MARCELO VIEIRA MARTINS

HECHO A MANO

LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE LAS TRANSFORMACIONES

6ª EDICIÓN

LA HISTORIA DE AGENCIA MAIS, LA PRIMERA AGENCIA VIRTUAL DEL COOPERATIVISMO DE CRÉDITO BRASILEÑO

PRÊMIO somos coop MELHORES DO ANO

PRÊMIO ABERJE 2020 Reconhecimento que gera valor

La necesidad de solucionar ecuaciones de servicio traídas por el crecimiento de Unicred União – cooperativa de crédito con 19 mil asociados y actuación, en Santa Catarina, en las regiones de Itajaí, Balneário Camboriú, Joinville y Planalto Norte, en Paraná, en las regiones de Curitiba y Ponta Grossa – llevó a la creación de una agencia 100% virtual.

Pionera en el cooperativismo de crédito brasileño, Agência Mais fue concebida y se consolidó sin jamás abrir mano del concepto central: el servicio es "hecho a mano", con personalidad propia y sin la intermediación de menús o robots. Aunque sea virtual, hay siempre un gerente de relacionamiento, al otro lado, capacitado para solucionar toda y cualquier demanda del cooperativista.

En este libro, Marcelo Vieira Martins narra los desafíos del proyecto inédito, él cuenta cómo el equipo se comprometió y muestra los resultados que superaron las expectativas más optimistas, con reducción de los costes y aumento de los negocios.

Marcelo Vieira Martins

Hecho a Mano

LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE LAS TRANSFORMACIONES

6ª Edición

LA HISTORIA DE AGENCIA MAIS, LA PRIMERA AGENCIA VIRTUAL DEL COOPERATIVISMO DE CRÉDITO BRASILEÑO

UAW!
Joinville - Santa Catarina - Brasil
2021

© Marcelo Vieira Martins 2021

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta obra puede ser utilizada o reproducida por cualesquiera que sean los medios existentes, sin la autorización escrita de los editores.

Edición: **Edgar Gonçalves Jr.** (Vigia Comunicação – 48 99151-6715)
Revisión: **Vigia Comunicação**
Traducción: **Vanessa Silva Sagica**
Proyecto gráfico/ Cubierta/Diagramación: **www.uaw.com.br**
Impreso por: **Gráfica Coan**

M34 Martins, Marcelo Vieira

Hecho a mano : las personas en el centro de las transformaciones : la historia de Agencia Mais, la primera agencia virtual del cooperativismo de crédito brasileño / Marcelo Vieira Martins. – 6. ed. – Joinville, SC, Brasil : UAW!, 2021.

144 p. : il. ; 23 cm.

Traducción de: Feito à mão.

Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-65-87074-06-1

1. Cooperativas de crédito – Historia. 2. Instituciones financieras – Efecto de las innovaciones tecnológicas. 3.Unicred (Organización). 4. Comportamiento del consumidor. 5. Centros de atención al cliente. 6. Creatividad en los negocios. 7. Responsabilidad social de la empresa. I. Título.

CDD 21. ed. – 334.209

Ficha catalográfica elaborada por Francielli Lourenço CRB14/1435

Marcelo Vieira Martins

Hecho a Mano

LAS PERSONAS EN EL CENTRO DE LAS TRANSFORMACIONES

6ª Edición

LA HISTORIA DE AGENCIA MAIS, LA PRIMERA AGENCIA VIRTUAL DEL COOPERATIVISMO DE CRÉDITO BRASILEÑO

DEDICATORIA

A mi querida madre, Maria Helena, una mujer increíble de una dedicación incondicional a las personas de su entorno. Aunque haya perdido la visión en su fase adulta, no hizo de su limitación una justificación. Al contrario amplió sus sentidos y percibió el mundo por medio de su corazón.

¡Buenos días, DÍA!

Estoy escribiendo para decirte que te echo mucho de menos.

