



Relatório PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023

Comparativo 2021 | 2022 | 2023

RESPONSÁVEIS:

TIAGO SATURNINO FERREIRA
COORDENADOR DE RISCOS E CONTROLES

DIEGOS ALVES DA SILVA
COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

Sumário

1. INTRODUÇÃO	Pág 03
2. INSTRUMENTO DA PESQUISA	Pág 03
3. COLETA DOS DADO	Pág 03
4. ANÁLISE DE DADOS	Pág 03
5. RETORNO DO COOPERADO	Pág 04
6. GOVERNANÇA	Pág 06
7. IMAGEM INSTITUCIONAL	Pág 09
8. ATENDIMENTO	Pág 10
9. ESTRUTURA DA COOPERATIVA	Pág 11
10. PRODUTOS E SERVIÇOS	Pág 13
11. NPS	Pág 15
12. CONCLUSÃO	Pág 16
13. ANEXO	Pág 17

INTRODUÇÃO

O presente relatório é elaborado com o objetivo de demonstrar os resultados da Pesquisa de Satisfação 2023 do Sicoob Credicopa, a fim de traçarmos metodologias de ações futuras.

O principal objetivo da metodologia aplicada e aprovada pelo Conselho de Administração do Sicoob Credicopa é definir perguntas simples e que possam ajudar a cooperativa com relacionamentos duradouros e a satisfação de clientes e cooperados. Com base nos resultados dessa pesquisa é possível identificar o nível de satisfação dos clientes e/ou cooperados, saber o quanto a empresa está contribuindo ou não para a satisfação das necessidades, desenvolvendo assim a matriz SWOT para futuras ações no Planejamento Estratégico.

INSTRUMENTO DE PESQUISA

O Conselho de Administração do **Sicoob Credicopa**, como diretriz estratégica, após estudo e análise dos resultados das pesquisas de satisfação das necessidades e expectativas dos cooperados com relação aos processos de governança e produtos/serviços, entendem que a metodologia necessária para aplicação da pesquisa no exercício de 2023 é margem de erro máxima de 5% e grau de confiança mínimo de 90% sobre os associados ativos e não devedores. A metodologia utilizada e aplicada para medir as necessidades e expectativas dos cooperados e é realizada anualmente através de formulários com perguntas fechadas e abertas, encaminhados aos cooperados ativos, por meio eletrônico (whatsapp, site, SMS e redes sociais) da cooperativa, onde é utilizada como uma das bases de análise externa para definição das ações do planejamento estratégico 2023 para melhoria do relacionamento com os cooperados

O instrumento de coleta de dados foi um questionário on-line dividido em quatro partes (**Governança com 8 perguntas, Imagem Institucional com 4 perguntas, Atendimento com 2 perguntas, Estrutura da cooperativa com 4 perguntas, Produtos e Serviços com 5 perguntas e a NPS com uma pergunta padrão.**

Existem três grupos de comportamentos diferentes, tais grupos são apresentados como:

Detratores: são aqueles clientes que dão notas entre 0 e 6, que representam os consumidores insatisfeitos e que geralmente causam grandes custos para a empresa, pois reclamam nos órgãos de defesa do consumidor e degradam a credibilidade.

Neutros: são aqueles clientes que dão notas entre 7 e 8, representa os clientes indiferentes, são considerados também como clientes passivamente satisfeitos, uma vez que não recomendam a empresa nem são leais a ela.

Promotores: são aqueles clientes que dão notas entre 9 e 10, normalmente compram mais de uma vez e não só recomendam a empresa, mas defendem sua credibilidade em suas redes de relacionamento.

COLETA DE DADOS

A coleta dos dados ocorreu por meio de formulário online disponibilizado pela intranet do Sicoob Credicopa, envio de SMS para os cooperados através de link, Instagram, LinkedIn e Facebook e também envio de mensagens por whatsapp, no período entre **01 de abril a 30 de abril de 2023.**

ANÁLISE DE DADOS

Os dados coletados foram tabulados e analisados através do EXCEL e finalizado no Power BI da Microsoft, utilizando estatísticas que permitiram a elaboração de gráficos, propiciando assim uma análise assertiva da pesquisa.

RETORNO DO COOPERADO

Com o objetivo de entender melhor os motivos que levaram a satisfação ou insatisfação dos cooperados, ao final do questionário foi aberto um espaço para que os cooperados pudessem propor ações corretivas, as respostas obtidas, foram de extrema importância para melhor compreensão e análise dos dados.

A maioria dos entrevistados são tidos como satisfeitos pois não tinham ações de melhorias para propor e também avaliaram a empresa anteriormente com nota 10. Contudo, alguns clientes expuseram algumas sugestões, dentre elas: Manter linhas de crédito, aumentar limites de cheque especial, melhorar aplicativo, manter contato com mais frequência entre outros.

