

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2021  
2025

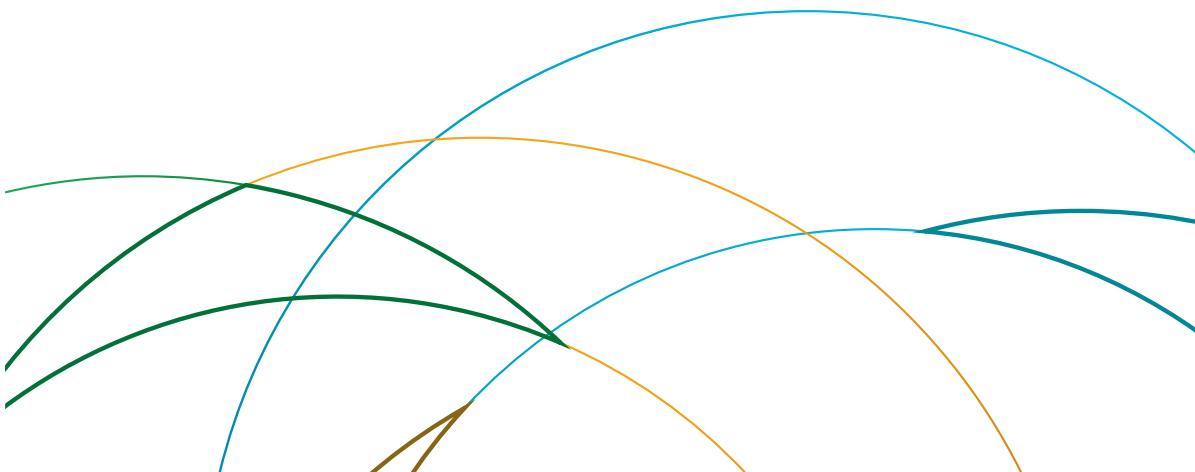


AS NOSSAS AÇÕES  
NOS CONECTAM AO

*futuro*

# SUMÁRIO

<b>1.</b>	MENSAGEM DA DIRETORIA	<b>1</b>
<b>2.</b>	PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS	<b>2</b>
<b>3.</b>	DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS DO SISTEMA AILOS	<b>3</b>
<b>4.</b>	MANIFESTO CIVIA	<b>4</b>
<b>5.</b>	PROPÓSITO CIVIA	<b>5</b>
<b>6.</b>	IDENTIDADE ESTRATÉGICA	<b>6</b>
<b>7.</b>	POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DE MERCADO	<b>7</b>
<b>8.</b>	VISÃO DE FUTURO	<b>8</b>
<b>9.</b>	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	<b>10</b>



# 1. MENSAGEM DA DIRETORIA

Um Planejamento Estratégico (PE) é fundamental para definir o caminho a ser trilhado por toda Cooperativa. Em 2021 lançamos o PE com olhar para 2025. Uma construção colaborativa que envolveu: consultoria, líderes e colaboradores. Desde então, se passaram mais de dois anos que temos utilizado na prática o PE para tomada de decisões.

Vivemos em um mundo em constante evolução. Novos cenários impactam nosso modelo de negócio, exigindo de nós adaptabilidade - uma capacidade de parar, revisar e ajustar a jornada. Com essa visão, formamos um grupo de trabalho no início de 2023, com objetivo de realinhar expectativas para o futuro.

O material que está em suas mãos, retrata a estratégia da Cooperativa, a qual deve ser conhecida e vivida por todos. A revisão do Planejamento Estratégico, resultou em três grandes objetivos e estrelas guias, que conduzirão a um crescimento sustentável da nossa Cooperativa e desenvolvimento para colaboradores, cooperados e comunidade.

Convidamos você, a se apropriar deste conteúdo, e como protagonista contribuir para chegarmos lá, juntos!

## **2. PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS**

- **1 Adesão Livre e Voluntária**
- **2 Gestão Democrática**
- **3 Participação Econômica**
- **4 Autonomia e Independência**
- **5 Educação, formação e Informação**
- **6 Intercooperação**
- **7 Interesse pela Comunidade**

# 3. DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

## SISTEMA AILOS



Ser referência na propagação e na prática dos princípios cooperativistas assegurando a cidadania financeira



Melhorar a experiência e fortalecer o relacionamento com o cooperado



Ser competitivo em preços com eficiência operacional e resultados sustentáveis



Expandir o portfólio de produtos, segmentos e regiões de atuação assegurando uma gestão de riscos sustentável



Fomentar a cultura de inovação e novas formas de geração de valor



Construir um ambiente que promova o engajamento, a diversidade e a produtividade através de práticas de desenvolvimento e valorização das pessoas

# 4. MANIFESTO CIVIA

Nós temos a missão de transformar a vida das pessoas e comunidade por meio do cooperativismo, e compreendemos a oportunidade e a responsabilidade de realizá-la todos os dias. Com orgulho, assumimos nosso papel de realizadores de sonhos, conectamos pessoas com o espírito de cooperação e desenvolvemos a comunidade. Essa é a nossa fonte de motivação, pois um sonho só faz sentido se for compartilhado.

