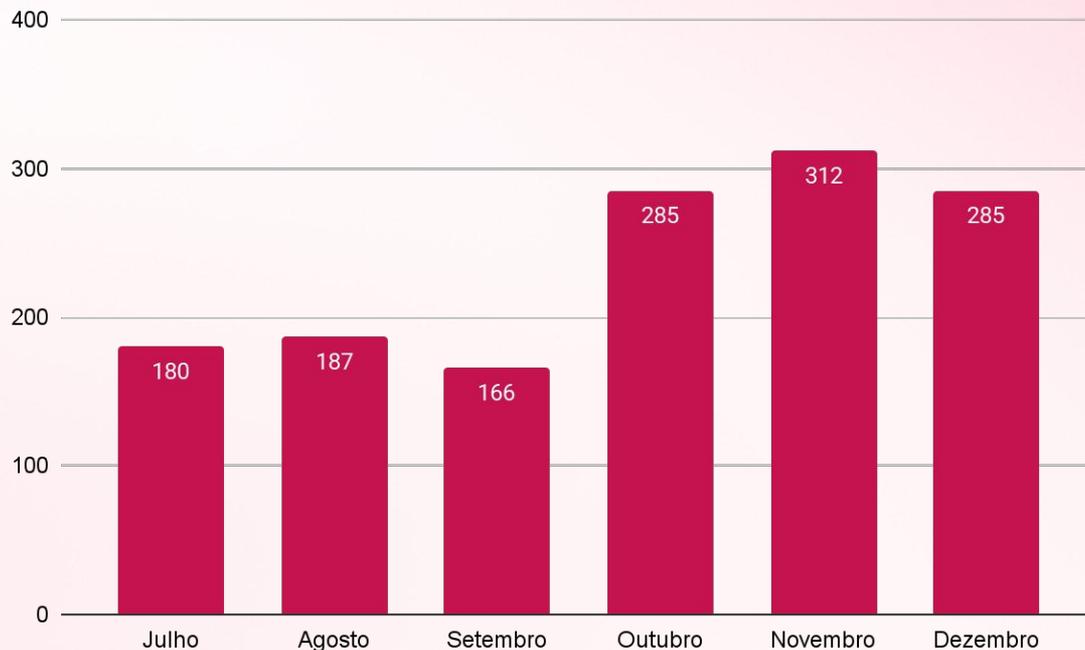
Nossos números e resultados

Análise do 2º semestre de 2024



Protocolos recepcionados pela Ouvidoria

No segundo semestre de 2024, registramos **1.415 demandas** para análise e tratamento na Ouvidoria

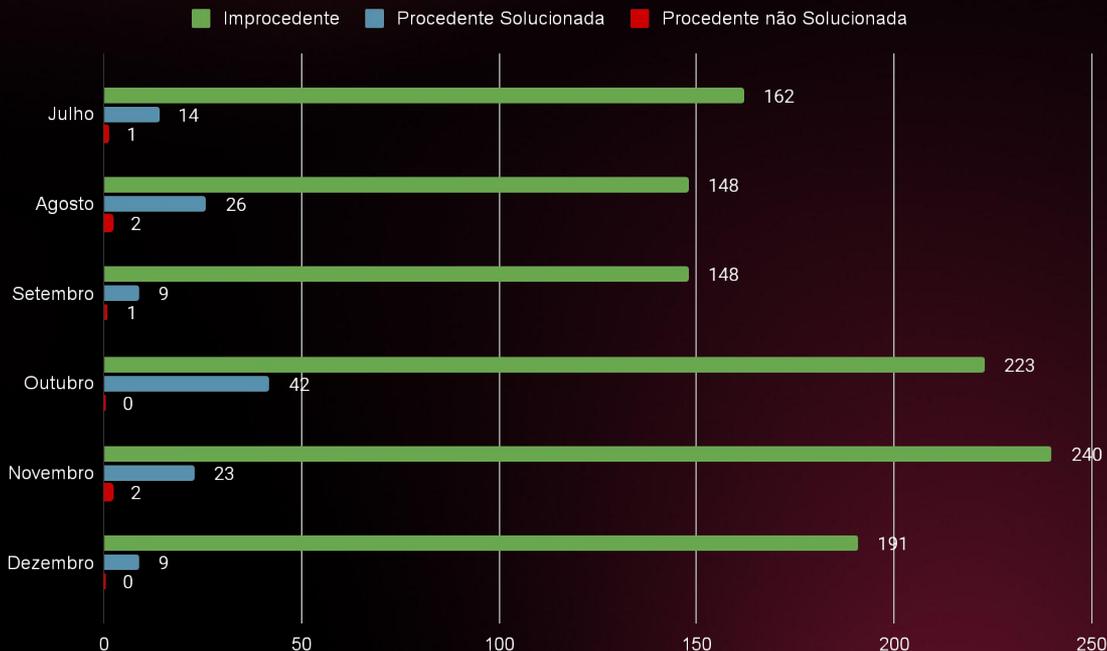


Classificação das manifestações

90% dos chamados recepcionados pela nossa Ouvidoria no 2º semestre de 2024 foram classificados como improcedentes. Esse percentual indica a boa resolutividade de nosso atendimento primário.

