



## **RELATÓRIO**

### **Pesquisa de Satisfação**

**COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB ITAPAGIPE LTDA –  
SICOOB ITAPAGIPE**

**Novembro/2021 à Fevereiro/2022**

## Sumário

1.	<b>Introdução .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
3.	<b>Metodologia .....</b>	<b>3</b>
4.	<b>Resultados .....</b>	<b>6</b>
5.	<b>Considerações Finais.....</b>	<b>10</b>

## **1. Introdução**

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão Empresarial e o seu objetivo é mensurar o que os clientes/associados(as) estão pensando, sentindo e fazendo sobre os processos, produtos e serviços de uma organização/cooperativa.

O resultado final da Pesquisa de Satisfação apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e para a elaboração de um plano de ação, se necessário.

## **2. Objetivo**

Este documento tem por objetivo evidenciar os resultados obtidos durante a realização da Pesquisa de Satisfação dos Produtos e Serviços registradas pelo Aplicativo Sicoob Moob, pelos associados (as) do Sicoob Itapagipe, e, em atendimento a implementação de controles para monitoramento da Política Institucional de Relacionamento com Cílientes e Usuários.

## **3. Metodologia**

Pesquisa de Satisfação realizada por meio do Aplicativo Sicoob Moob pelos associados(as) do Sicoob Itapagipe no período de 01 de novembro de 2021 à 28 de fevereiro de 2022.

Para o levantamento das respostas da pesquisa, foi extraído o relatório do Sicoob Moob, contendo as % das respostas em cada item.

### **3.1. Questionamentos**

Para alcançar os objetivos, durante a Pesquisa foram feitos os seguintes questionamentos:

1. *Como você avalia o atendimento do Sicoob Itapagipe?*
2. *Sua solicitação é tratada de forma eficiente e dentro do prazo?*
3. *Como você avalia o preparo, segurança e conhecimento dos colaboradores de sua Cooperativa?*
4. *Em comparação com nossos concorrentes, a qualidade, preços e taxas de nossos produtos são melhores?*
5. *Você está satisfeito(a) em ser associado(a) de nossa Cooperativa?*
6. *Qual a probabilidade de você recomendar-nos a outros?*
7. *Quais produtos e/ou serviços da Cooperativa você utiliza?*
8. *Qual o seu nível de conhecimento dos produtos e serviços da Cooperativa?*
9. *Você recomenda algum dos produtos ou serviços da Cooperativa para um(a) amigo(a)/parente?*
10. *Deixar sua opinião, sugestão, elogios ou críticas referentes ao atendimento, produtos ou serviços da Cooperativa?*

Cada questionamento acima se refere a produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob Itapagipe aos seus clientes/associados(as).

A resposta aos questionamentos:

- (1) se restringe a: ótimo, bom, regular e ruim;
- (2) a: Sim ou Não;
- (3) a: ótimo, bom, regular e ruim;

**(4)** a: Sim ou Não;

**(5)** a: Sim ou Não;

**(6)** a: Sim, Não e Talvez;

**(7)** a: serviços no caixa, caixa eletrônico/ATM, internet banking e/ou aplicativo para celulares, crédito rural, conta corrente e/ou poupança, previdência privada, consórcios, seguros em geral, outros produtos/serviços;

