



Relatório de Ouvidoria

1º semestre

2022





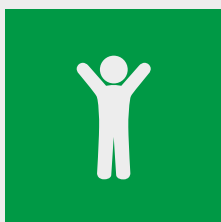
Ser Cooperativa

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.



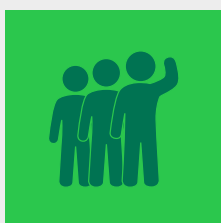
7 PRINCÍPIOS DO

Cooperativismo



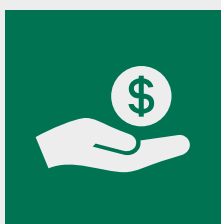
1) Adesão livre e voluntária

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.



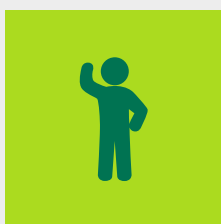
2) Gestão democrática

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



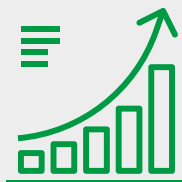
Cartões



Consórcios



Cheques



Aplicações



Seguros



Previdência Privada



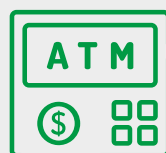
Conta Kids



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

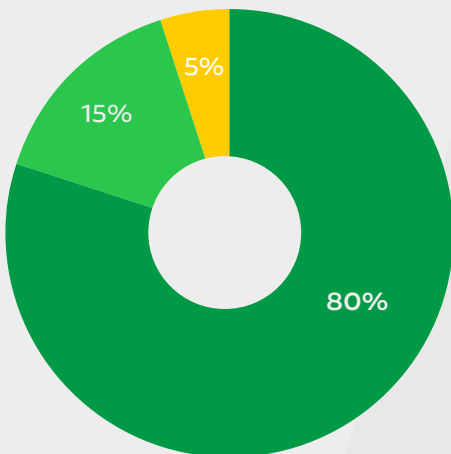
Segundo a resolução CMN nº 4.860/2020, o **prazo de resposta** para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante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

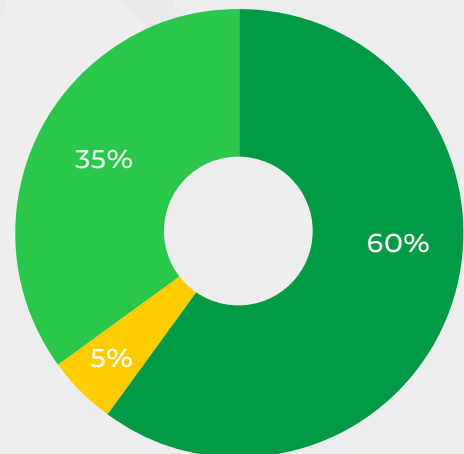
Descritivo de atividades

Distribuição das demandas da Ouvidoria



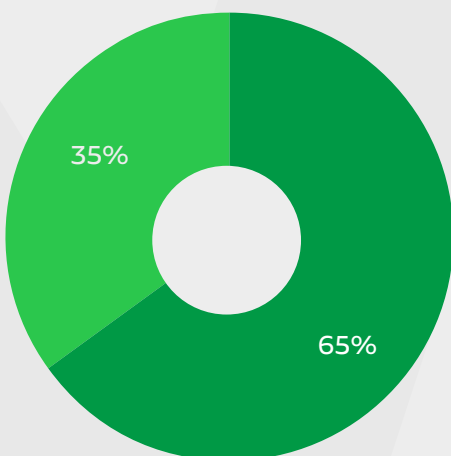
- ◆ Reclamação
- ◆ Elogios
- ◆ Sugestões

Principais assuntos



- ◆ Atendimento
- ◆ Conta corrente
- ◆ Outros temas

Canal de comunicação



- ◆ Telefone
- ◆ Site

Soluções das reclamações procedentes



- ◆ Resolvido



Considerações finais

A Ouvidoria CrediSIS no decorrer deste primeiro semestre de 2022, priorizou o aperfeiçoamento dos processos, auxiliando às cooperativas singulares na evolução da qualidade do atendimento observando sempre os normativos vigentes. Concluimos que nosso objetivo é ser uma Ouvidoria mais resolutiva, mais atuante o 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 2022, 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