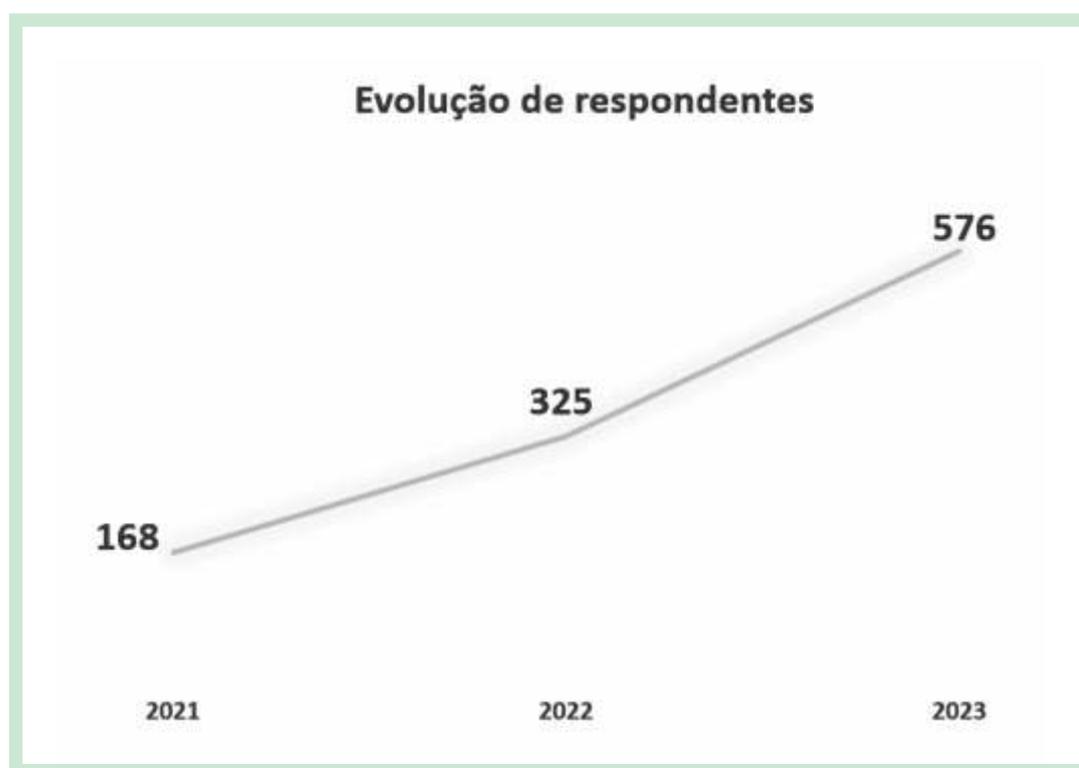
Assim, indica-se que a cooperativa continue investindo em ampliação nas outras agências, continue com taxas mais baixas, com atendimento humanizado, favorecendo assim maior comodidade aos cooperados e conseqüentemente aumento da satisfação.

Diante dos dados expostos através da pesquisa, foi possível observar também clientes solicitando mais agilidade no início do processo, muito burocrático e demorado para análises de contas de associações, ampliar linha de financiamento (BDMG, BNDES), enviar campanhas pelo Whatsapp, entre outras. Estas sugestões podem auxiliar na melhoria do trabalho dentro da empresa, de forma a abranger maior público de cooperados e usuários dos produtos e serviços da cooperativa, além de que essas mudanças se tornam positivas tanto para a empresa como para o cooperado.

Pesquisa de satisfação realizada para verificar a satisfação dos associados da cooperativa quanto a governança corporativa, imagem institucional, atendimento, estrutura física, produtos e serviços e NPS (Net Promotor Score) com a finalidade de se verificar a satisfação dos cooperado como clientes dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

O presente relatório apresenta panorama de pesquisa dos últimos 3 anos 2021, 2022 e 2023, sendo utilizado como ferramentas de disseminação do questionário: WhatsApp, SMS, disponibilização em redes sociais e no sítio eletrônico da cooperativa.

Observamos que houve evolução do número de respondentes ao longo período avaliado:

