

## RESUMO DO CASE

# AGÊNCIA MAIS: PRIMEIRA AGÊNCIA DIGITAL DO COOPERATIVISMO

### COOPERATIVA

## UNICRED UNIÃO

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de produto/serviço, transformação digital, experiência do usuário, TI, intercooperação

**RAMO:** crédito **REGIÃO:** Sul

### CONTATO

#### EDUARDO HANAUER

Gerente da Agência Mais da Unicred União  
eduardo.hanauer@unicred.com.br



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Unicred União

Sediada em Itajaí (SC), a Unicred União faz parte da Unicred SC/PR e tem atuação nos Estados de Santa Catarina e Paraná

Cooperados: Cerca de 19,5 mil, que recebem suporte digital da Agência Mais

#### DESAFIOS

Criar serviço para atender aos cooperados que não iam às agências e que não abriam mão de um atendimento premium.

Implantar atendimento virtual humanizado, sem menus ou robôs. Quando o cooperado fizer contato, ele não passa por menus, robôs ou scripts. Em qualquer canal (vídeo, chat, telefone ou e-mail), ele deveria ser atendido por um gerente com autonomia para tomar decisões.

Aumentar a satisfação dos cooperados.

Reduzir custos com agências físicas.

Compartilhar o case como benchmarking para outras cooperativas de crédito do país.



### desenvolvimento

#### PREPARAÇÃO DO TIME

Após aprovação do projeto pela diretoria iniciou-se o treinamento da equipe que hoje sustenta todo o atendimento na Agência Mais.

Junto com o treinamento foi necessário um período de sensibilização dos gerentes das agências físicas para mostrar os benefícios que a Mais traria para eles.

Hoje, toda a equipe que forma a Agência Mais é 100% formada por colaboradores das agências que foram desativadas.

#### ATENDIMENTO PERSONALIZADO

Depois de migrada a carteira das agências físicas que foram fechadas, percebeu-se potencial para um atendimento mais amplo: todas as ligações telefônicas, das 17 agências físicas, foram direcionadas para a Agência.

Mais com uma orientação: resolver na hora a demanda do cliente, sem criar listas de atividades de espera nem direcionar a ligação para o gerente da agência física.

Passou também a ser tarefa da Agência Mais a prospecção de novos negócios.

#### ESPAÇO

O começo da operação, em 2016, foi em uma sala de 40 metros quadrados na agência de Joinville, onde funcionava um núcleo de comercialização de seguros.

Hoje, após a reforma física, a Agência Mais ocupa um espaço de 140 metros quadrados no mesmo endereço.

A inauguração do novo espaço foi em agosto de 2019.



### aprendizados e resultados

#### NÚMEROS POSITIVOS

Após a implementação da Agência Mais, além dos 5 mil cooperados atendidos, ela também dá suporte digital aos 19,5 mil cooperados da Unicred União e mantém um índice de satisfação de 94%.

Com a aceleração da transformação digital causada pelo isolamento para enfrentar a Covid-19, o atendimento digital dobrou na Agência Mais, mostrando a relevância do projeto.

#### EFICIÊNCIA

As agências físicas com pouca procura foram fechadas e a equipe foi realocada (parte dela, que tinha perfil, para a Agência Mais), o que resultou em diminuição de custos e aumento da satisfação dos cooperados.

Além disso, todo o atendimento telefônico das 17 agências da Unicred União são centralizados na Agência Mais, sem registro de ligações perdidas, o que resulta em mais eficiência e tempo livre para o gerente de relacionamento que está na agência física para atendimentos presenciais.

#### BENCHMARKING

O livro "Feito à Mão – As pessoas no centro das transformações", que conta toda a história de implantação, teve 1.200 exemplares vendidos em três meses e tem servido de benchmarking para outras cooperativas.

A Unicred Nordeste, por exemplo, já está implantando sua agência digital nos mesmos moldes da Mais, inclusive usando o mesmo nome.

Ao todo, a agência recebeu mais de 100 visitas para benchmarking, de cooperativas como Ailos, Sicredi e Sicoob de diversos Estados.



### próximos passos

Segundo Edwin Schosslund, vice-presidente da Unicred União, a Agência Mais vai ampliar ainda mais o seu foco de atuação. Além de buscar mais negócios, a cooperativa projeta que a agência terá um papel muito importante para atrair o público jovem, porque é um segmento que não faz questão de ir à agência e quer ser atendido com agilidade e tecnologia. "A Agência Mais vai ser uma porta de entrada para os jovens e seu grande mote será a renovação da nossa carteira de cooperados. A Agência Mais será uma oxigenadora do nosso sistema cooperativista", projeta Schosslund.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

**44** Sistema **OCB**