**(8)** a: ótimo, bom, regular, ruim;

**(9)** a: Sim, Não e Talvez e

**(10)** se destina a opniões, sugestões, elogios ou críticas ao atendimento, produtos ou serveiços da coopertativa.

## 4. Resultados

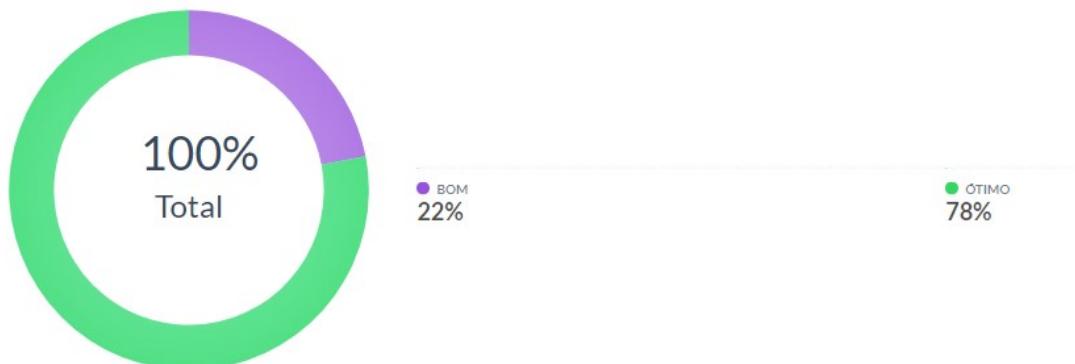
### 4.1. Status da Pesquisa

Foram 36 participantes/registros associados (as) na Pesquisa de Satisfação. A seguir apresentamos a Análise Gráfica (resultado) de cada questionamento efetuado:

#### Análise gráfica:

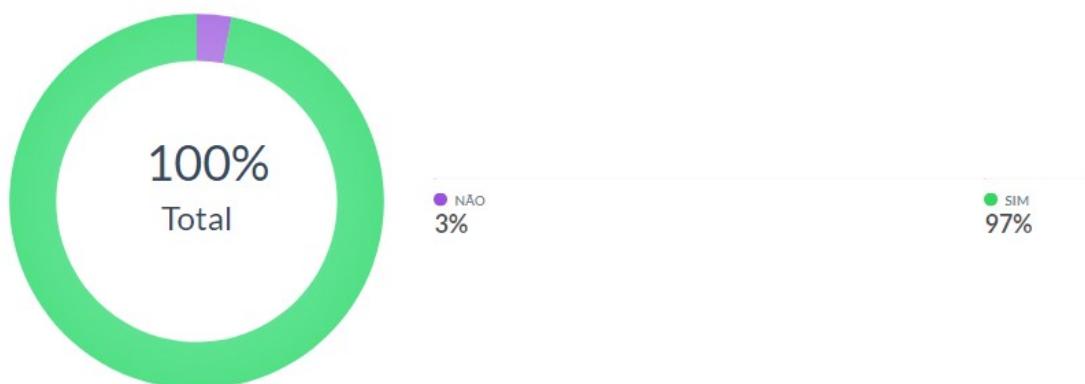
① 1. Como você avalia o atendimento do Sicoob Itapagipe?

36 respostas



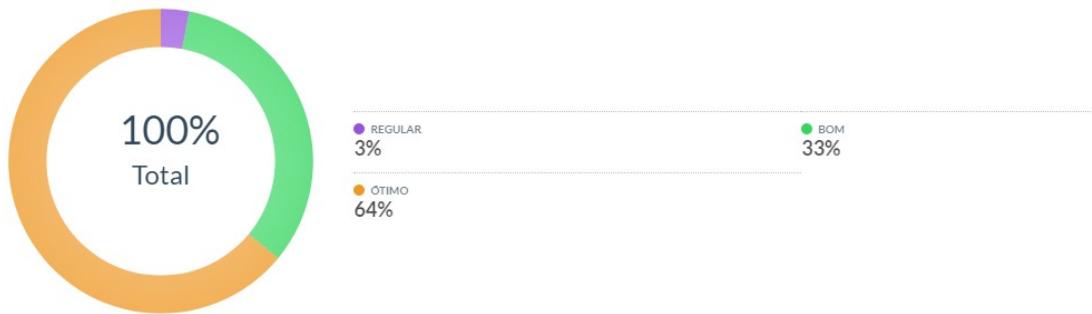
② 2. Sua solicitação é tratada de forma eficiente e dentro do prazo?

