

FNCC NEWS

NEWSLETTER DA FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Edição 44 - Dezembro de 2020 - Ano IV

COMPARTILHE ESTA NEWS!



Curso de ouvidoria

FNCC oferece treinamento de ouvidoria a Federadas

APRESENTANDO OS DIVERSOS ÂMBITOS QUE INCLUEM A GESTÃO DA OUVIDORIA EM UMA INSTITUIÇÃO

No último dia 8 de dezembro, a FNCC promoveu mais um curso para as cooperativas federadas, desta vez, tratando sobre o serviço de ouvidoria, setor fundamental para a boa gestão das cooperativas de crédito.

O treinamento foi ministrado pela relações-públicas e mestre em comunicação, Fernanda de Almeida, profissional com vasta experiência na área. A formação tinha foco em pessoas que desejam trabalhar mais a fundo nesta área ou ampliar a gestão da ouvidoria dentro da cooperativa.

Fernanda Almeida deu uma verdadeira aula sobre o tema trazendo informações e trocando

experiências com o público

“foi uma grande satisfação falar sobre a importância da ouvidoria para o desenvolvimento das organizações e para o relacionamento com seus públicos.”

A instrutora tratou sobre diversos temas como: a organização de uma ouvidoria com efetividade, a excelência no atendimento e a fala do ouvidor, os direitos e a defesa dos consumidores no âmbito público



e privado e relacionamento da ouvidoria com as demais áreas de atendimento a clientes.

Para Nilson José Bulgueroni, da Crediscoop, a FNCC tem promovido ações importantes ao que se refere a qualificação, “esse tipo de iniciativa facilita a formação e treinamento de colaboradores e diretores das cooperativas, suprimindo carências de conhecimento e atualizando procedimentos essenciais à boa condução dos negócios dessas entidades.”

Valdir da CoopMWM, comentou que a dinâmica e a forma como o conteúdo foi apresentado foi excelente. “O curso como um todo muito proveitoso, achei ótimo!”, disse.

Último Conecta de 2020

FNCC encerra ciclo de eventos de 2020 com Conecta

INTERCOOPERAÇÃO E BOAS PRÁTICAS FORAM ALGUMAS DAS PAUTAS DO EVENTO

A FNCC não poderia encerrar 2020 de maneira melhor do que promovendo o já tradicional Conecta. O evento é considerado um ambiente de encontro e troca de boas práticas entre as cooperativas, sempre promovendo ideias e assuntos que fazem parte do dia a dia das federadas.

O último Conecta do ano não foi diferente, os mais de 50 participantes tiram a manhã do dia 17 de dezembro para fazer uma verdadeira imersão, sobre aspectos do meio cooperativista.

O evento começou com um painel especial com o Chefe do Desuc, do Banco Central, Haroldo Espinola, que mais uma vez reforçou a importância

das cooperativas no segmento financeiro: “As cooperativas têm crescido cada vez mais, ocupando espaços importantes e ganhando relevância, por isso, esse bate-papo no Conecta se torna ainda mais fundamental.”

Harold aproveitou o encontro para fazer um panorama do crescimento do setor, além de relembrar o potencial que o cooperativismo possui, chegando a espaços e locais pouco explorados pelo sistema bancário.

O representante do BC também abordou as mudanças que o PIX trouxe ao meio financeiro e o papel

da tecnologia no relacionamento com o cooperado. “O papel que as cooperativas possuem vai muito além do atendimento e prestação, as coops são um meio de relacionamento e pertencimento”, disse.

Ao final do primeiro painel, o diretor presidente da FNCC, Ivo Lara, frisou que “a Federação tem estruturado sua relação com o Banco Central para que possamos trabalhar juntos, promovendo um maior espaço para as cooperativas. Esse encontro nos lembra dos desafios, mas também das expectativas futuras.”

Valdir da CoopMWM, comentou que a dinâmica e a forma como o conteúdo foi apresentado foi excelente. “O curso como um todo muito proveitoso, achei ótimo!”, disse.



Devolutiva GDA - Programa de Desenvolvimento Econômico-Financeiro

Luiz Fernando dos Santos, representante do Sescop, foi o responsável pelo segundo painel do dia, que tratou da devolutiva da GDA das cooperativas federadas a FNCC, mostrando o desempenho financeiro delas. Os participantes aproveitaram para sanar algumas dúvidas.

Durante o Conecta também foram apresentados dados sobre a representatividade das 49 federadas, a agenda de capacitação e dos próximos Conectas em 2021.

Case de sucesso!

No traço das federadas, foi a vez da troca de boas ações realizadas pela CoopEricsson, em especial o kit boas-vindas, um presente que a cooperativa oferece aos cooperados que tiveram filhos. Neste primeiro ano, mais de 50 famílias foram presenteadas com o kit-baby.

Para o diretor da FNCC, André Brone, a iniciativa mostra que a cooperativa está atenta às necessidades do cooperado, além de fazer parte desse momento da vida dele. “Com ação, mostramos que o cooperado faz parte da cooperativa, assim como a sua família, além de mostrar que os serviços da CoopEricsson vão muito além dos empréstimos.”

O papel do social no cooperativismo

O painel da anfitriã ficou a cargo da Kátia Riovena, da CooperJSS, que trouxe um pouco da história da cooperativa, sua composição, missão, metas e objetivos e dos serviços oferecidos pela instituição.

Composto por 1468 cooperados, a CooperJSS, possui em seu DNA a preocupação com a educação financeira de seus cooperados, e faz disso um tema importante. “Nós enxergamos a educação financeira como parte da ajuda mútua. Estamos sempre ajudando nossos cooperados a como administrar suas finanças.”, diz Kátia.

A CooperJSS mostra que mesmo em um ano como 2020, ela não parou, buscou alternativas importantes para ajudar socialmente seus cooperados, com campanhas de distribuição de cestas, ovos de páscoa, auxílio-medicamento e de óculos.



Premiação

Ao final do evento algumas cooperativas foram premiadas por suas contribuições e engajamento em eventos e ações da FNCC, as categorias premiadas foram: Benchmarking, ciclo de formação e capacitação e também uso do sistema de atendimento da Federação.



Benchmarking

Cooperativas que participaram dos 3 ciclos do sistema:



Programa de formação e capacitação

Cooperativas que participaram de todos os treinamentos de 2020



Sistema de atendimento

Cooperativas que mais utilizaram o sistema:



Reconhecimento da Federação

Palavra do Presidente

O diretor presidente, Ivo Lara, agradece a contribuição das cooperativas em 2020: “as federadas inovaram, propondo novos serviços, ações para comunidade e seus cooperados. Em um ano tão difícil como foi 2020, vimos o verdadeiro significado da palavra intercooperação. As federadas nos trouxeram um novo olhar para enfrentar os desafios deste ano, ficamos satisfeitos em ver as ações de cada uma delas.”



Na foto diretor presidente Ivo Lara e Luiz Fernando dos Santos, representante do Sescop.