

Relatório Ouvidoria

1º semestre de 2023





Juntos em 2023



#nóssomoscooperativa

Nós somos cooperativa

Nós acreditamos que estamos realmente unidos quando estamos conectados a um propósito, quando olhamos na mesma direção e buscamos o bem comum.

Quando algo nasce da união, certamente é algo que traz consigo o trabalho, a paixão e a esperança de muita gente. É algo que carrega valor, missão e propósito. E essa união só existe através da cooperação.

Por isso, nascemos da união e chegamos até aqui. Acreditamos que ser cooperativa, é ser apoio, ser presente, ser porto seguro. Ser cooperativa, é ser solução, é servir. Servir nossos cooperados e ajudá-los a realizar sonhos. É servir toda a nossa comunidade e contribuir para um mundo melhor.

7

princípios do cooperativismo



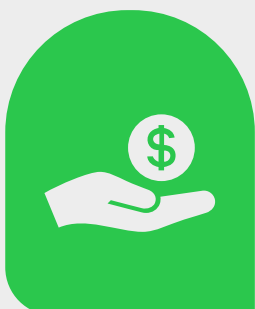
1) Adesão livre e voluntária

Liberdade e igualdade são a base do primeiro princípio. No cooperativismo qualquer pessoa pode se tornar um cooperado, desde que faça isso de forma livre e voluntária, e esteja disposta a assumir suas responsabilidades.



2) Gestão democrática

Todos os cooperados têm direito a um voto. As decisões dentro da cooperativa são tomadas democraticamente, ou seja, todos têm a mesma importância.



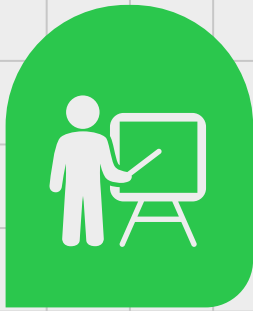
3) Participação econômica

Todas as pessoas que integralizam capital em uma cooperativa se tornam cooperadas e participam do retorno financeiro da instituição anualmente.



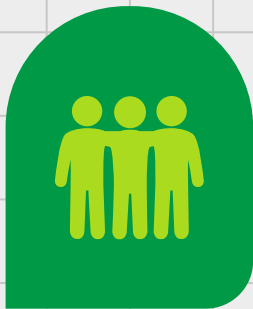
4) Autonomia e independência

As cooperativas são autônomas, ou seja, são controladas pelos seus associados. No caso de cooperativas de crédito, elas são fiscalizadas e supervisionadas por órgãos estatais, como Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil, que traz ainda mais segurança aos associados.



5) Educação, formação e informação

As cooperativas têm compromisso com a educação e a formação de seus membros, representantes e colaboradores. Assim, garante que todos possam sempre contribuir da melhor maneira para o desenvolvimento da própria cooperativa e também da comunidade.



6) Interação

No cooperativismo todos se ajudam! Além do trabalho feito em conjunto dentro de cada cooperativa, essa ajuda mútua também acontece entre as cooperativas, independente de estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.



7) Interesse pela comunidade

Todas as cooperativas trabalham por um bem comum: a comunidade, buscando o desenvolvimento sustentável onde seus cooperados estão inseridos.