Queremos que o cooperativismo e a cidadania financeira sejam disseminados em cada canto, e assim, nos aproxime cada vez mais uns dos outros, promovendo um crescimento mútuo e benéfico a toda comunidade. Por meio dos princípios cooperativistas podemos gerar mudanças na região e promover o desenvolvimento econômico e social, abrindo portas para que as pessoas prosperem de forma justa e transformadora, conquistando a liberdade financeira.

Como instituição financeira cooperativa, queremos ser vistos como parceiros, e desta forma, manter uma conexão sólida com todas as forças da sociedade, visto que somos fruto de uma iniciativa coletiva. Queremos construir o sentimento de pertencimento junto aos nossos colaboradores e cooperados, celebrando um propósito comum.

Sabemos que o propósito sozinho não constrói um legado. Ele deve ser compartilhado, disseminado e vivido por todos. Queremos expandir o cooperativismo, agindo como inspiradores e fazedores, incluindo pessoas, levando qualidade de vida e desenvolvimento a todos - porque o crescimento acontece quando compreendemos que viver o coletivo muda nossas vidas.

Acreditamos no que fazemos, e juntos, faremos da Civia a mais relevante instituição financeira da região. Queremos ser a primeira escolha de nossos cooperados, pois aqui irão crescer ao mesmo tempo que serão contagiados com o valor da colaboração. Porque acima de tudo, estamos construindo o nosso propósito cooperativista: **FAZER JUNTOS UM MUNDO MELHOR.**

## 5. PROPÓSITO CIVIA

**FAZER  
JUNTOS**  
**UM MUNDO**  
*melhor*

# 6. IDENTIDADE ESTRATÉGICA

“

## MISSÃO

*Criar conexões por meio do cooperativismo, oferecendo soluções financeiras que transformam a vida das pessoas e comunidade.*

”

“

## VISÃO

*Crescer de forma sustentável para consolidar-se como a mais relevante instituição financeira da região.*

”

## DIFERENCIAIS COMPETITIVOS:

**RELACIONAMENTO PRÓXIMO** – Instituição comprometida com a satisfação de seus cooperados e comunidade através de relacionamentos sustentáveis e atendimentos personalizados.

**SER COOPERATIVA** – Instituição comprometida com os princípios cooperativistas, transparência e inclusão financeira. Despertar o pertencimento a partir da relação de confiança e participação dos cooperados nas decisões.

**AGILIDADE E SIMPLICIDADE** – Instituição comprometida com a eficiência, atendimento simples, prático e ágil, buscando a melhor solução para o cooperado.



# 7. POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DE MERCADO



No Foco Principal de nossas ações, reconhecemos um grupo composto por: **PESSOAS FÍSICAS BAIXA/MÉDIA RENDA E MEI, MICRO E PEQUENAS EMPRESAS.**

No Foco Complementar, temos: **PESSOAS FÍSICAS ALTA RENDA E MÉDIAS/GRANDES EMPRESAS.**

Para facilitar e acelerar a nossa aproximação de novos cooperados, temos: **ASSOCIAÇÕES PARCEIRAS (Associações comerciais, associações de moradores, igrejas, etc).**

# 8. VISÃO DE FUTURO

## EXPANSÃO | CENÁRIOS DE CRESCIMENTO

### SISTEMA AILOS

#### **CENÁRIO 1: CRESCER NAS CIDADES EM QUE JÁ ESTAMOS PRESENTES**

Aumentar a penetração nas cidades de acordo com suas faixas de penetração e tipo de admissão e utilizar crescimento histórico.

---

#### **CENÁRIO 2: CRESCER PARA OS MUNICÍPIOS AO REDOR**

Abertura de postos de atendimento, relacionamento ou salas de negócios nos municípios próximos.

---

#### **CENÁRIO 3: EXPANDIR PARA OUTRAS MICRORREGIÕES**

Abertura de postos de atendimento, relacionamento ou salas de negócios em microrregiões e estados distantes de onde as cooperativas filiadas atuais estão presentes.

## ESTRELAS GUIAS



# 9. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Três grandes objetivos e principais indicadores que nortearão nossa Cooperativa.

## *Crescer de forma sustentável*

- 1 Gerar negócios por meio de soluções financeiras, processos sustentáveis e eficientes, garantindo competitividade

## *Impulsionar cooperados e comunidade*

- 2 Promover relacionamento próximo, fortalecendo a experiência e o relacionamento com o cooperado e a comunidade, garantindo desenvolvimento e crescimento

## *Promover engajamento e produtividade*

- 3 Construir um ambiente engajador, diverso e produtivo por meio do desenvolvimento e valorização das pessoas.



Em toda jornada, precisamos de uma orientação. Assim como um marinheiro confia em sua bússola ou mesmo usava as estrelas para navegar pelos mares desconhecidos, nós também seguimos rumo ao futuro, tendo como guia nossas estrelas. Cada passo em direção a um objetivo nos aproxima de nossas conquistas e resultados.

Esse movimento exige coragem, determinação e perseverança. E como um só time, "temos coragem de mudar e inovar, e assumir os riscos de quem se propõe a fazer diferente."

Firmados em um propósito, guiados pelas estrelas e objetivos e com um time de protagonistas, vamos juntos construir o futuro que desejamos para nossa cooperativa, levando desenvolvimento para colaboradores, cooperados e comunidade.

