



# A JORNADA DO COOPERADO COCAMAR



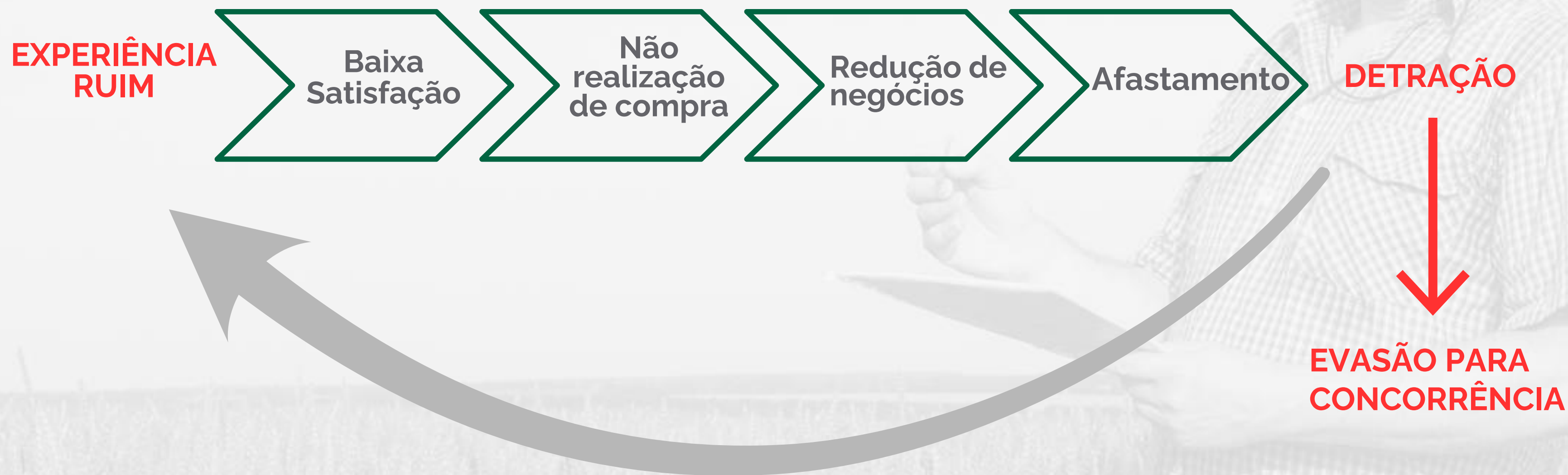
# Como fidelizar cooperados em um mercado onde R\$ 0,50 pode mudar uma decisão?



- O que leva ao aumento da fidelização?



► E se não cuidar?