10% dos acionamentos foram tratados formalmente pela nossa Ouvidoria e tiveram a classificação final como procedente solucionada. Nesses casos, o cliente teve a sua demanda atendida integralmente.

0,5% dos acionamentos tiveram a classificação final como procedente não solucionada. Tais avaliações dizem respeito a limitações tecnológicas por parte da Cora e/ou impossibilidade de atendimento da manifestação. Contudo, todas estas foram objeto de mapeamentos de melhorias para implementação até o primeiro semestre de 2025..



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.

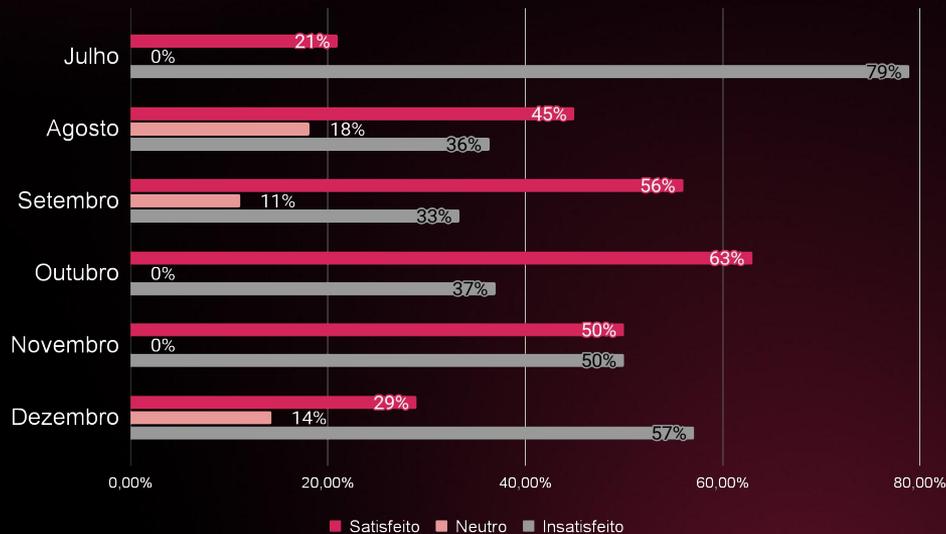
O prazo regulatório estabelecido na Resolução CMN n.º 4.860/2020 é de até 10 dias úteis para resposta ao cliente, podendo em casos excepcionais e mediante justo motivo ser prorrogado por igual período. Porém, nos comprometemos a oferecer as respostas aos casos conclusivamente no menor tempo possível e **nesse semestre alcançamos o tempo médio de resposta de 6 dias**.



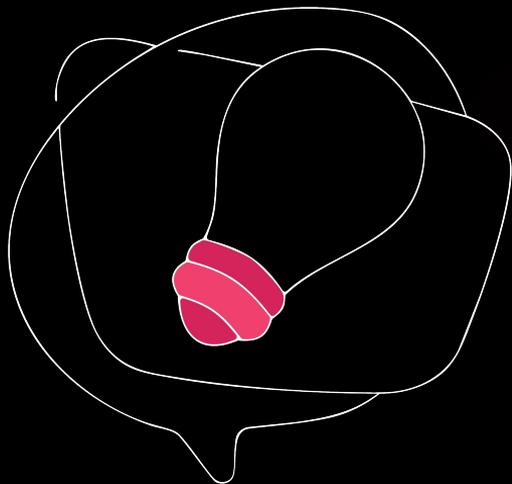
Satisfação com o atendimento fornecido

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 segundo semestre de 2024, tivemos 74 participantes em nossa pesquisa, com índices de satisfação em torno de 40%.



Relatos de clientes atendidos pela Ouvidoria



"Bom atendimento e soluções rápidas."

Eremilton Souza - Salvador

"A atendente anotou o meu requerimento de forma satisfatória"

Carlos Wiik - São Paulo

"Solicitação atendida e relativamente rápida"

André Luis - São Paulo

Depoimento de nossas colaboradoras

“Seguiremos atuando para ouvir com o coração e construir relacionamentos saudáveis, confiáveis e duradouros com nossos clientes e parceiros. Liderar a área continuará sendo um exercício diário de empatia, aprendizado contínuo e reforço do nosso compromisso com a excelência no atendimento e apoio às pequenas e médias empresas do Brasil.”

Lauren, Group Manager de Ouvidoria

“Como representantes da voz do cliente, atuamos de forma proativa para identificar e solucionar problemas, indo além da simples mediação. Ao investigar a causa raiz de cada ocorrência e desenvolver planos de ação em parceria com as áreas de Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia, conseguimos corrigir falhas e melhorar continuamente nossos produtos, serviços e processos. Estamos comprometidos em oferecer uma experiência cada vez melhor aos nossos consumidores.”

Bárbara, Analista de Ouvidoria

“Ser analista de ouvidoria na Cora é atuar com empatia, transparência e compromisso, colocando o cliente no centro e fortalecendo nossa relação com o órgão regulador. Nosso objetivo é oferecer um canal de diálogo confiável, onde empreendedores encontram acolhimento e soluções ágeis, contribuindo para o crescimento sustentável de seus negócios.”

Marjore, Analista de Ouvidoria

