MARCELO VIEIRA MARTINS

FEITO À MÃO

AS PESSOAS NO CENTRO DAS TRANSFORMAÇÕES

3ª EDIÇÃO

A HISTÓRIA DA AGÊNCIA MAIS, A PRIMEIRA AGÊNCIA VIRTUAL DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO BRASILEIRO

PRÊMIO somos coop
MELHORES DO ANO

PRÊMIO ABERJE 2020
Reconhecimento que gera valor

A necessidade de solucionar equações de atendimento trazidas pelo crescimento da Unicred União – cooperativa de crédito com 19 mil associados e atuação, em Santa Catarina, nas regiões de Itajaí, Balneário Camboriú, Joinville e Planalto Norte e, no Paraná, em Curitiba e Ponta Grossa – levou à criação de uma agência 100% virtual.

Pioneira no cooperativismo de crédito brasileiro, a Agência Mais foi concebida e se consolidou sem jamais abrir mão do conceito central: o atendimento é "feito à mão", com personalidade própria e sem a intermediação de menus ou robôs. Embora virtual, do outro lado há sempre um gerente de relacionamento capacitado para solucionar toda e qualquer demanda do cooperado.

Neste livro, Marcelo Vieira Martins narra os desafios do projeto inédito, conta como a equipe se engajou e mostra os resultados que superaram as expectativas mais otimistas, com redução dos custos e aumento dos negócios.

Marcelo Vieira Martins

Feito à Mão

As pessoas no centro das transformações

3ª Edição

A história da Agência Mais, a primeira agência virtual do cooperativismo de crédito brasileiro

UAW!
Joinville - Santa Catarina
2021

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste livro pode ser utilizada ou reproduzida sob quaisquer meios existentes sem autorização por escrito dos editores.

Edição: **Edgar Gonçalves Jr.** (Vigia Comunicação – 48 99151-6715)
Revisão: **Vigia Comunicação**
Projeto gráfico / Capa / Diagramação: **www.uaw.com.br**
Impressão: **Gráfica Coan**

M34 Martins, Marcelo Vieira

Feito à mão : as pessoas no centro das transformações : a história da Agência Mais, a primeira agência virtual do cooperativismo de crédito brasileiro / Marcelo Vieira Martins. – 3. ed. – Joinville, SC : UAW!, 2021.

152 p. : il. ; 21 cm.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-65-87074-04-7

1. Cooperativas de crédito – História. 2. Instituições financeiras – Efeito das inovações tecnológicas. 3. Unicred (Organização). 4. Comportamento do consumidor. 5. Centros de atendimento ao cliente. 6. Criatividade nos negócios. 7. Responsabilidade social da empresa. I. Título.

CDD 21. ed. – 334.209

Ficha catalográfica elaborada por Francielli Lourenço CRB14/1435

Marcelo Vieira Martins

Feito à mão

As pessoas no centro das transformações

3ª Edição

A história da Agência Mais, a primeira agência virtual do cooperativismo de crédito brasileiro

CAPÍTULO EXTRA
Como o atendimento humanizado aumentou a confiança na Agência Mais durante a pandemia

DEDICATÓRIA

Para a minha querida mãe, Maria Helena, uma mulher incrível com dedicação incondicional às pessoas ao seu redor. Apesar de sua perda de visão na vida adulta, não transformou sua limitação em nenhuma justificativa. Pelo contrário, ampliou seus sentidos e percebia o mundo através do coração.

Bom dia, DIA!

Estou te escrevendo para dizer a falta enorme que me fazes.

Para teres uma ideia, por exemplo, não tenho ido ao comércio como fazíamos tão alegres, olhávamos vitrines e até pessoas com cabelos e roupas que nos chamavam atenção.

Não que eu queira falar mal da tua prima, a Noite, mas, cá entre nós, das promessas feitas a ti que me levaram aqui e ali não se cumpriu nenhuma. Só quer saber de badalar por aí, sem me dar nenhuma atenção.

Dia, meu amigo, se puderes volta logo, pois sem tua presença minha vida perdeu metade dos sentidos.

Olha, DIA, quero te levar num lugar lindo que inaugurou aqui perto, e quando chegares quero dar-te um longo abraço. Vamos passear de mãos dadas pela nossa praia, enterrando nossos pés na areia branca. Depois vamos até aquele nosso jardim, que por certo deve estar bem florido, e vamos tingir nossos olhos com as mais belas cores refletidas por nossas amigas flores. Aí sim, seremos felizes para sempre.

E quando esse dia chegar, terei uma enorme alegria de acordar e te dar o bom dia mais festivo e um sorriso, certa que nunca partirás.

Fico aguardando para dizer-te: Bom dia, DIA!

Maria Helena Vieira Martins

Seu DIA chegou! Agora você está apreciando do céu cores inimagináveis e paisagens tão lindas como você tanto desejou.

SUMÁRIO

O futuro já está acontecendo
Dr. Murilo Miguez **8**

Porta de entrada para o jovem cooperado
Dr. Edwin Schossland **10**

Introdução **12**

Capítulo 1 – Cenário
Um novo desafio para as agências **15**

Capítulo 2 – Conceito
Como surgiu o atendimento "Feito à mão" **25**

Capítulo 3 – Planejamento
A concepção da agência virtual **35**

Capítulo 4 – Inauguração
A Agência Mais aperta o cinto e decola **45**

Capítulo 5 – Pessoas
O principal ativo da Agência Mais **55**

Capítulo 6 – Consolidação
Primeiros passos, muitos aprendizados **63**

Capítulo 7 – Resultados
A síntese de uma história de sucesso **71**

Capítulo 8 – Cooperado
Histórias da vida real na era da cooperação **81**

Capítulo 9 – Futuro
Relacionamento, o segredo da agência do amanhã **89**

Fotografias **96**

Capítulo final
A teoria da garrafa pet **123**

Linha do tempo **136**

Agradecimentos **138**

Referências bibliográficas **139**

PRÊMIO ABERJE 2020
Reconhecimento que gera valor

PRÊMIO somos coop
MELHORES DO ANO

CAPÍTULO EXTRA

Como o atendimento humanizado aumentou
a confiança na Agência Mais durante a pandemia

www.marcelovieiramartins.com.br

Um dos idealizadores da Agência Mais, Marcelo Vieira Martins é apaixonado pelo cooperativismo e defensor incansável de colocar o cooperado como o centro de qualquer tema. Administrador de empresas com MBA em Cooperativismo de Crédito, atua há mais de duas décadas no Sistema Unicred Santa Catarina/Paraná e hoje é CEO da Unicred União. Conheceu e estudou a cultura cooperativista de países como Alemanha, Espanha e Canadá. É o presidente do Programa Unicred Cultural, que leva manifestações artísticas e culturais às comunidades com base nos princípios do cooperativismo. Nos momentos de lazer, gosta de subir a serra com a família e aproveitar o silêncio.



FOTO: GABRIEL RICHARTZ

"Depois de ler o livro, fomos em comitiva a Joinville conhecer a Agência Mais. Após a visita comentei: 'Essa agência é o futuro, vamos replicar na Unicred Região dos Vales.' E assim estamos fazendo."

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

"Quando fomos conhecer pessoalmente tudo aquilo que o livro descreve, vimos que tudo é feito da forma como está escrito e que realmente funciona."

Aline Chiarello
(Sicoob Credimogiana – SP)

CAPÍTULO EXTRA
Como o atendimento humanizado aumentou a confiança na Agência Mais durante a pandemia

www.marcelovieiramartins.com.br

ISBN: 978-65-87074-04-7
9 786587 074047