

# Relatório Semestral da Ouvidoria – 1º semestre de 2016

## Sobre o Sicredi

O Sicredi, instituição financeira cooperativa, é referência internacional pelo modelo de atuação em sistema. São 121 Cooperativas de Crédito filiadas, que operam com uma rede de atendimento com 1.500 pontos. A estrutura conta ainda com cinco Centrais Regionais – acionistas da Sicredi Participações S.A., uma Confederação, uma Fundação e um Banco Cooperativo e suas empresas controladas. Todas essas entidades, juntas, formam o Sicredi e adotam um padrão operacional único. A atuação em sistema permite ganhos de escala e aumenta o potencial das cooperativas de crédito para exercer a atividade em um mercado no qual estão presentes grandes conglomerados financeiros.

Feito por pessoas e para pessoas, o Sicredi tem como diferencial um modelo de gestão que valoriza a participação. Os mais de 3,3 milhões de associados votam e decidem sobre os rumos da sua cooperativa de crédito.

Em função da natureza cooperativa, da organização em sistema e da forma como atuam no mercado, as cooperativas de crédito integrantes do SICREDI agregam renda aos seus associados e, indiretamente, à comunidade.

## Missão e Valores

### Missão

Como sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade.

### Valores

- Preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio.
- Respeito à individualidade do associado.
- Valorização e desenvolvimento das pessoas.
- Preservação da instituição como sistema.
- Respeito às normas oficiais e internas.
- Eficácia e transparência na gestão.



## Canais de Contato

**Para informações atualizadas dos nossos canais de atendimento, consulte:**

<https://www.sicredi.com.br/html/atendimento/telefones/>

## Ouvidoria Sicredi

A Ouvidoria Sicredi atende normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras a organização e estruturação de componente que vise atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria Sicredi, forte nas disposições da Resolução CMN/Bacen nº. 4.433, é componente organizacional único, formalizado através de Convênio entre as Centrais, Banco e Confederação, com adesão por termo específico das Cooperativas. Assim, a área é responsável por todas as atividades de Ouvidoria no Sistema, adotando-se os princípios de especialização e compartilhamento das atividades, bem como organização em escala.

Todos os registros feitos sobre os produtos e serviços ofertados pelo Sicredi serão recepcionados pela Ouvidoria, independente de qualquer juízo de valor. A Ouvidoria Sicredi em sua atuação, está em harmonia com a Missão do Sicredi, através de seu posicionamento quanto a valorização ao relacionamento.

Também por parte da Ouvidoria Sicredi quando da análise e tratamento desses registros, são considerados de forma incondicional os Valores do Sicredi, como fator primordial no relacionamento com os associados e usuários dos produtos e serviços. Em sequência ao tratamento dos registros, todos os dados são considerados para atuação em melhorias e criação de produtos e serviços.

Foram tratados na Ouvidoria, no primeiro semestre de 2016, cerca de 4 mil registros, realizados nos diversos canais de atendimento (SAC, Ouvidoria, RDR-Banco Central, Redes Sociais, etc.). Este número de atendimentos representa um aumento de 24% em relação ao mesmo período de 2015.

Focado no atendimento das demandas registradas pelos associados e clientes, registrou-se um percentual de resolução de 80%, além do encaminhamento de ações corretivas e preventivas.