Para que tengas una idea, no he ido al comercio como íbamos tan alegres y mirábamos los escaparates y a las personas con pelos y ropas que nos llamaban la atención.

No es que yo quiera hablar mal de tu prima, la Noche, pero, espero que eso quede entre nosotros dos, de las promesas que ella te hizo y que me llevaron para allá y para acá, no se las cumplió ninguna. Sólo piensa en exhibirse por ahí, sin darme ninguna atención.

Mira Día, quiero llevarte a un lugar lindo que inauguró cerca de aquí, y apenas llegues quiero darte un abrazo demorado. Vamos a pasear de manos dadas por la playa, sumergir nuestros pies en la arena blanca. Después vamos hasta aquel nuestro jardín, que por supuesto está muy florido, y vamos a teñir nuestros ojos con los más bellos colores reflejados de nuestras amigas flores. Solamente así, seremos felices para siempre.

Cuando llegue ese día, sentiré una enorme alegría al despertar y poder desearte un buen día festivo con una sonrisa, que por cierto nunca partirá.

Me quedo aguardando para saludarte con un: ¡Buenos días, DÍA!

Maria Helena Vieira Martins

¡Tu DÍA ha llegado! Ahora estás apreciando los colores inimaginables del cielo y los paisajes lindos que tanto deseaste.

SUMÁRIO

El futuro ya está aconteciendo
Dr. Murilo Miguez **8**

Puerta de entrada para el joven cooperativista a
Dr. Edwin Schossland **10**

Introducción **12**

Capítulo 1 – Escenario
Un nuevo desafío para las agencias **15**

Capítulo 2 – Concepto
Cómo surgió el servicio "Hecho a mano" **25**

Capítulo 3 – Planeamiento
La concepción de la agencia virtual **35**

Capítulo 4 – Inauguración
Agência Mais, aprieta el cinturón y despliega **45**

Capítulo 5 – Personas
El principal activo de Agência Mais **55**

Capítulo 6 – Consolidación
Primeros pasos, muchos aprendizajes **63**

Capítulo 7 – Resultados
La síntesis de una historia de éxito **71**

Capítulo 8 – Cooperativista
Historias de la vida real en la era de la cooperación **81**

Capítulo 9 – Futuro
Relacionamiento, el secreto de la agencia del mañana **89**

Fotografías **96**

Capítulo final
La teoría de la botella PET **123**

Línea del tiempo **136**

Agradecimientos **138**

Referencias bibliográficas **139**

PRÊMIO ABERJE
2020
Reconhecimento que gera valor

PRÊMIO somos coop
MELHORES DO ANO

www.marcelovieiramartins.com.br

Uno de los fundadores de Agência Mais Marcelo Vieira es un apasionado por el cooperativismo y defensor incansable en poner al miembro cooperativista en el centro de cualquier tema. Administrador de empresas con MBA en Cooperativismo de Crédito, trabaja hace más de dos décadas en el Sistema Unicred Santa Catarina/ Paraná y actualmente es CEO de Unicred União. Conoció y estudió la cultura cooperativista de países como Alemania, España y Canadá. Es presidente del Programa Unicred Cultural que lleva manifestaciones artísticas y culturales a las comunidades basados en los principios del cooperativismo. En su tiempo libre le gusta ir a la sierra con su familia y aprovechar el silencio.



FOTO: GABRIEL RICHARTZ

"Después de leer el libro, fuimos en delegación a Joinville para conocer Agência Mais. Después de la visita co-menté: "Esta agencia es el futuro, la vamos a replicar en Unicred Região do Vales.' Y así lo estamos haciendo."

Dr. Paulo Luiz Rech
(Presidente Unicred Região dos Vales – RS)

Cuando fuimos a ver por nosotros mismos todo lo que describe el libro, vimos que todo es hecho como está escrito y que realmente funciona."

Aline Chiarello
(Sicoob Credimogiana – SP)

www.marcelovieiramartins.com.br

ISBN: 978-65-87074-06-1