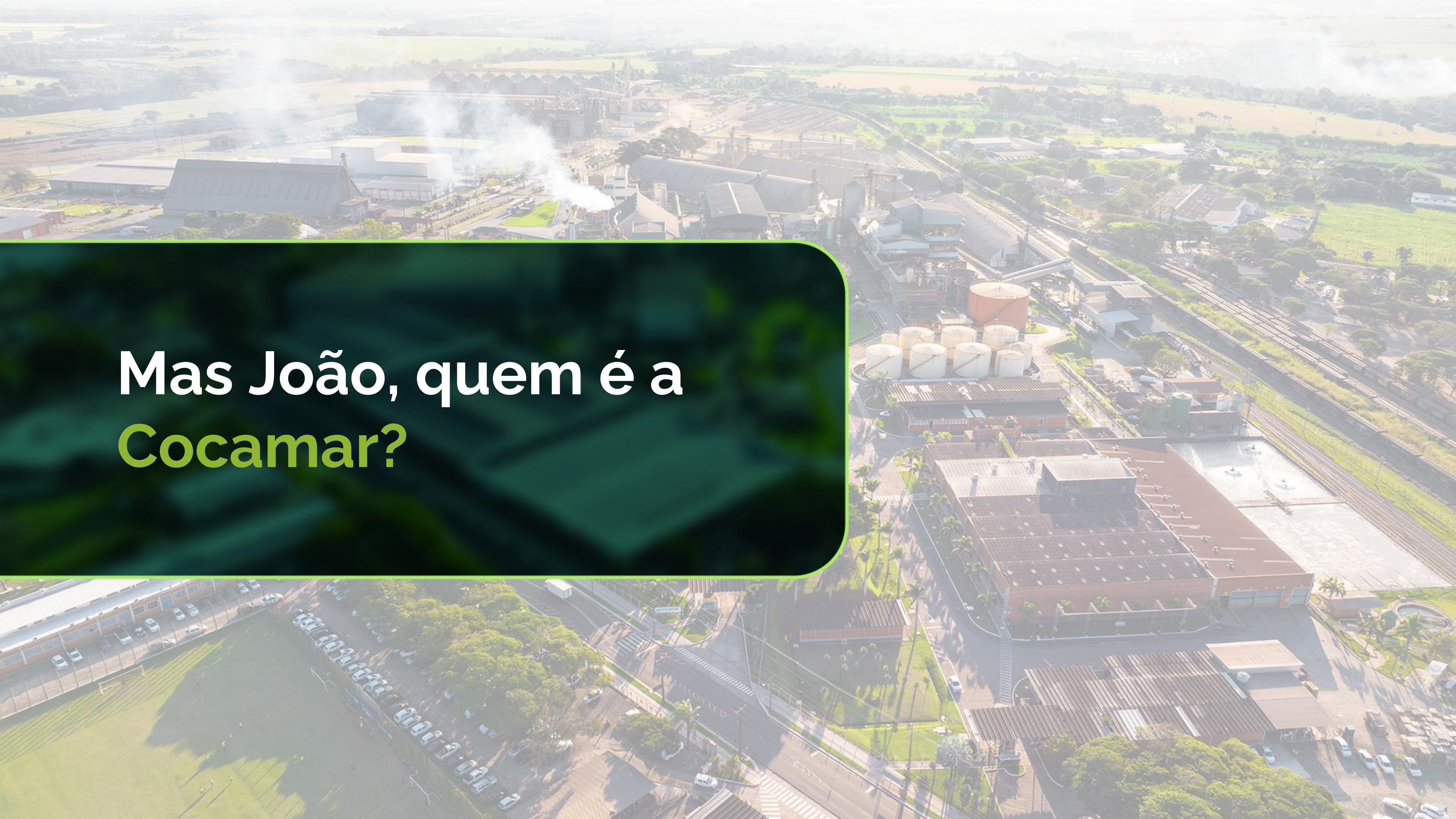
## Síndrome do balde furado



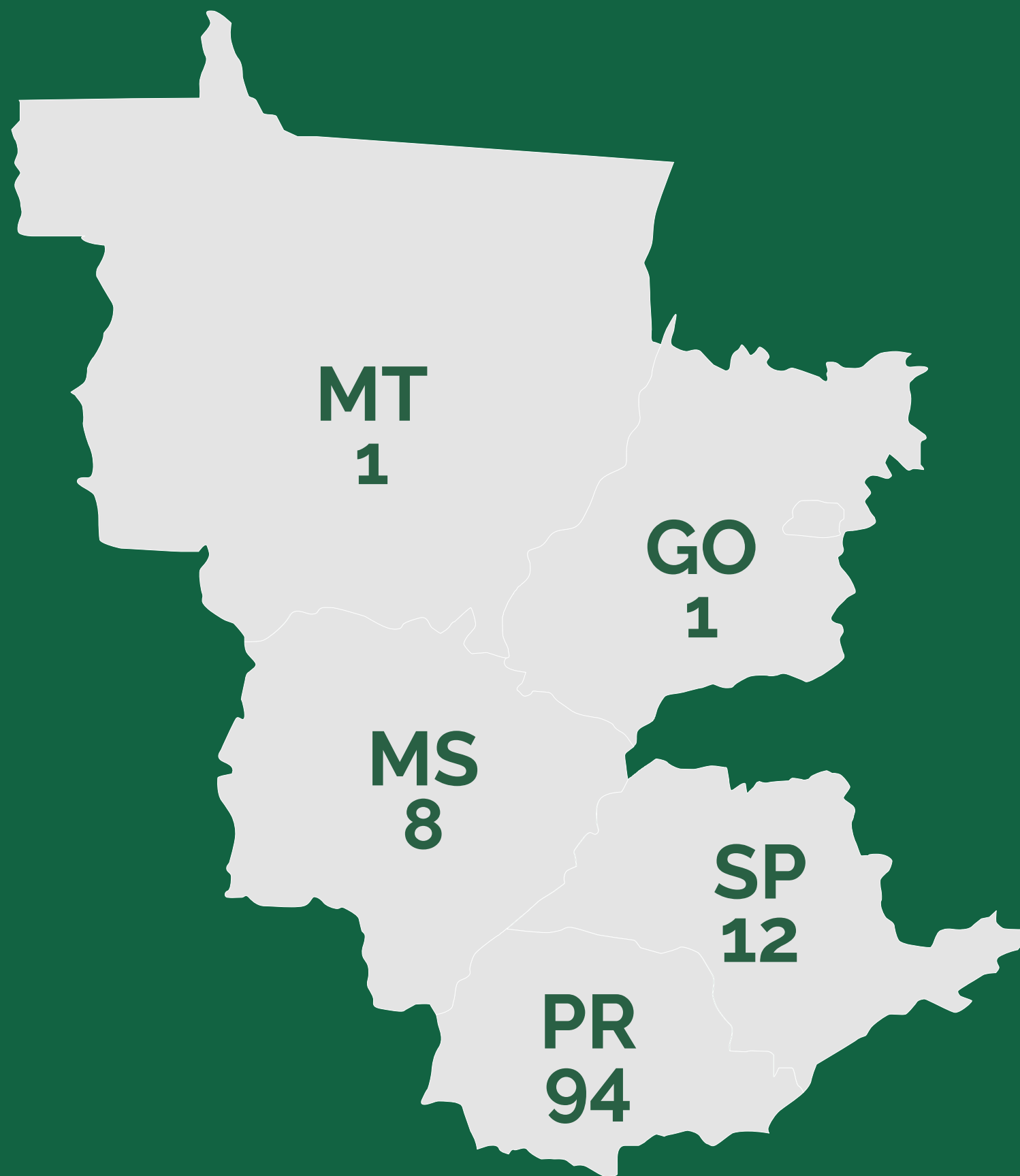


## SOLUÇÃO PROPOSTA:

Melhorar a **EXPERIÊNCIA**  
proporcionada aos nossos  
cooperados por meio da  
**JORNADA DO COOPERADO**

An aerial photograph of a large industrial complex, likely a sugar or ethanol processing plant. In the upper left, several tall smokestacks emit thick white plumes of smoke that drift across the sky. The facility consists of numerous large, interconnected buildings with flat roofs, some of which are white and others grey. To the right of the main building complex, there are several large, cylindrical storage tanks, some painted orange and others white. A railway line with multiple tracks runs parallel to the industrial site on the right side. The background shows a vast, flat landscape with green fields and some distant trees under a hazy sky. In the foreground, there is a large, paved parking lot filled with many cars, and a road with a crosswalk. A large, rectangular water treatment pond with aeration equipment is visible near the center-right. The overall scene depicts a busy industrial operation in a rural or semi-rural setting.

**Mas João, quem é a**  
**Cocamar?**



▶ **05** Estados

**90** Municípios

**117** Unidades

## NÚMEROS PRINCIPAIS



20.050  
COOPERADOS

117  
UNIDADES



3.500  
COLABORADORES

### FATURAMENTO



13,2 Bilhões

### SOBRAS



200 Milhões

An aerial photograph of an industrial complex, likely a refinery or chemical plant. In the upper left, several large white storage tanks are visible, with thick white smoke or steam rising from the area. To the right, a series of large, cylindrical storage tanks are arranged in a row. Further right, a large rectangular pond or reservoir is visible. The facility is surrounded by green fields and some residential or commercial buildings in the distance. A dark green, semi-transparent banner with rounded corners is overlaid on the left side of the image, containing the text "Voltando para CX...".

