

#ISSOÉSERCOOPERATIVA

1º SEMESTRE  
**RELATÓRIO**  
DE OUVIDORIA

2021



## SER COOPERATIVA

Ser cooperativa é transformar sonhos em realidade, através de ações que fazem a diferença na vida das pessoas.

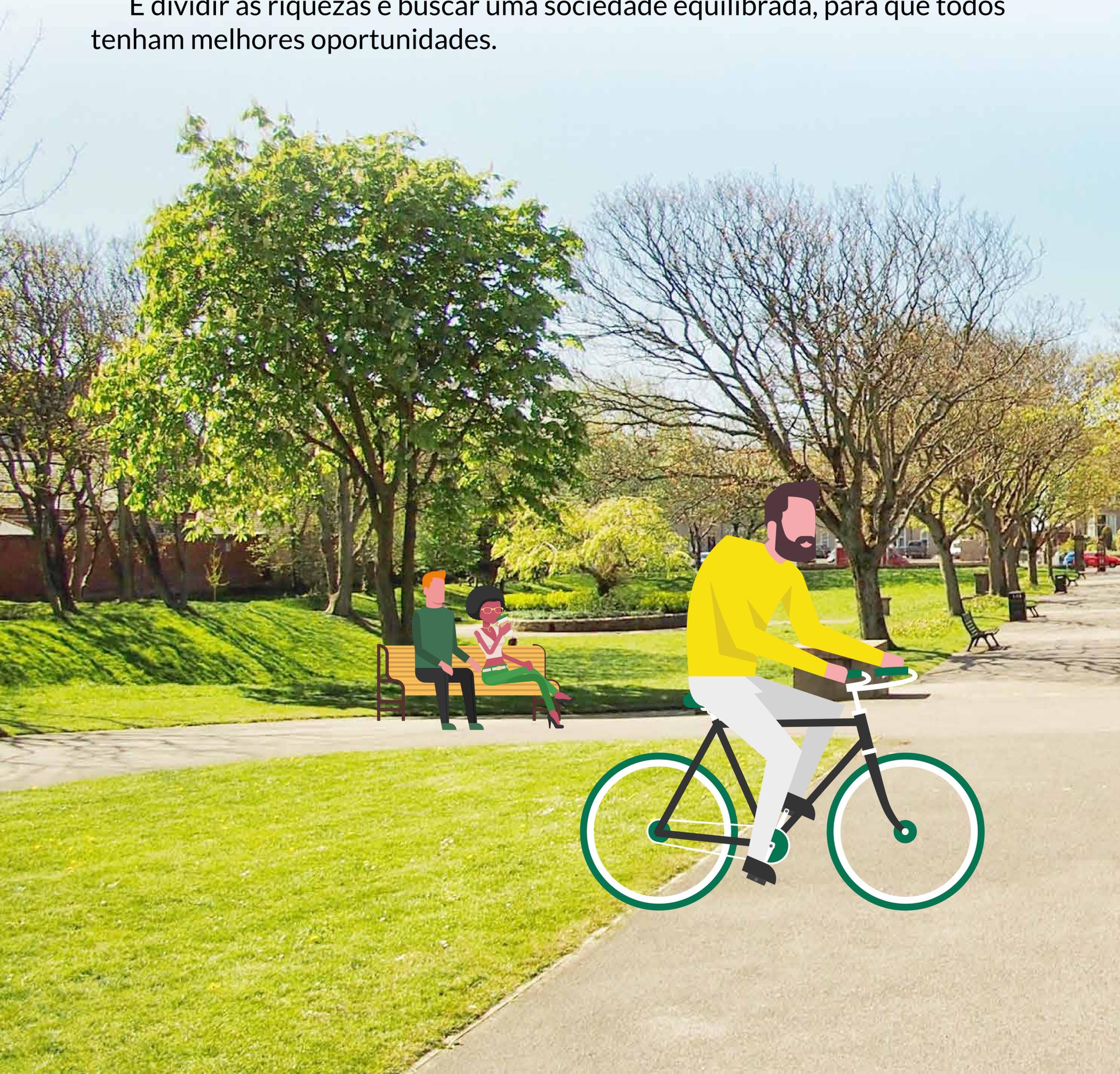
É ter empatia com o próximo, apoiar seus sonhos e mostrar que é possível alcançá-los através da cooperação.

