

Planejamento Estratégico 2024



Sumário

Construção_____	02
Análise estratégica Sistema Ailos_____	03
Planejamento Estratégico Acentra_____	08
Ideologia_____	09
Objetivos Estratégicos_____	11
Projeções _____	12
Pilares_____	13

Construção

Mais do que criar e desenvolver, é construir juntos, com cooperação, foco e determinação.

Este material foi desenvolvido com a participação, seja direta ou indireta, de todos os colaboradores e dirigentes da Acentra.

Quando pessoas com um mesmo propósito se reúnem, o resultado é um crescimento sustentável da cooperativa e da comunidade onde ela atua.

E o nosso propósito é fazer a diferença transformando vidas!

Análise estratégica sistema Ailos

DIRECIONADORES

OBJETIVOS

PROPOSTA DE
VALOR

Direcionadores

São grandes objetivos que nortearão a cooperativa a longo prazo, relevantes para avaliar novas oportunidades durante a execução da estratégia e para a construção de objetivos e metas a curto prazo.

-  **SER REFERÊNCIA NA PROPAGAÇÃO E NA PRÁTICA DOS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS ASSEGURANDO A CIDADANIA FINANCEIRA**
-  **MELHORAR A EXPERIÊNCIA E FORTALECER O RELACIONAMENTO COM O COOPERADO**
-  **SER COMPETITIVO EM PREÇOS COM EFICIÊNCIA OPERACIONAL E RESULTADOS SUSTENTÁVEIS**
-  **EXPANDIR O PORTFOLIO DE PRODUTOS, SEGMENTOS E REGIÕES DE ATUAÇÃO ASSEGURANDO UMA GESTÃO DE RISCOS SUSTENTÁVEL**
-  **FOMENTAR A CULTURA DE INOVAÇÃO E NOVAS FORMAS DE GERAÇÃO DE VALOR**
-  **CONSTRUIR UM AMBIENTE QUE PROMOVA O ENGAJAMENTO, A DIVERSIDADE E A PRODUTIVIDADE ATRAVÉS DE PRÁTICAS DE DESENVOLVIMENTO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Objetivos

A partir do desdobramento dos direcionadores e das oportunidades prioritizadas, definimos os **objetivos estratégicos e indicadores sistêmicos**.

Cooperados satisfeitos e cooperativismo em prática

Melhor eficiência

Expansão sustentável do negócio

Diversificação das receitas

Objetivos estratégicos

Inovação sólida e recorrente

Colaboradores engajados e produtivos

Indicadores

Base de cooperados
2 mi

Índice de eficiência
48,4%

SARC
8,0

Pesquisa de Satisfação do cooperado
75

Retorno sobre o patrimônio (ROE)
100%

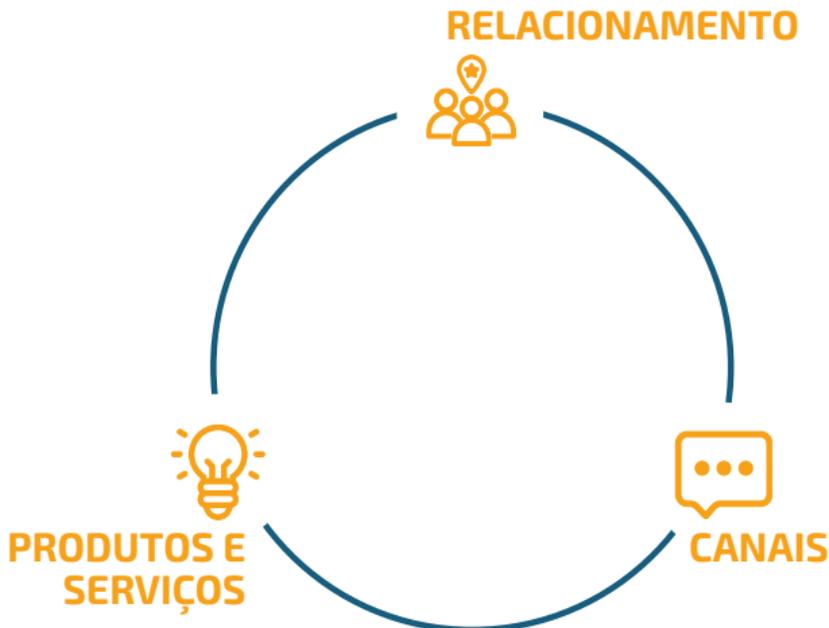
Cobertura das Receitas de Serviço
48,3%

Vinculação (boa + média)
18,9%

Pesquisa de Satisfação do Colaborador
>70%

Proposta de valor

O Sistema irá atuar de forma próxima para com o cooperado, criando a sensação de pertencimento interagindo de maneira simples e ágil, no físico e digital, entregando soluções adequadas ao momento do cooperado com preços competitivos.