**Voltando para CX...**

**CX enquanto disciplina de negócios:**

---

**Processo de melhoria contínua e/ou inovação, sobre a perspectiva do cliente, com o objetivo de gerar mais negócios.**

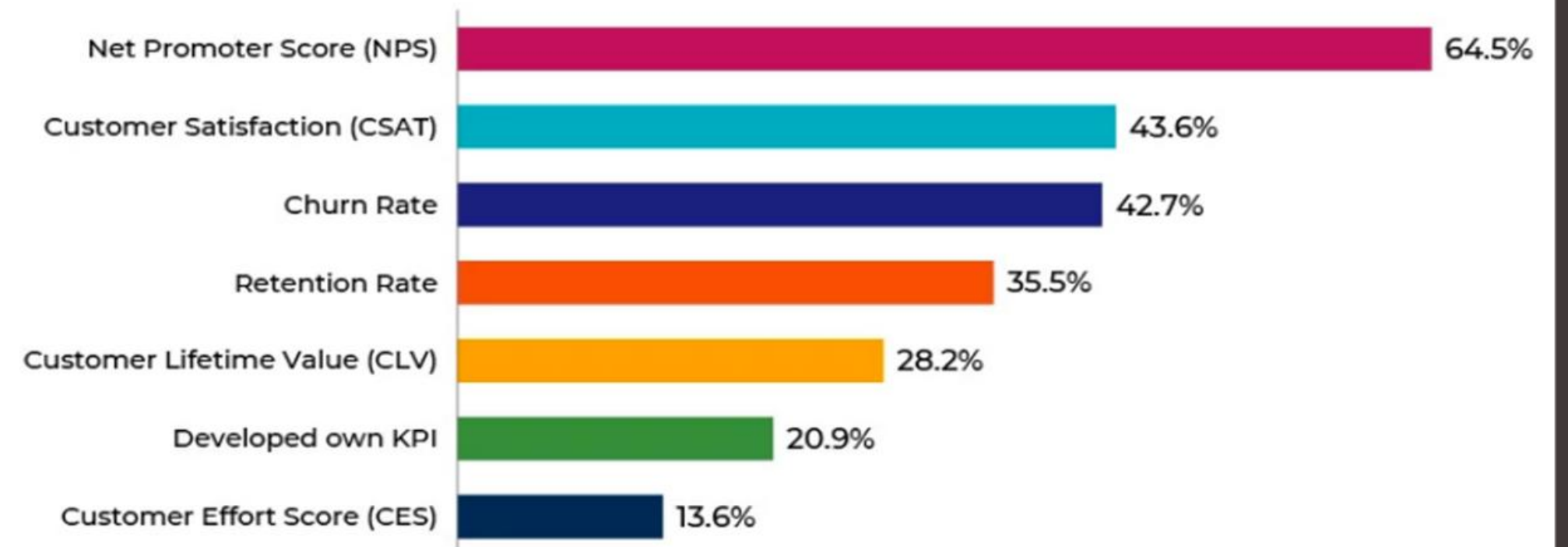


## PRIMEIRO DESAFIO:

Como medir essa tal de experiência?

According to "The State of the Customer Experience", a survey conducted by Lumoame Oy in 2018, every company tracks customer experience using one or more of the following six globally recognised KPIs:

#### What CX KPIs do you follow?



Source: Lumoame Oy

# METODOLOGIAS

CSAT

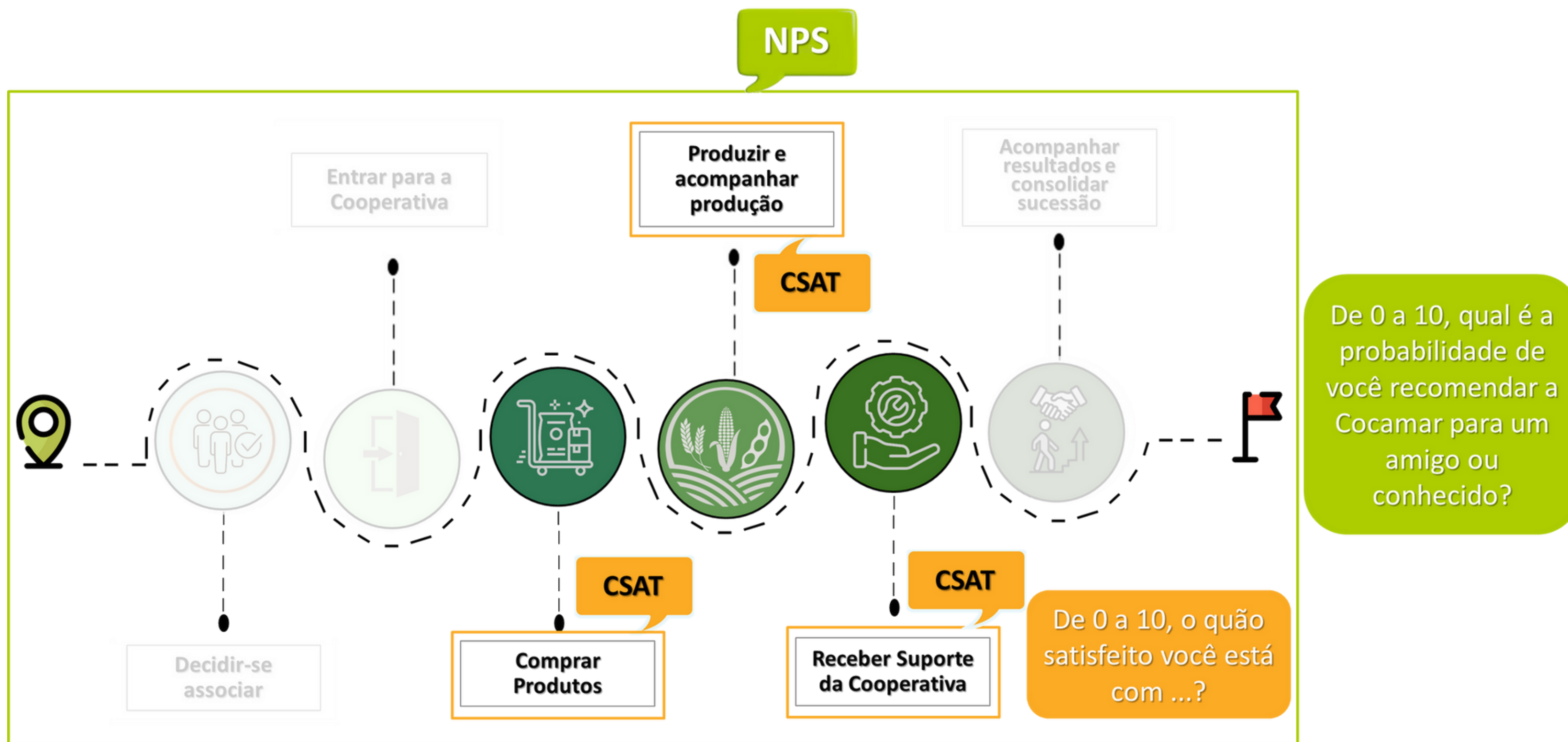
Satisfação

NPS

Recomendação  
Fidelização



# PESQUISAS COM COOPERADOS



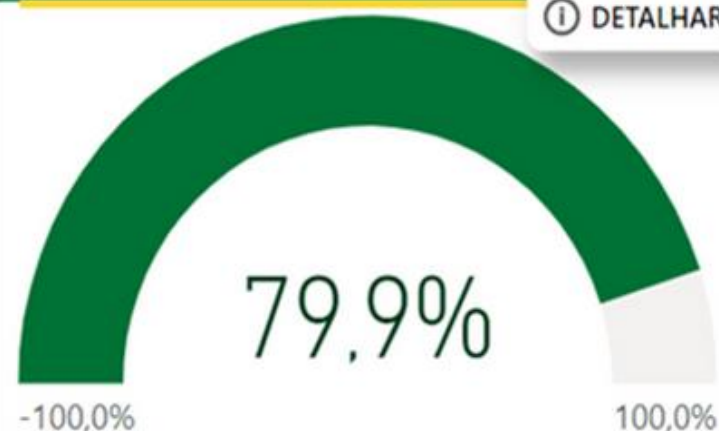
Regional: Todos

Unidade: Todos

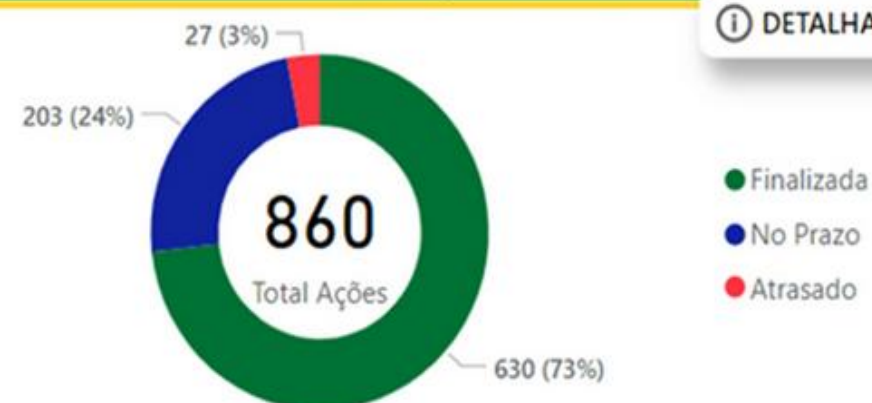
Cultura: Cultura de Inverno 2024

2023 / 2024 - SOJA

## NPS e Meta

 DETALHAR Pesquisa Finalizada em 16/02/2024

## Status das Ações por Situação

 DETALHAR

## Atendimentos COC

 DETALHAR

## Satisfação Compra de Insumos

 DETALHAR Pesquisa Finalizada em 29/12/2023

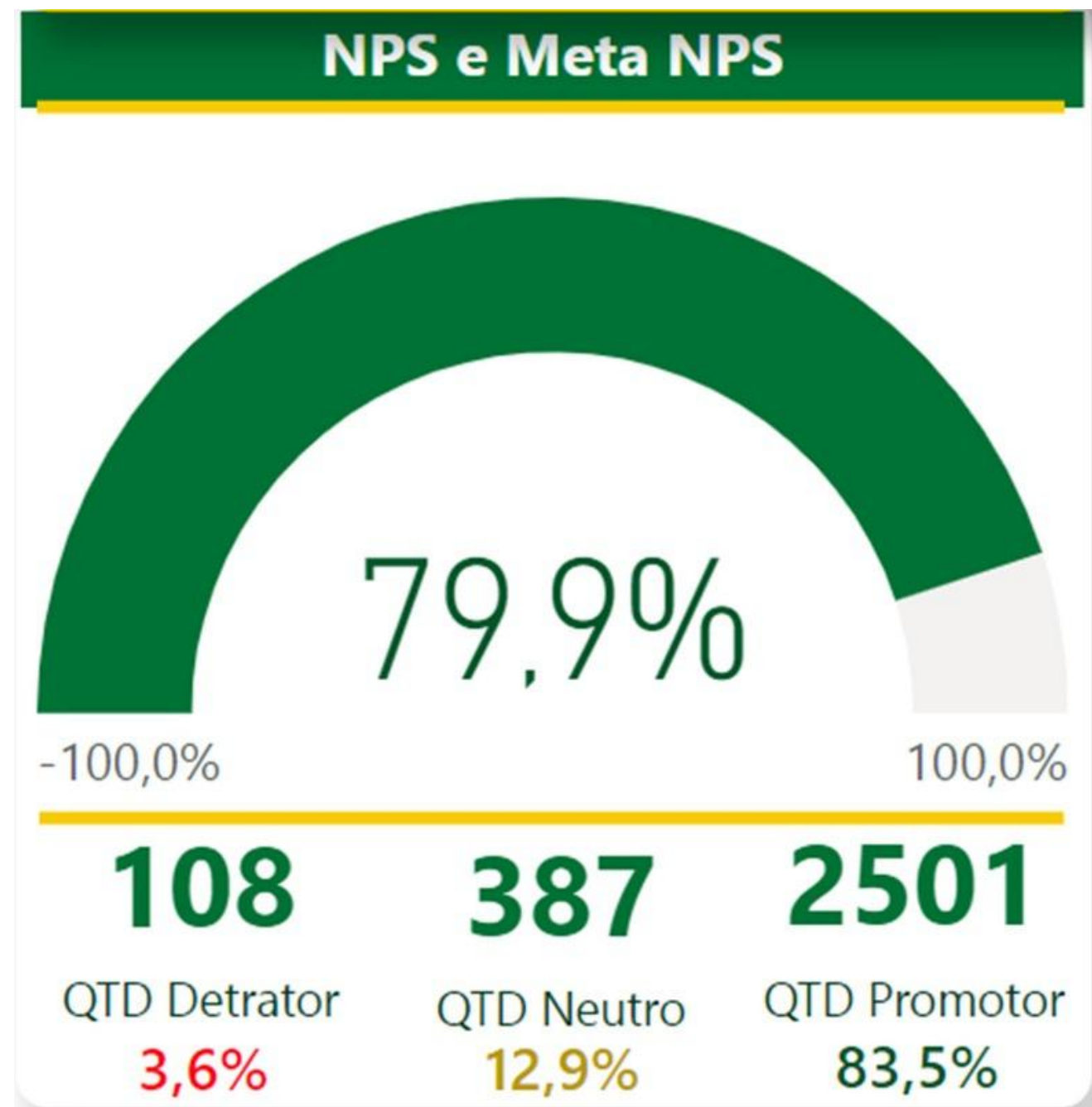
## Satisfação Entrega de Grãos

 DETALHAR Pesquisa Finalizada em 30/04/2024

## Satisfação Assistência Técnica

 DETALHAR Pesquisa Finalizada em 08/10/2023

## NPS COCAMAR



| NPS<br>FEV/24 | Rank | NPS<br>FEV/24 | Rank |
|---------------|------|---------------|------|
| 54,2% ↓       | 76   | 100,0% ↑      | 1    |
| 56,0% ↓       | 75   | 95,1% ↑       | 2    |
| 57,7% ↓       | 74   | 94,7% ↑       | 3    |