É estimular o empreendedorismo, ensinando a investir e poupar de forma consciente.

É crescer junto, pensando no bem coletivo assim como nos nossos próprios interesses.

É compartilhar conquistas e incentivar a transformação.

É dividir as riquezas e buscar uma sociedade equilibrada, para que todos tenham melhores oportunidades.



É unir desenvolvimento econômico e social, com democracia e sustentabilidade. É promover o desenvolvimento da região.

É impactar positivamente a comunidade sem deixar ninguém para trás.

Ser cooperativa é unir pessoas no mesmo propósito, sem fins lucrativos, tendo como base compartilhar experiências.

É pautada em princípios e valores que prezam pela solidariedade, responsabilidade e igualdade.

É mais que um modelo de negócio, é valorizar as pessoas promovendo inclusão social e oferecendo soluções financeiras com condições justas.

O CrediSIS te convida a conhecer mais sobre o que é ser cooperativa.

**VEM COM A GENTE!**



# 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 SUA EMPRESA



Financiamentos



Empréstimos



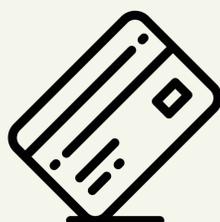
Capital de Giro



Boletos de Cobranças



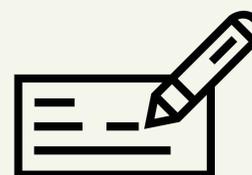
Maquininha de Cartão



Cartões



Consórcios



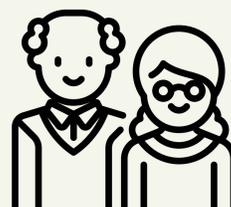
Cheques



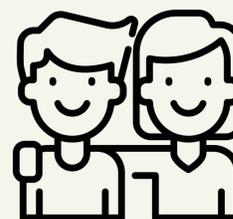
Aplicações



Seguros



Previdência Privada



Conta Kids



App CredSiS



Internet Banking



Caixas Eletrônicos



Capitalização

## ÁREA DE ATUAÇÃO CREDISIS



**ACRE**  
Rio Branco

**PARÁ**  
Belém

**MATO GROSSO**  
Várzea Grande

### **RONDÔNIA**

Alvorada    Alta Floresta do Oeste    Ariquemes    Bom Futuro  
Buritis    Cacoal    Espigão do Oeste    Jaru    Jacinópolis  
Ji-Paraná    Machadinho D'Oeste    Médici    Migrantinópolis  
Nova União    Nova Dimensão    Nova Brasilândia  
Novo Horizonte do Oeste    Ouro Preto do Oeste    Pimenta Bueno  
Porto Velho    Rio Pardo    Rolim de Moura    São Francisco do Guaporé  
São Miguel do Guaporé    Seringueiras    Teixeiraópolis    Urupá  
Vale do Paraíso    União Bandeirantes

# SER COO PERA TIVA



# OUVIDORIA CREDISIS



A **Ouvidoria** tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos cooperados e usuários dos produtos e dos serviços oferecidos pela cooperativa; assim como, prestar atendimento de última instância às demandas entre o CrediSIS e os cooperados e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. A **ouvidoria CrediSIS** é um componente organizacional único, sendo responsável por todas as atividades relacionados a **ouvidoria CrediSIS**.

*“Finalidade de prestar atendimento de última instância às demandas entre o CrediSIS e os cooperados.”*

## CANAIS DE ATENDIMENTO

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



### E-MAIL

[ouvidoria@credisis.com.br](mailto:ouvidoria@credisis.com.br)



### SITE

[www.credisis.com.br](http://www.credisis.com.br)



### TELEFONE

0800 648 0020

## PRAZO DA RESPOSTA AO CIDADÃO

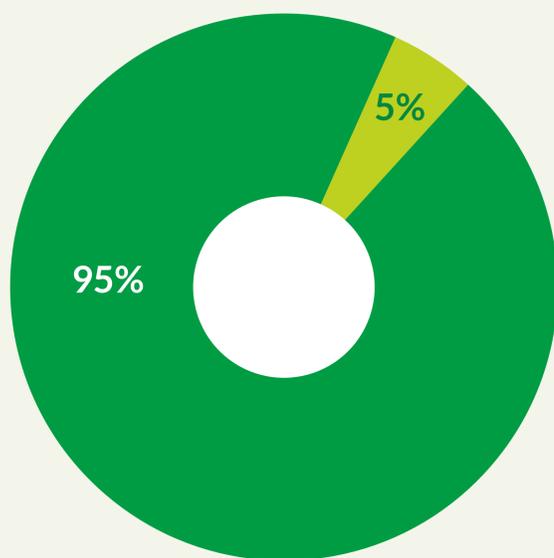
Segundo a resolução CMN nº 4.860/2020, o **prazo de resposta** para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no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