RELACIONAMENTO

Relacionamento próximo que gere senso de pertencimento.

- Fomento da educação financeira e desenvolvimento da comunidade, colocando em prática os princípios cooperativistas.
- Desenvolvimento de iniciativas de fidelização gerando maior senso de pertencimento e criando maior vínculo.
- Aprimoramento do Ailos Aproxima e ferramentas de organização financeira.
- Equipe engajada e produtiva.



CANAIS

Jornada simples e ágil, seja digital ou presencial.

- Simplificação dos processos e especialização de canais para PF e PJ.
- Jornadas digitais com integrações a plataformas (ex.: Open Banking) e atendimento para relacionamento remoto.
- Canais físicos que proporcionem um ambiente de relacionamento, colaboração e desenvolvimento de negócios.



PRODUTOS E SERVIÇOS

Soluções na medida certa com um preço competitivo.

- Oferta de soluções adequadas às necessidades dos cooperados.
- Agilidade nos processos de consulta e contratação.
- Preço competitivo, possibilitando acesso democrático às soluções.

Planejamento Estratégico Acentra 2024



Nossa ideologia



PROPÓSITO

Porque existimos.



MISSÃO

O que nós fazemos.



VISÃO

Onde queremos chegar.



VALORES

Princípios que definem aquilo que acreditamos.





PROPÓSITO

Fazer a diferença transformando vidas.



MISSÃO

Fortalecer o cooperativismo, proporcionando soluções financeiras e contribuindo para o desenvolvimento econômico e social.



VISÃO

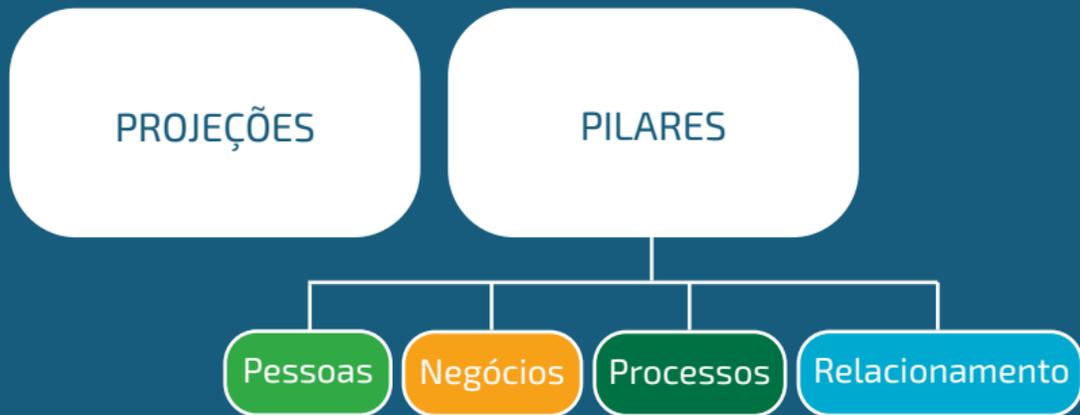
Ser referência para os cooperados como a principal instituição financeira em sua área de atuação.



Valores

Segurança, relacionamento, solução e eficiência.

Objetivos estratégicos



Projeções

INDICADORES	2024
Base de cooperados	42.609
Índice de eficiência	54,27
SARC	64
NPS	53
ROE	100%
Cobertura das Receitas de Serv.	37,38%
Viculação (boa + média)	18,82%
Pesquisa de Satisf. Colaborador	85
Expansão PA/PR	12

Pilares

Pessoas

Compor uma equipe eficiente e engajada, que vivencia o propósito da cooperativa, promovendo experiências positivas.

Negócios

Presença em toda a área de atuação.

Processos

Ganho de produtividade com processos simples e ágeis. Garantir que a gestão de riscos realizada dê suporte à gestão para tomada de decisão.

Relacionamento

Tornar-se referência em sua área de atuação, através do fortalecimento da marca e relacionamento próximo, desenvolvendo e propagando o cooperativismo e mantendo um sistema de governança participativo.