36 respostas



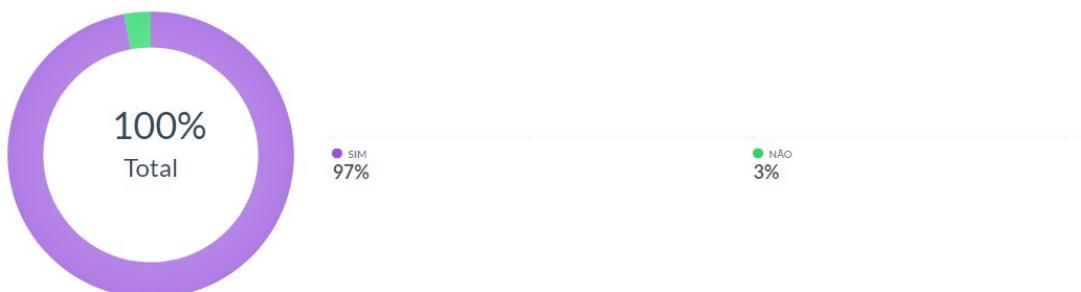
③ 3. Como você avalia o preparo, segurança e conhecimento dos colaboradores da sua Cooperativa?

36 respostas



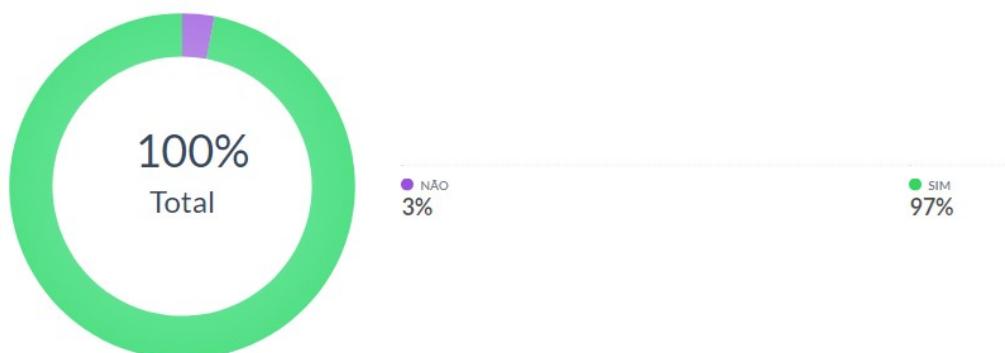
④ 4. Em comparação com nossos concorrentes, a qualidade, preços e taxas de nossos produtos são melhores?

34 respostas



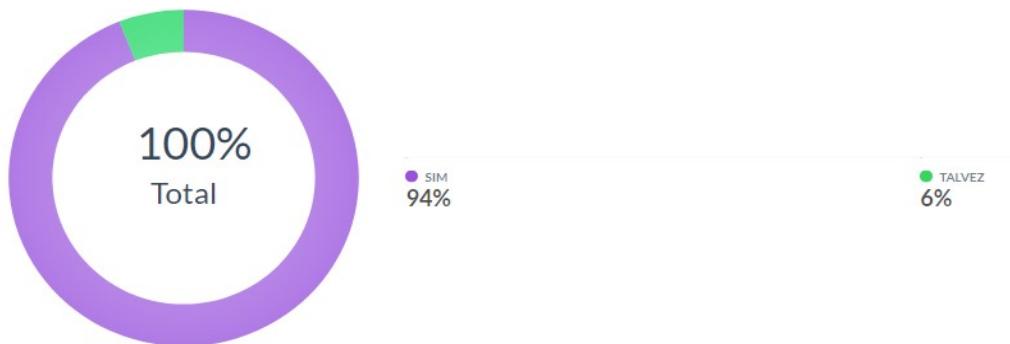
⑤ 5. Você está satisfeito(a) em ser associado(a) de nossa Cooperativa?

35 respostas



⑥ 6. Qual a probabilidade de você recomendar-nos a outros?