Para você e sua empresa



Financiamentos



Empréstimos



Capital de Giro



Boletos de Cobranças



Maquininha de Cartão



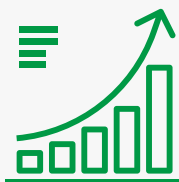
Cartões



Consórcios



Cheques



Aplicações



Seguros



Previdência Privada



Conta Kids



App CredISIS



Internet Banking



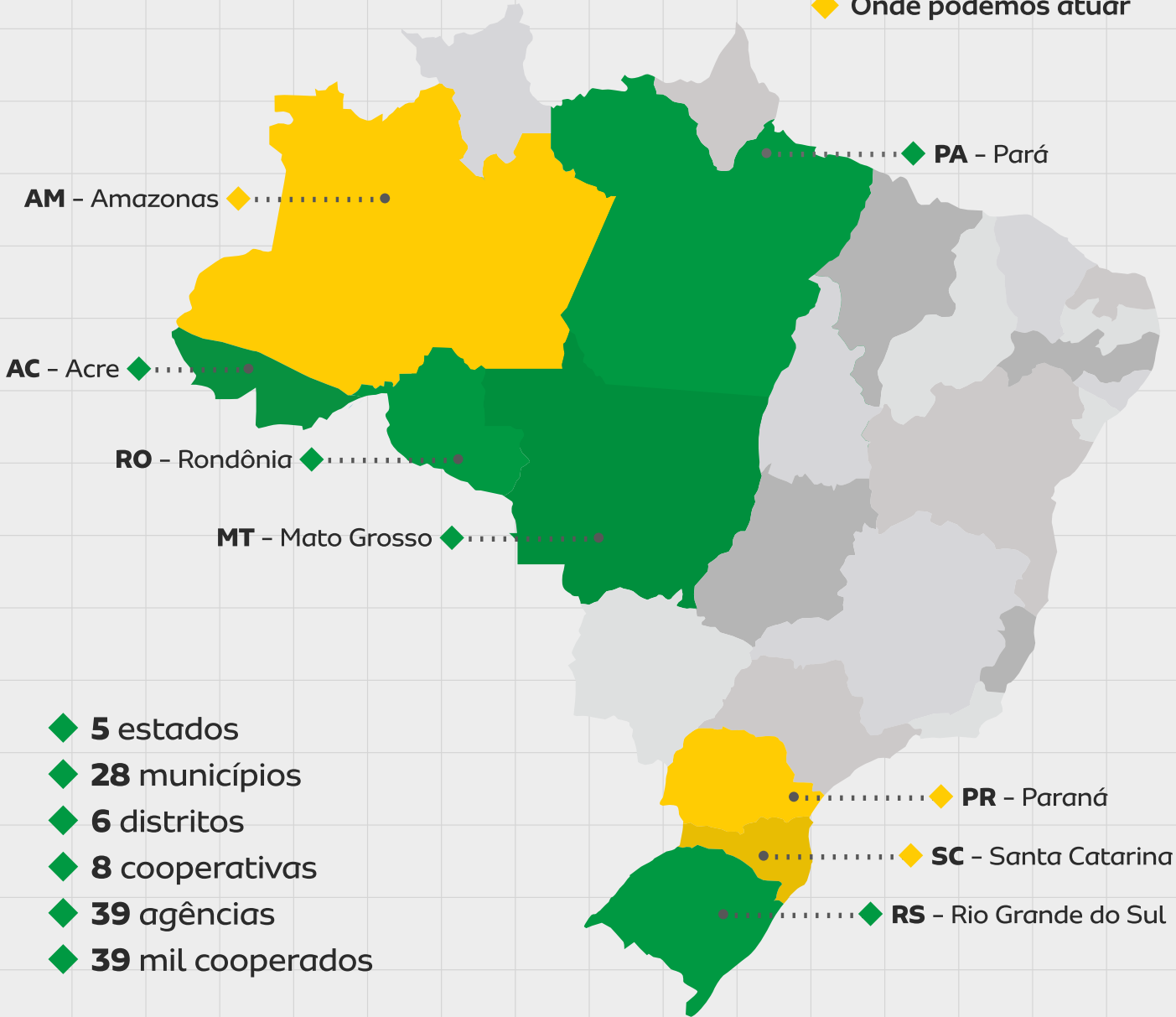
Caixas Eletrônicos



Pix

Área de atuação CrediSIS

- ◆ Onde já estamos
- ◆ Onde podemos atuar





Nós somos cooperativa



Somos movidos pela cooperação, estamos em várias partes do Brasil levando a essência do cooperativismo e unindo milhares de pessoas. E vamos continuar crescendo, afinal, somos acostumados a sonhar grande, e especialistas em tornar sonhos em realidade.

A cooperação é o que nos move



Ouvidoria CrediSIS

Visando o princípio da **transparência** dentro do cooperativismo, nosso canal de ouvidoria tem como principal objetivo, acolher e tratar com **ética** e **agilidade** todas as manifestações dos nossos cooperados e parceiros que não tiveram resolução nos canais primários de atendimento da cooperativa. Buscando sempre a **imparcialidade** na resolução dos conflitos, trabalhamos diariamente para entender suas necessidades, expectativas e prestar um **atendimento empático, resolutivo e assertivo**. Acreditamos que a humanização das relações é a chave para se ter um relacionamento sustentável.



Credibilidade

O Sistema CrediSIS cresceu, e para acompanhar toda essa expansão nosso time também cresceu. Os integrantes da Ouvidoria participam de cursos de capacitação técnica, vinculadas à associações de classe ou especializadas em treinamentos para profissionais de Ouvidorias, cujo intuito é cumprir com o conteúdo programático requerido na Resolução CMN 4.860/2020.