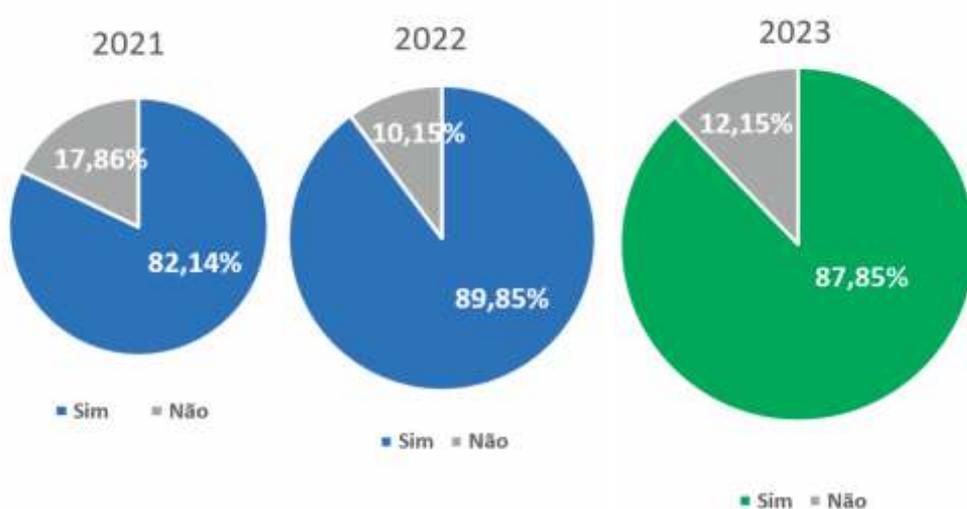


Observamos que os principais índices elencados a cooperativa para avaliação da satisfação do associado no papel de dono do negócio e cliente da cooperativa índice de satisfação com a governança (Rating de Governança) e NPS apresentaram significativa melhoria, devido as ações planejadas e realizadas com essa finalidade estratégica, sendo inauguração do ponto de atendimento de Patrocínio e sede da cooperativa em Patos de Minas, criação da central de relacionamento ampliando os canais de contato com os associados, capacitação dos colaboradores e gestão para criação de soluções financeiras visando maior sustentabilidade financeira dos associados, entre outras ações delineadas nos ciclos de planejamento estratégico da cooperativa.

GOVERNANÇA

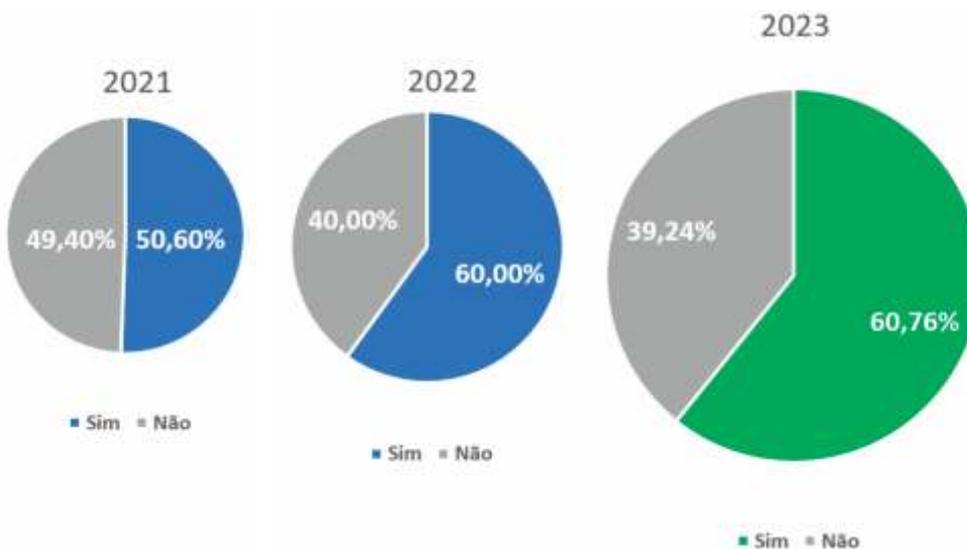
As questões presentes nos questionários são focadas em satisfação e conhecimento com relação a gestão dos dirigentes, canais de relacionamento, imagem, transparência e participação nos eventos realizados pela cooperativa.

1) Você sabia que a economia gerada para você cooperado(a) estando no Sicoob Credicopa, são as taxas menores em relação às instituições financeiras?



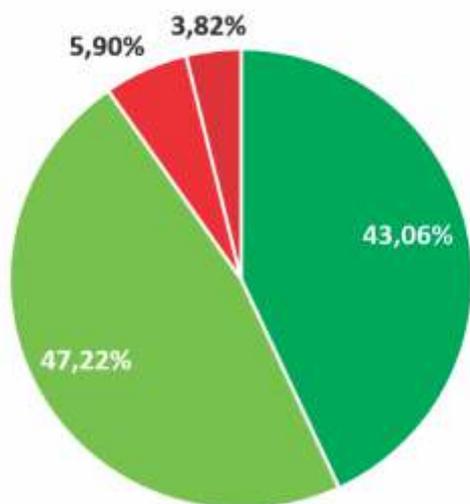
Começamos o relatório analisando a primeira pergunta de Governança. Nela conseguimos ver claramente uma média de 86,61% na opção SIM, entre os 3 períodos, quanto ao conhecimento dos cooperados na economia gerada estando no Sicoob Credicopa.

2) Você conhece os canais de manifestação disponíveis no nosso site? (fale conosco, fale com o conselho, fale com o Presidente)



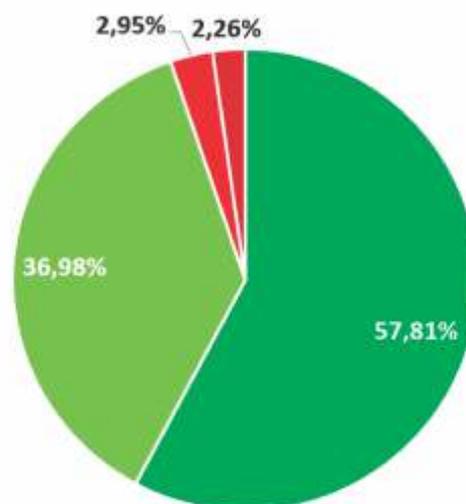
Na questão 2 observamos uma média de 57,12% na opção SIM, entre os 3 períodos, quanto ao conhecimento nos canais de comunicação da cooperativa.