Pessoas

```
graph TD; P((Pessoas)) --- B1[Promover capacitação para relacionamento de excelência por meio de vendas consultivas.]; P --- B2[Manter ações de treinamento focada em riscos.]; P --- B3[Ter um processo contínuo de capacitação de lideranças.]; P --- B4[Padronizar o kit de boas-vindas (férias, novo colaborador, transferências...)]. P --- B5[Atualizar roteiro e cursos por função para orientação e acompanhamento/treinamento do novo profissional.]; P --- B6[Continuar com o projeto Acentra Multiplica, adequando os treinamentos (Ex: CRM, CDC, Visão 360).]; P --- B7[Formar novas lideranças.]; P --- B8[Promover a capacitação de análise de crédito e balanço para analistas da mesa, consultores e Gerentes (PA).];
```

Promover capacitação para relacionamento de excelência por meio de vendas consultivas.

Manter ações de treinamento focada em riscos.

Ter um processo contínuo de capacitação de lideranças.

Padronizar o kit de boas-vindas (férias, novo colaborador, transferências...)

Atualizar roteiro e cursos por função para orientação e acompanhamento/treinamento do novo profissional.

Continuar com o projeto Acentra Multiplica, adequando os treinamentos (Ex: CRM, CDC, Visão 360).

Formar novas lideranças.

Promover a capacitação de análise de crédito e balanço para analistas da mesa, consultores e Gerentes (PA).

Pessoas

Estruturar, capacitar e aculturar um modelo padronizado de feedback.

Ser reconhecida regionalmente como uma marca empregadora.

Criar um fluxo de comunicação interna assertivo com metodologias utilizadas em outras instituições e programa Fluir.

Contratar coordenadores para o ciclo de crédito, GP e negócios. Bem como analistas para crédito e GP.

Implantar ações de clima organizacional (Base GPTW), com apresentação de resultados trimestral.

Promover workshop visando capacitar a equipe gerencial em relação a gestão de risco e performance da carteira de crédito.

Aprimorar práticas de desenvolvimento de lideranças e estruturar capacitações comerciais e de análise de crédito PF e PJ.

Promover capacitação da metodologia de recuperação de crédito e prejuízo.

Negócios

Aumentar a receita de produtos e serviços por meio da visão 360.

Montar um cronograma periódico de visita aos PA's para abordar o CRM com intuito de aumentar a utilização com qualidade e ênfase na geração de negócio.

Atuar no CRM utilizando os leads PF coletados em ações e eventos.

Wallet Share com foco em buscar garantia real no PJ.

Implantar Encarreamento PJ e PF.

Direcionar atendimento do MEI para consultores PF.

Implantar programa de conscientização da melhoria do atendimento e gerenciar resultados da NPS e CSAT (fomentar junto aos cooperados promotores).

Aumentar portfólio de produtos de captação (poupança e fundos).

Revisar plano de cotas dos cooperados.

Ampliar a utilização de serviços centralizados para geração de negócios. Inside Sales / Hunter / Calendário de Negócios / Treinamentos comerciais.

Crédito

Atuar na revisão das políticas de crédito para melhorar a agilidade e qualificação de liberação de crédito pelo motor.

Crédito

Reestruturar o fluxo de atendimento do CDC, treinar equipe e definir parâmetros mínimos de vinculação (atuais e novos).

Crédito

Gerir a carteira de Desconto por segmento, afim de apoiar na tomada de decisão para liberação de crédito.

Crédito

Atuar com Pré Aprovado PF e PJ (automatizado e manual).

Crédito

Direcionar e capacitar o consultor PJ para atendimento de CDC, deixando a profissional da Sede em ações estratégicas.

Crédito

Atuar em ações de crédito, troco, crédito garantido veículo, imóvel e aplicação.

Negócios

Crédito

Promover campanhas de crédito semestrais.

Crédito

Trabalhar comunicação voltada para pré-aprovado e financiamento de veículo via aplicativo.

Crédito

Atuar com ação Rouba Monte com cooperados aplicadores (PF e PJ) - manter garantido aplicação.

Crédito

Estudar a implantação de alçada para liberação de crédito no posto de atendimento.

Negócios

Crédito

Majorar e implantar Desconto de Títulos e Cheques Base SCR (PJ), fomentando também o produto cobrança.