Nos últimos semestres, visando melhorias e inovações de atendimento aos clientes e parceiros das cooperativas, a ouvidoria CrediSIS implantou mecanismos de agilidade nos processos. Existe um monitoramento mais assíduo quanto ao prazo de resolução das demandas.



Canais de **Atendimento**

As demandas registradas nos canais de Ouvidoria CrediSIS são recebidas por:



Telefone

0800 648 0020



Email

ouvidoria@credisis.com.br



Site

www.credisis.com.br

◆ **Prazo da resposta ao cidadão**

Segundo a resolução CMN nº4.860/2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada uma única vez, por mais 10 (dez) dias úteis. O número de prorrogações é limitado a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

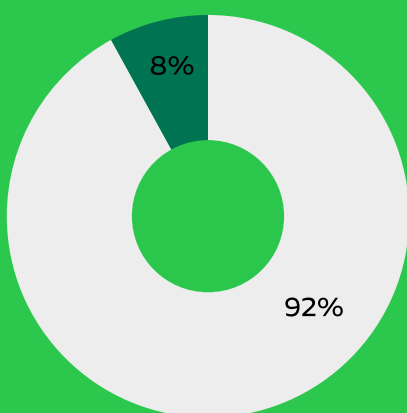
**Horário de funcionamento
de segunda a sexta (dias úteis)
das 09:00 às 19:00**

Horário de Brasília



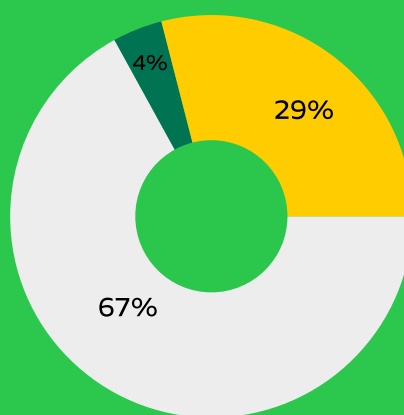
DESCRITIVOS E ATIVIDADES

Distribuição de demandas da ouvidoria



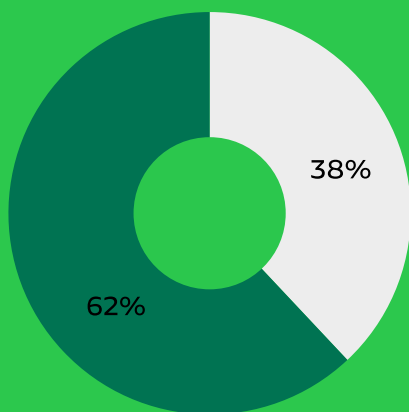
- ◆ Reclamação
- ◆ Outros

Principais assuntos



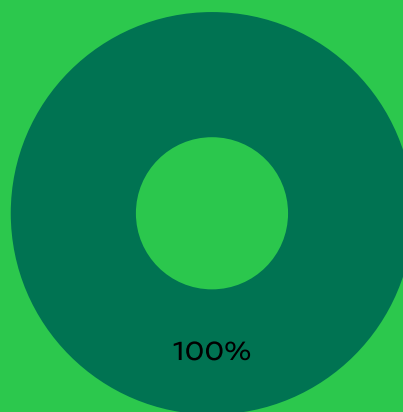
- ◆ Atendimento
- ◆ Operações de Crédito
- ◆ Outros temas

Canal de Comunicação



- ◆ Telefone
- ◆ Web

Soluções das reclamações



- ◆ Resolvido

Considerações finais

A Ouvidoria CrediSIS, no decorrer deste primeiro semestre de 2023, priorizou o aperfeiçoamento dos processos, auxiliando às cooperativas singulares na evolução da qualidade do atendimento, observando sempre os normativos vigentes. Concluímos que nosso objetivo é ser uma Ouvidoria mais resolutiva, mais atuante no seu papel de mediação e conciliação, mantendo a premissa de ser imparcial, analítica, propositiva e técnica, zelando pela humanização das relações com os públicos interno e externo, desde o momento do acolhimento até a conclusão de cada manifestação. Com este compromisso, no segundo semestre de 2023, a Ouvidoria manterá seu escopo de trabalho pautado nas premissas de neutralidade e independência, fortalecendo a relação de confiança entre as cooperativas singulares e seus cooperados, gerando valor e proximidade nos relacionamentos.





Acesse nosso site!
www.credisis.com.br