3) Qual sua satisfação quanto ao seu relacionamento com o Conselho de Administração em 2023?



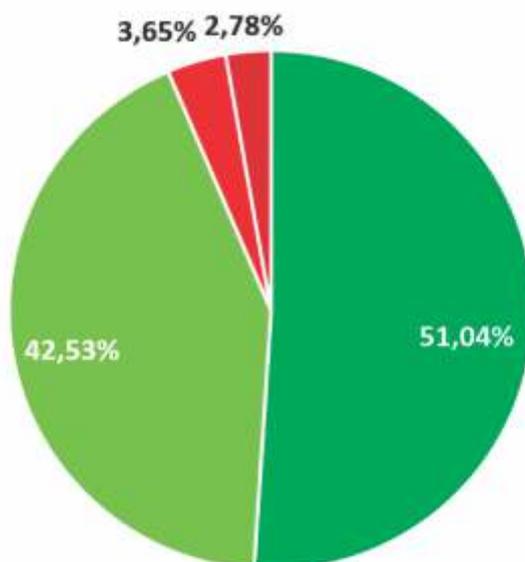
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

4) Qual sua satisfação quanto à imagem da cooperativa em 2023?



■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

5) Qual sua satisfação quanto à transparência praticada pela cooperativa em 2023?



■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito

6) Você já participou de alguma Assembleia do Sicoob Credicopa?



Na questão 6 observamos uma queda de 17,93% na opção NÃO, entre 2021 e 2023, quanto a participação do cooperado em assembleia do Sicoob Credicopa.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A GOVERNANÇA CORPORATIVA

Para cálculo do índice de satisfação com a governança - Rating de Governança é atribuído pontuação nas questões de **3, 4 e 5** do questionário do caderno de governança corporativa onde a soma dos resultados das questões respondidas elencarão a pontuação atingida dividida pela pontuação máxima. Para tal segue sobre a pontuação atribuída a cada uma das opções de resposta **"Muito satisfeito" = 5, "Satisfeito" = 4, "Insatisfeito" = 2 e "Muito Insatisfeito" = 1**. Se a nota final for inferior a 64,99% da nota máxima para o Rating de governança apresenta se oportunidades significativas de melhorias a serem implantadas, de 65,00% a 84,99% apresenta resultado com melhorias pontuais a serem implantada e acima de 85,00% apresenta resultado satisfatório.

Segue o Rating de Governança dos anos 2021, 2022 e 2023:

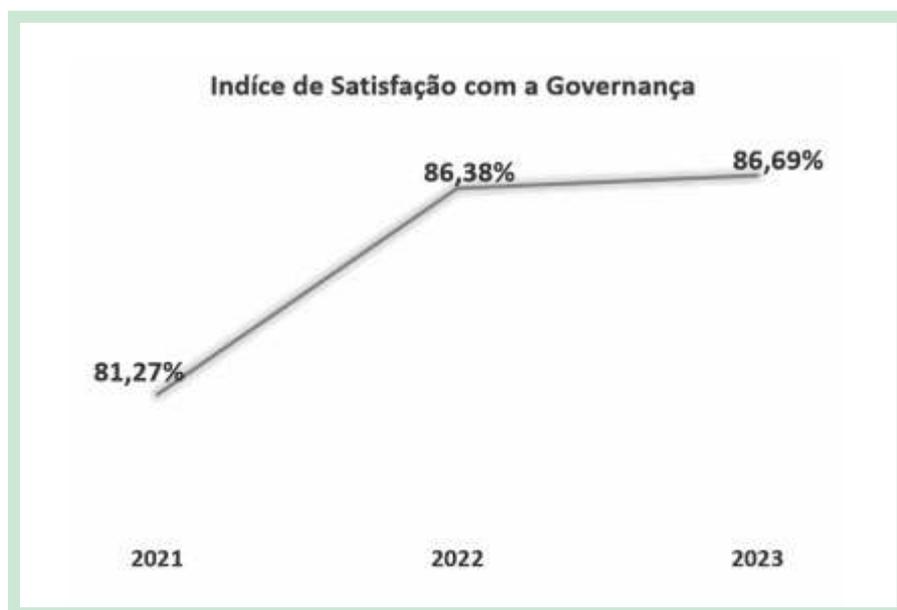
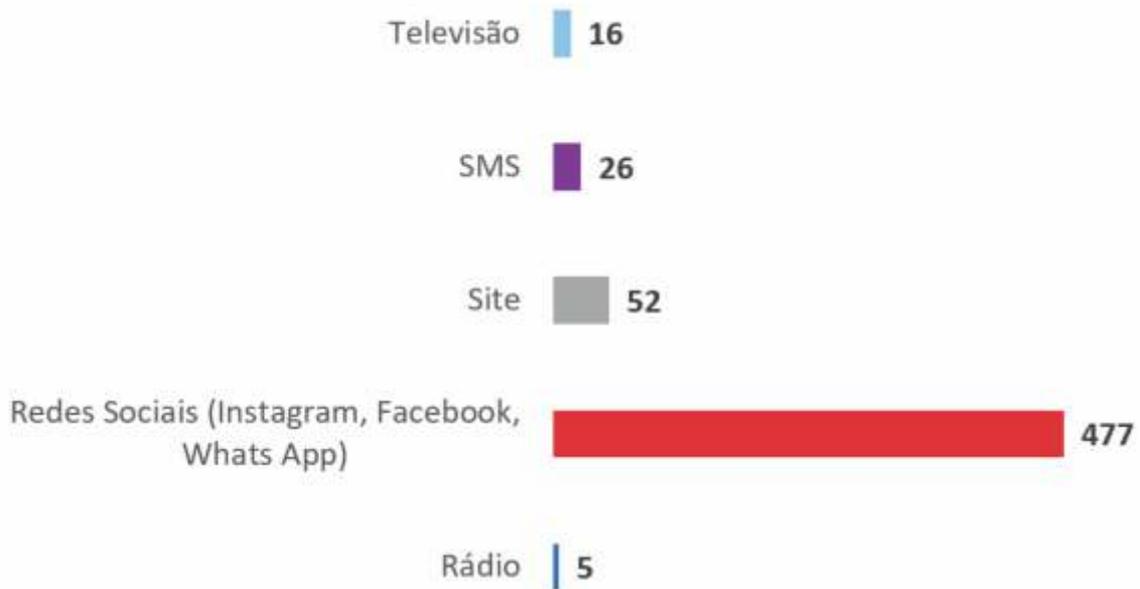