Crédito

Majorar e implantar Limite de Cheque Especial e Cartão (PJ).

Crédito

Atuar com carteira de BNDES (PJ).

Crédito

Implantar um Comitê de Crédito PJ para negociações de valores concentrados.

Crédito

Reavaliar e estruturar o fluxo de alçadas e componentes na Esteira de Crédito.

Crédito

Recuperar crédito de maiores casos inadimplentes.

Crédito

Atuar em estratégia para Antecipação no IR.

Crédito

Atuar com monitoramento contínuo dos maiores devedores.

Crédito

Atuar na precificação do crédito.

Crédito

Ampliar número de processos da gestão Ailos Recuperação de Crédito.

Crédito

Atuar com ação direcionada para Convênio de Consignado com empresas privadas e cooperadas.

Crédito

Recuperação de Crédito - Securitização de Ativos Problemáticos - PILOTO OCB/FGCOOP.

Negócios

Processos

Homologar parceiros na região para otimizar o processo de compra.

Criar fluxograma dos principais processos administrativos/ financeiros.

Implantar URA telefônica nos PAs e Sede da cooperativa.

Criar estratégia de acompanhamento e ações para manutenção e/ou elevação do índice de Basileia.

Análise para adequações estruturais dos PAs existentes (novo padrão).

Adequar/ implantar serviços ágeis, de qualidade e melhor preço, quando possível (ex.: Teams, link nova tipologia).

Gerenciar e acompanhar indicadores já existentes de risco, propondo ações proativas de mitigação.

Revisar o processo de convicção de renda, buscando facilitar o levantamento de dados e padronizar o modelo de arquivo recebido pelo cooperado PJ.

Processos

```
graph TD; A((Processos)) --- B(Promover e aculturar o CRM como principal ferramenta de trabalho.); A --- C(Avaliar a implantação do atendimento centralizado de WhatsApp via Ubots.); A --- D(Avaliar a criação e estruturação da área de processos.); A --- E(Implantar canal que contemple normativos e documentos próprios (Wiki Acentra).); A --- F(Estudar a implantação de assinatura digital em contratos.); A --- G(Avaliar processo de formalização de produtos, buscando agilidade e redução de impressão/processos.); A --- H(Mapear e padronizar os principais processos operacionais (Cadastro e Crédito), com alinhamento contínuo entre as equipes.);
```

Promover e aculturar o CRM como principal ferramenta de trabalho.

Avaliar a implantação do atendimento centralizado de WhatsApp via Ubots.

Avaliar a criação e estruturação da área de processos.

Implantar canal que contemple normativos e documentos próprios (Wiki Acentra).

Estudar a implantação de assinatura digital em contratos.

Avaliar processo de formalização de produtos, buscando agilidade e redução de impressão/processos.

Mapear e padronizar os principais processos operacionais (Cadastro e Crédito), com alinhamento contínuo entre as equipes.

Permanecer com publicidade para ampliação de receita de produtos e serviços.

Ampliar atuação dos canais digitais com tráfego pago (instagram, facebook, redes sociais).

Adequar Plano Tático de comunicação, ampliando área de alcance e meios de comunicação, potencializando os meios digitais.

Avaliar e adequar comunicação visual nos PAs.

Relacionamento

Ampliar conteúdos que geram atração de novos cooperados.

Manter e fomentar estratégia de posicionamento institucional.

Realizar ações do dia "C" com maior divulgação e visibilidade, contemplando todas as regiões onde atuamos no físico.

Avaliar a possibilidade de realizar evento de Inovação junto a cooperados PJ, gerando interação (buscando ofertar soluções).

Acompanhar semestralmente as agendas de eventos previstos nas comunidades.

Gerar maior relacionamento com entidades de classe, principalmente nas novas áreas de atuação. Em destaque, CDL e ACI.

Ampliar Projeto de educação financeira (Tô Rico) para atuar com jovens (universidades).

Desenvolver e capacitar dirigentes.

Relacionamento

Promover evento "Rodada de Negócios" de forma periódica.

Relacionamento de valor com o cooperado (eventos na comunidade, consultorias, educação e desenvolvimento).

Promover eventos com foco em consórcio e investimento.

Focar em ações que gerem evolução no PDGC.



AS NOSSAS AÇÕES NOS
CONECTAM COM O
FUTURO

Planejamento Estratégico
2024



   /acentra.aiilos | acentra.coop.br