36 respostas



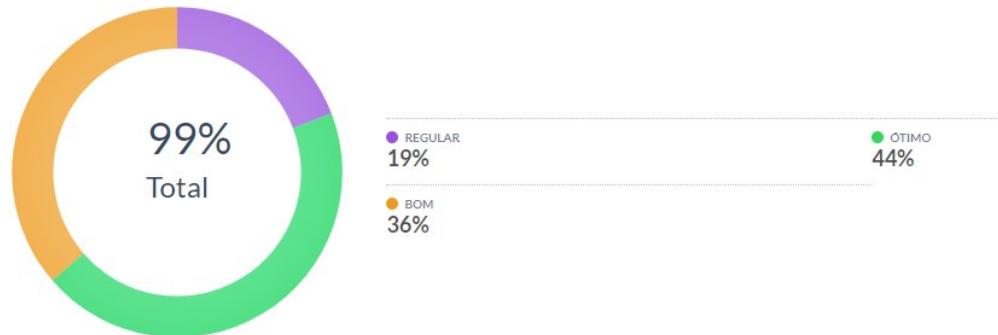
⑦ 7. Quais produtos e/ou serviços da Cooperativa você utiliza?

36 respostas



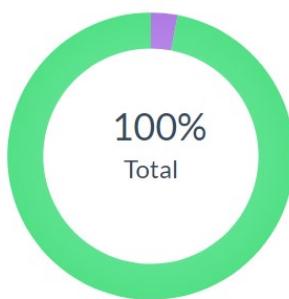
⑧ 8. Qual o seu nível de conhecimento dos produtos e serviços da Cooperativa?

36 respostas



⑨ 9. Você recomendaria algum dos produtos ou serviços da Cooperativa para um(a) amigo(a)/parente?

35 respostas



⑩ 10. Deixar sua opinião, sugestão, elogios ou críticas referentes ao atendimento, produtos ou serviços da Cooperativa?

16 respostas

RESPOSTAS
Parabéns pela iniciativa da Pesquisa de Satisfação. Gostei muito.
Reuniões para associados por perfil de clientes para apresentar sugestões para Cooperativa
Gostei da pesquisa. Muito bom.
Legal. Parabéns, parabéns.
Que legal, gostei da pesquisa, parabéns.

Anterior 1 2 3 4 Próximo

⑩ 10. Deixar sua opinião, sugestão, elogios ou críticas referentes ao atendimento, produtos ou serviços da Cooperativa?

16 respostas

RESPOSTAS
Excelente
Ótimo
Melhoria no atendimento telefônico
Melhorar o atendimento telefônico
Parabéns a toda família Sicoob!!!

Anterior 1 2 3 4 Próximo

⑩ 10. Deixar sua opinião, sugestão, elogios ou críticas referentes ao atendimento, produtos ou serviços da Cooperativa?

16 respostas

RESPOSTAS
Ótimo banco
Excelente
Bom atendimento, sempre com eficiência, servidores muito educados.
Rio Bom
Rio Bom

Anterior 1 2 3 4 Próximo

⑩ 10. Deixar sua opinião, sugestão, elogios ou críticas referentes ao atendimento, produtos ou serviços da Cooperativa?

16 respostas

RESPOSTAS
Tudo ótimo!

Anterior 1 2 3 4 Próximo

## 5. Considerações Finais

Apresentamos neste relatório o resultado da pesquisa de satisfação realizada pela Sicoob Itapagipe de 01 de novembro de 2021 à 28 de fevereiro de 2022 no aplicativo do Sicoob Moob, referente aos produtos e serviços ofertados pelo Sicoob Itapagipe aos seus clientes/associados(as).

Contextualizamos inicialmente o objetivo e a metodologia aplicada nesse trabalho, apresentando na sequência os resultados obtidos.

Com o intuito de elevar o nível de satisfação dos clientes/associados(as) dos produtos e serviços do Sicoob Itapagipe, como consequência, a Diretoria Executiva juntamente com os colaboradores do Sicoob Itapagipe, aprimorará os procedimentos e tomadas de algumas providências:

- I. Analisar os resultados;*
- II. Acompanhar os comentários apresentados pelos participantes;*
- III. Dar conhecimento aos colaboradores sobre os resultados obtidos, inclusive comentários;*
- IV. Oferecer treinamentos/capacitação às áreas apresentadas deficiências;*
- V. Realizar Pesquisa de Satisfação anualmente.*

Finalizando, gostaríamos de reforçar a importância do constante acompanhamento e monitoração das atividades relacionadas ao atendimento e produtos e serviços oferecidos pelo Sicoob Itapagipe.

**- SICOOB ITAPAGIPE -**