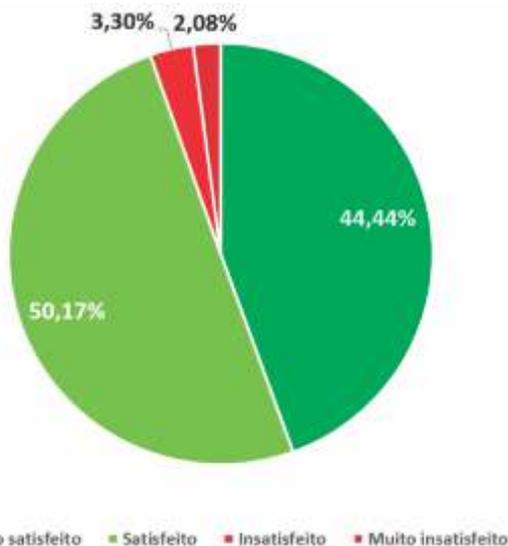
IMAGEM INSTITUCIONAL

O Caderno sobre imagem institucional da pesquisa satisfação visa avaliar a satisfação dos associados quanto aos meios de comunicação para transmissão das mensagens produzidas pela cooperativa, avaliação da satisfação com os respondentes quanto ao canal escolhido e a satisfação quanto ao seu relacionamento com a cooperativa, seguem dados de 2023:

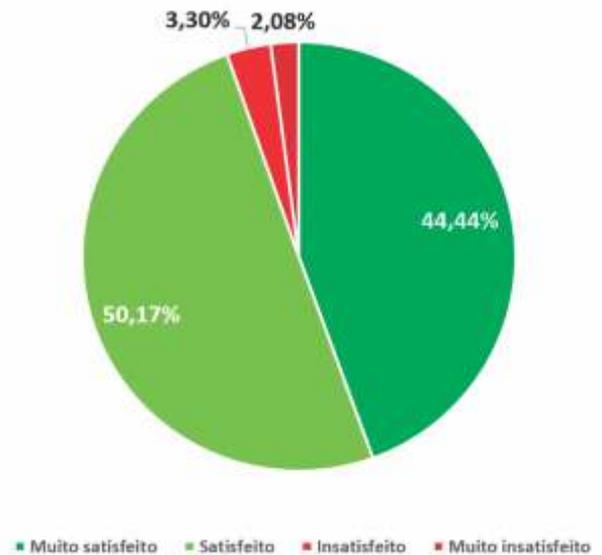
1) Qual canal de comunicação você mais utiliza em 2023?



2) Qual seu grau de satisfação com a divulgação da cooperativa no canal escolhido em 2023?



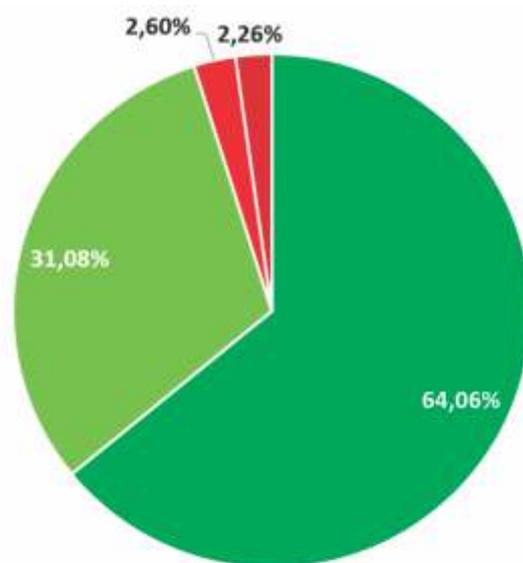
3) Como está seu relacionamento com a Cooperativa em 2023?