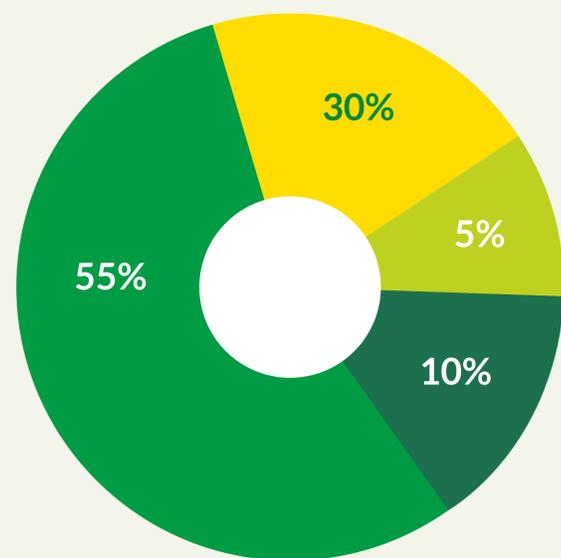
# DESCRITIVO E ATIVIDADES

Distribuição das demandas da ouvidoria



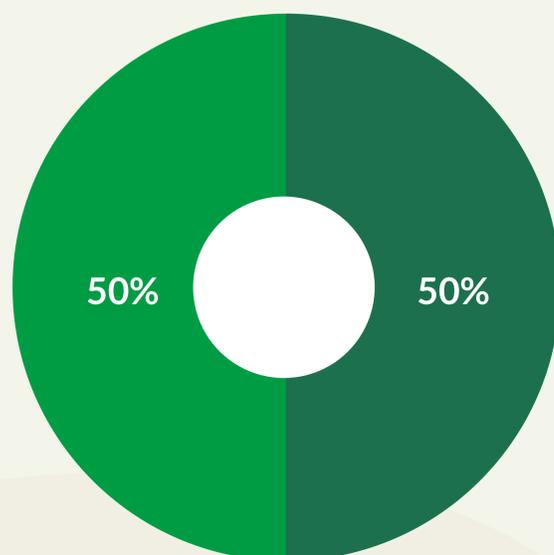
- ◆ Reclamação
- ◆ Sugestão

Principais assuntos



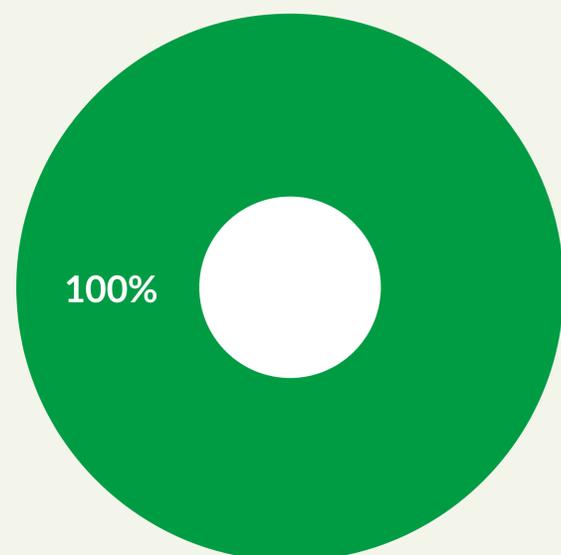
- ◆ Atendimento
- ◆ Outros temas
- ◆ Cartão de Crédito
- ◆ Quebra de Sigilo

Canal de Comunicação



- ◆ Telefone
- ◆ Web

Soluções das reclamações procedentes



- ◆ Resolvido

**ACESSE NOSSO SITE!**

[WWW.CREDISIS.COM.BR](http://WWW.CREDISIS.COM.BR)