| 60,3% ↓       | 73   | 93,5% ↑       | 4    |
| 64,3% ↑       | 72   | 92,9% ↑       | 5    |

“Em Deus nós confiamos. Todos os outros devem trazer os dados”

W. Edwards Deming



# FEEDBACK DE COOPERADOS

## Positivos

*“Excelente atendimento, sempre sou informado das ações da cooperativa, participo ativamente dos eventos, safratec, reuniões. A cooperativa é uma segunda casa!”*



*“O diferencial da Cocamar é o atendimento! Os funcionários são muito atenciosos e conhecem as necessidades e as dificuldades dos produtores, além de serem extremamente competentes para ajudar a resolver e orientar nas mais diversas situações. A Cocamar é um grande aliado na batalha do dia a dia. Os funcionários estão de parabéns e que continuem assim!”*



*“Fico contente quando chego na unidade e sempre sou muito bem atendida, gosto do clima da unidade e da alegria dos colaboradores!”*



*“Comecei agora a trabalhar com a Cocamar e sou muito bem atendido, seriedade da empresa e transparência!”*



*“Pessoal atende bem com um sorriso no rosto e são atenciosos para resolver as nossas dúvidas!”*



*“Responsabilidade e profissionalismo da equipe, todos de forma geral sempre prestativo e dedicados. Bom relacionamento, bom atendimento e profissionais competentes em todas as áreas!”*



# FEEDBACK DE COOPERADOS

## Negativos

*"Mal atendimento via WhatsApp, que é a principal ferramenta de comunicação hoje!"*



*"A Cocamar melhorou muito em todos os aspectos, mas peca algumas vezes quando a gente percebe que um ou outro funcionário não está bem preparado para dar informação adequada sobre o assunto ou informação que estamos buscando!"*



*"Melhorar o atendimento e o respeito para com os cooperados, conscientizando os funcionários que os mesmos não são somente clientes, mas sócios e donos da cooperativa também!"*



*"Falta mais contato entre a Cooperativa e o produtor. Esta faltando mais presença no campo, no dia a dia do produtor, ou seja, estar por dentro das necessidades do produtor. Melhorar a assistência técnica. Tratar cada associado de maneira igualitária, sem privilégios de atendimento!"*