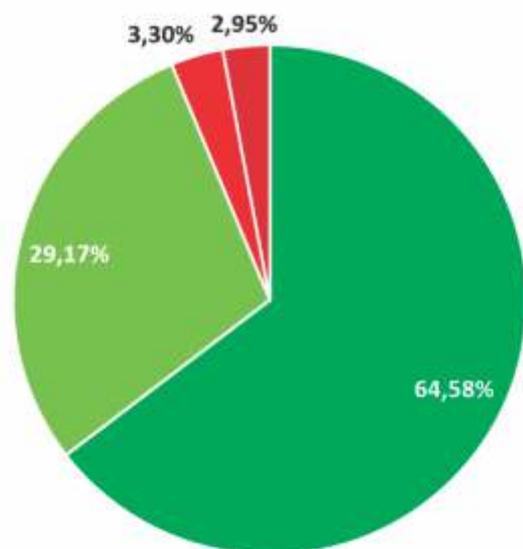
ATENDIMENTO

O caderno sobre atendimento do questionário da pesquisa de satisfação traz questões para quantificar a satisfação dos

1) *Agilidade dos funcionários no atendimento em 2023:*



■ Muito satisfeito
 ■ Satisfeito
 ■ Insatisfeito
 ■ Muito insatisfeito

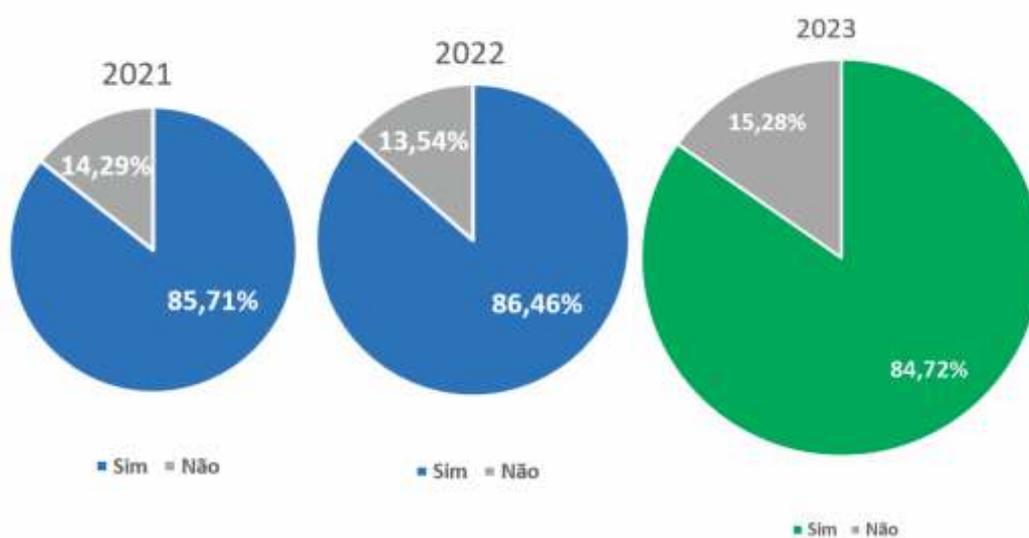


■ Muito satisfeito
 ■ Satisfeito
 ■ Insatisfeito
 ■ Muito insatisfeito

ESTRUTURA FÍSICA

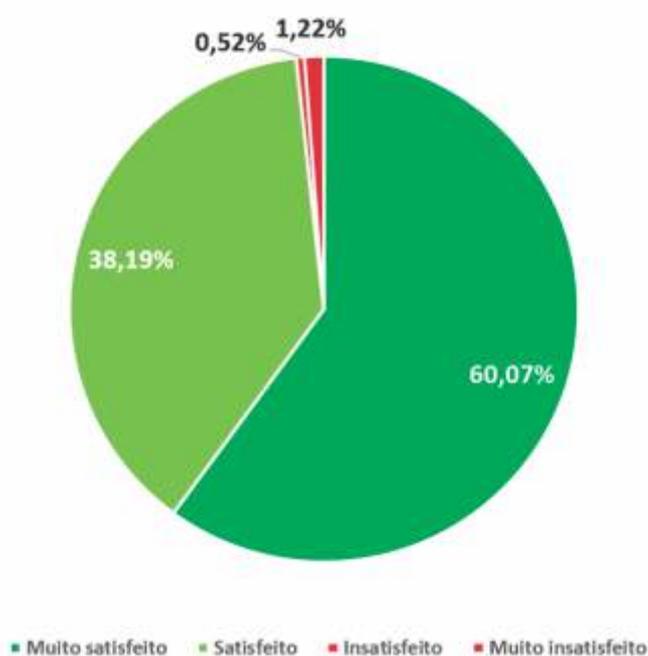
O caderno de sobre estrutura física da pesquisa de satisfação apresenta a mensuração da cooperativa quanto a os associados frequência dos associados as agências, segurança oferecida aos associados, climatização, iluminação, limpeza e conforto de

1) Você frequenta a agência?

