



# Relatório de Ouvidoria

2º semestre

# 2022





# Ser Cooperativa

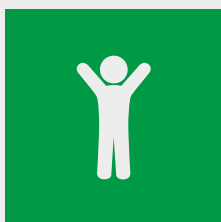
---

Do campo à cidade, da pessoa física à jurídica, do servidor público ao empreendedor. Do médico ao produtor rural. O cooperativismo é a união de pessoas que compartilham o mesmo propósito, que querem fazer a diferença em busca de uma sociedade mais justa e equilibrada. Nós somos cooperativa.



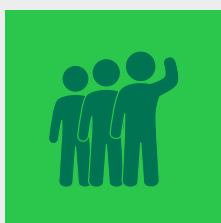
## 7 PRINCÍPIOS DO

# Cooperativismo



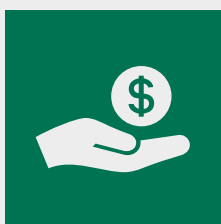
### 1) Adesão livre e voluntária

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.



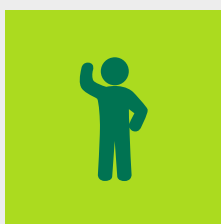
### 2) Gestão democrática

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

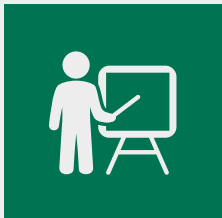
Todas as pessoas que integralizam capital em uma cooperativa se tornam cooperadas e participam do retorno financeiro da instituição anualmente.



### 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.





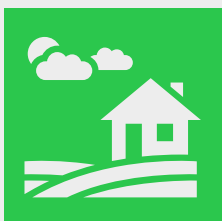
### **5) Educação, formação e informação**

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) Intercooperação**

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 a 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





**Empatia**  
**Confiança**  
**Relacionamento**  
**Sustentabilidade**  
Empreendedorismo

#issoésercooperativa





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 dos canais primários de atendimento da cooperativa. Buscando sempre a **imparcialidade** na resolução dos conflitos.



# Credibilidade

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

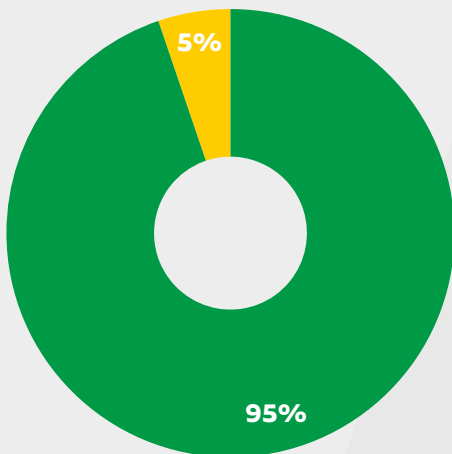
Segundo a resolução CMN nº 4.860/2020, o **prazo de resposta** para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante a 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

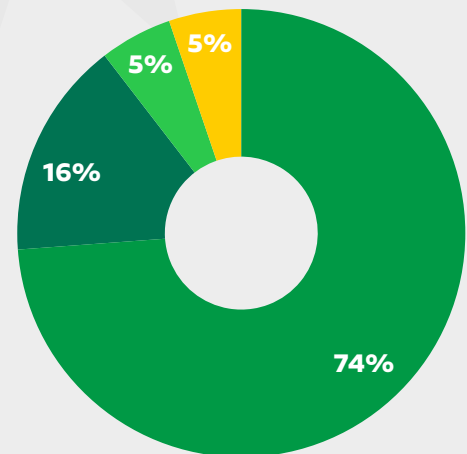
# Descritivo de atividades

## ► Distribuição das demandas da Ouvidoria



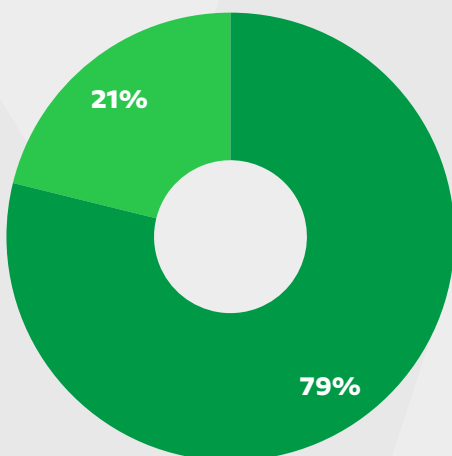
- ◆ Reclamação
- ◆ Sugestão

## ► Principais assuntos



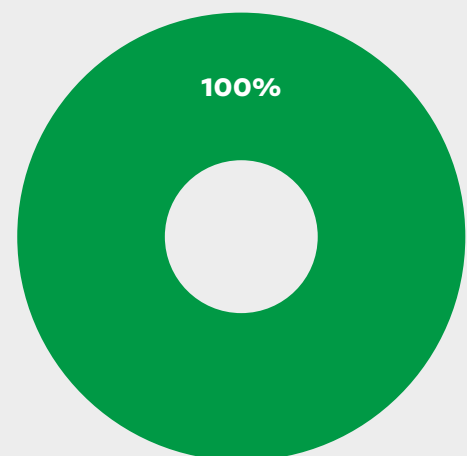
- ◆ Atendimento
- ◆ Portabilidade
- ◆ Relação contratual
- ◆ Outros temas

## ► Canal de comunicação



- ◆ Telefone
- ◆ Site

## ► Soluções das reclamações procedentes



- ◆ Resolvido



## Considerações finais

Findamos o segundo semestre de 2022 demonstrando o compromisso do CrediSIS com o atendimento profissional e ético. Agindo com transparência, promovendo a qualidade, responsabilidade e exercendo ativamente o papel de mediador de conflitos.

Destacamos que continuaremos aprimorando e inovando nossos atendimentos técnicos e humanizados, almejando oferecer aos nossos cooperados e parceiros soluções adequadas, rápidas e seguras.



**Acesse nosso site!**  
[www.credisis.com.br](http://www.credisis.com.br)