*"Atendimento no balcão muito demorado, e preciso esperar demais as vezes para ser atendido!"*



*A cooperativa só se interessa na venda/comercialização de produtos, deixa de fazer visitas nas propriedades, NÃO FAZ um elo de aproximação com o agricultor deixando muito a desejar. Além da demora no atendimento e respostas imprecisas quando solicitada!"*



*"Melhor relacionamento entre cooperado e colaborador!"*



**Processo de Aplicação  
de Pesquisa**



**Gestão de Indicadores**



**Análise de  
Resultados**



**Gerenciamento de  
projetos**



**Priorização de áreas  
focos**



**Comunicação e  
engajamento**



# GOVERNANÇA E COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS



## JORNADA DO COLABORADOR

---



**A EXPERIÊNCIA DO COOPERADO É CONDUZIDA  
PELA EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR!**

# MAPEAMENTO | JORNADA DO COOPERADO



**2021**

**Projeto**

**7 grupos**

**108 Colaboradores  
envolvidos**





# JORNADA DO COOPERADO

+ Agilidade

+ Suporte

+ Tecnologia

+ Clareza

+ Segurança

+ Protagonismo



•

## 2021

### Projeto

### 7 grupos

## 108 Colaboradores envolvidos

1 Reestruturação do processo de venda de insumos e produtos nas Unidades

2 Reestruturação da rotina de assistência técnica dos agrônomos

3 Reestruturação do modelo de atendimento aos produtores nas Unidades

4 Reavaliação do processo de Recebimento de Grãos nas Unidades

5 Reavaliação das diretrizes de comunicação aos cooperados nas Unidades

6 Revisão das estratégias de engajamento e capacitações dos cooperados

Foco de desenvolvimento



Comprar Produtos



Produzir e acompanhar produção



Receber suporte da cooperativa



Acompanhar resultados e consolidar sucessão

# MAPEAMENTO | JORNADA DO COLABORADOR



**2021**

**Projeto**

**7 grupos**

**108 Colaboradores  
envolvidos**



# JORNADA DO COLABORADOR



1

Revisão de Competências Organizacionais



2

Revisão do Modelo de Gestão de Desempenho



3

Certificação na função para cargos críticos com interface direta com o cooperado



4

Reestruturação do desenho do programa de capacitação de trainees



 Atração e seleção  Admissão e integração  Treinamento e desenvolvimento  Gestão de desempenho  Reconhecimento e retenção

**2021**

**Projeto**

**7 grupos**

**108 Colaboradores envolvidos**

## POR QUE CX É IMPORTANTE?

---

- ▶ Lembre-se: as nossas empresas tem problemas na operação que impactam os cooperados todos os dias, o tempo todo

O que faz a diferença é a **FORMA** com que **GERENCIAMOS, RESOLVEMOS** e **APRENDEMOS** com os problemas que aparecem



## FASES DE UMA IMPLEMENTAÇÃO DE UMA AGENDA DE CX

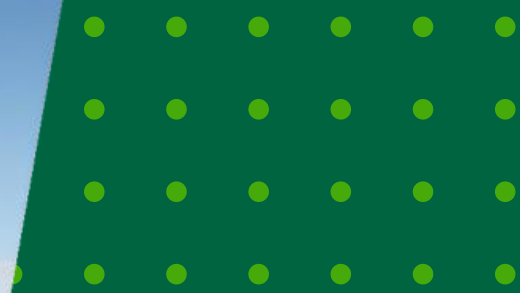
### OBSTÁCULOS & DESAFIOS

- 1) **MUITOS** DADOS, **PEQUENOS** INSIGHTS
- 2) **MUITOS** INSIGHTS, **POUCA** MUDANÇA
- 3) **MUITAS** MUDANÇAS, **POUCO** ROI

“Se tiver que escolher entre colocar um sorriso no rosto do seu **CLIENTE** ou do seu **PATRÃO**, não se esqueça: eles **SÃO A MESMA PESSOA**”

João Branco





**JOÃO SADA**

Gerente de Cooperativismo  
e Experiência do  
Cooperado