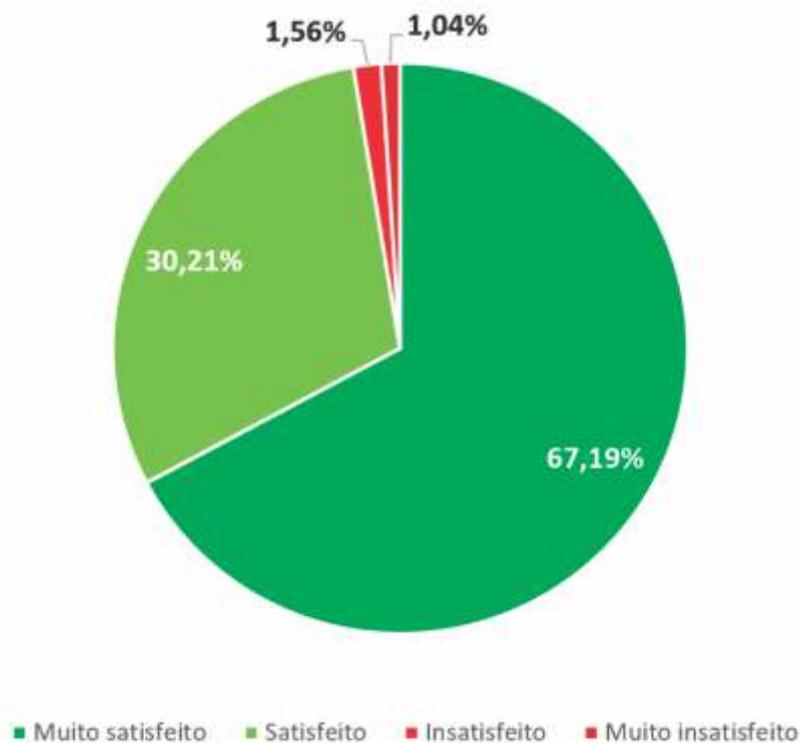


Começamos o relatório analisando a primeira pergunta de Governança. Nela conseguimos ver claramente uma média de 85,63% na opção SIM, entre os 3 períodos, quanto á frequência nas agências.

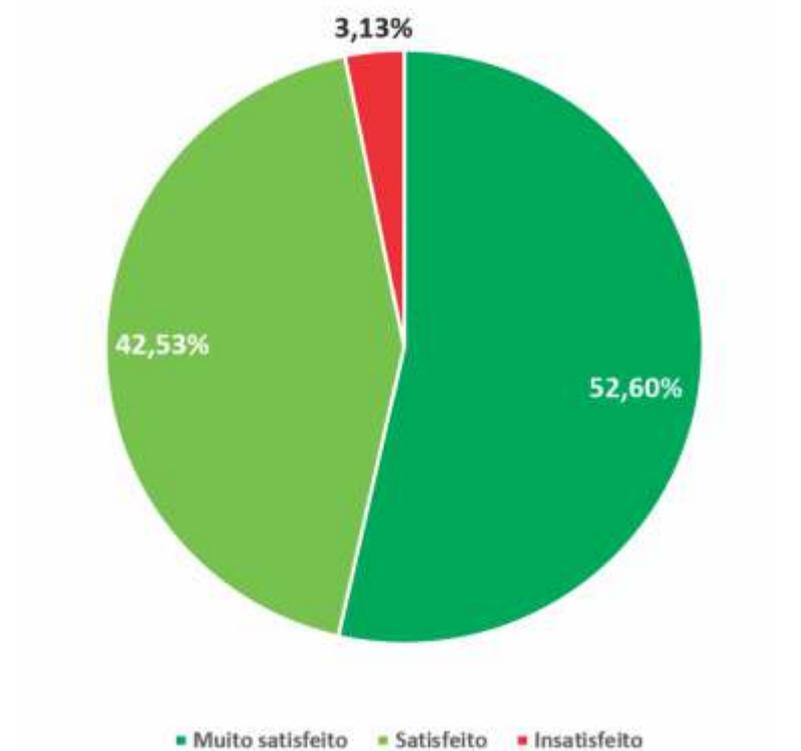
2) Segurança dentro da cooperativa em 2023:



3) Ambiente interno (climatização, iluminação, limpeza e conforto) em 2023:



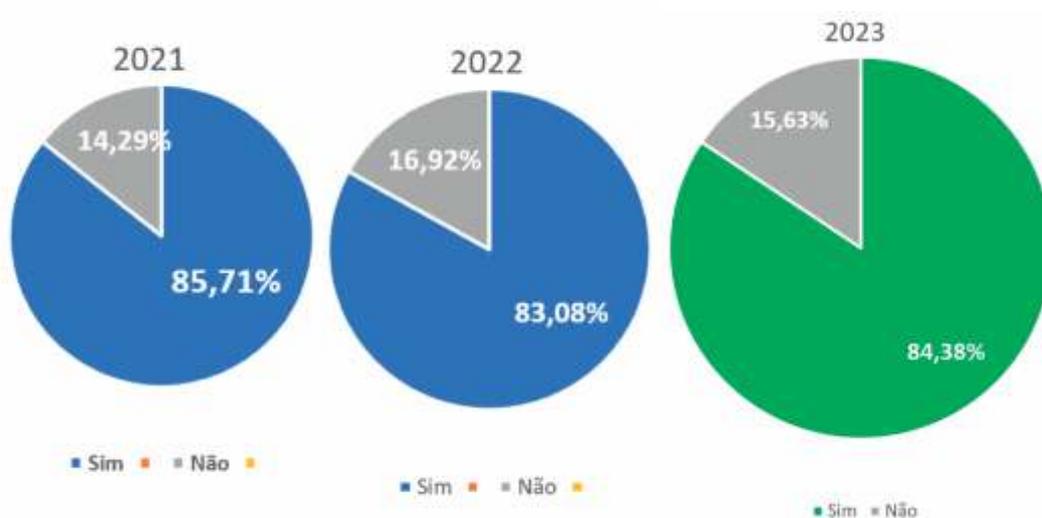
4) Tempo de espera em filas em 2023:



PRODUTOS E SERVIÇOS

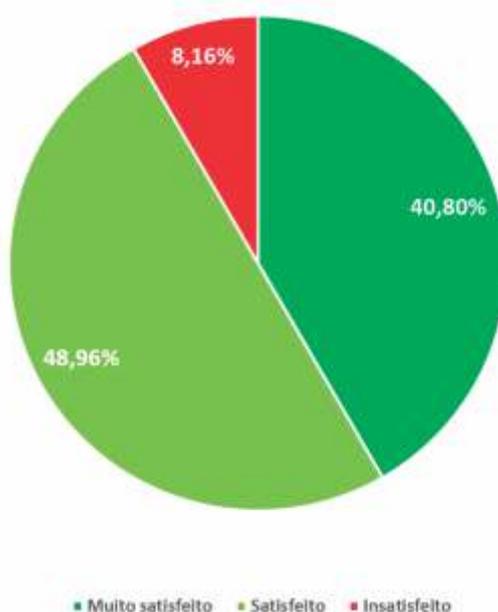
O caderno de produtos e serviços da pesquisa de satisfação visa mensurar a utilização dos produtos e serviços da cooperativa pelos associados respondentes, quantidade de produtos e serviços oferecidos, atendimento das necessidades dos associados através de nossos produtos, serviços aspectos comerciais dos produtos e serviços oferecidos e verificar qual o canal de comunicação mais efetivo para comunicação dos produtos e serviços oferecidos.

1) Você utiliza os produtos e serviços da cooperativa e eles atendem suas expectativas em relação às outras instituições financeiras?

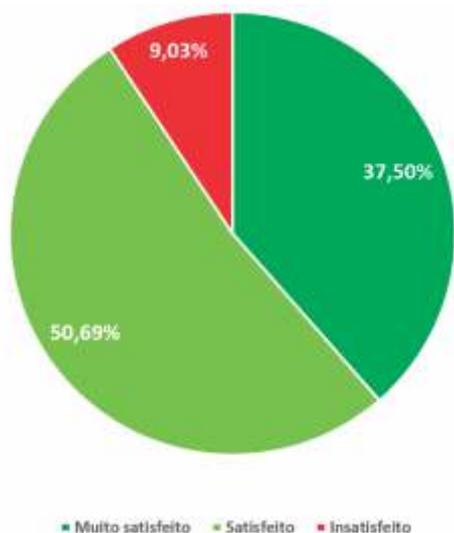


Começamos o relatório analisando a primeira pergunta de Governança. Nela conseguimos ver claramente uma média de 84,39% na opção SIM, entre os 3 períodos, quanto à utilização dos produtos e serviços da cooperativa.

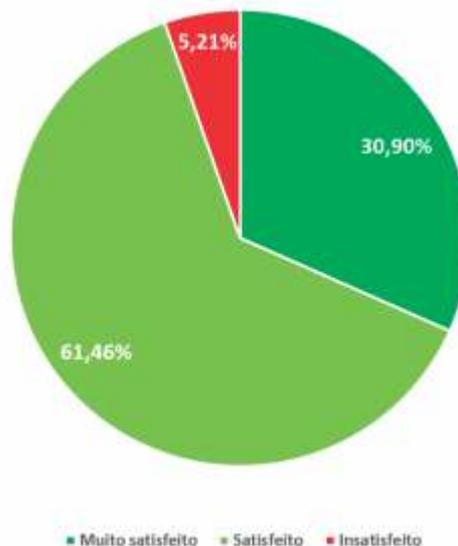
2) A quantidade de produtos e serviços oferecidos pela cooperativa em 2023:



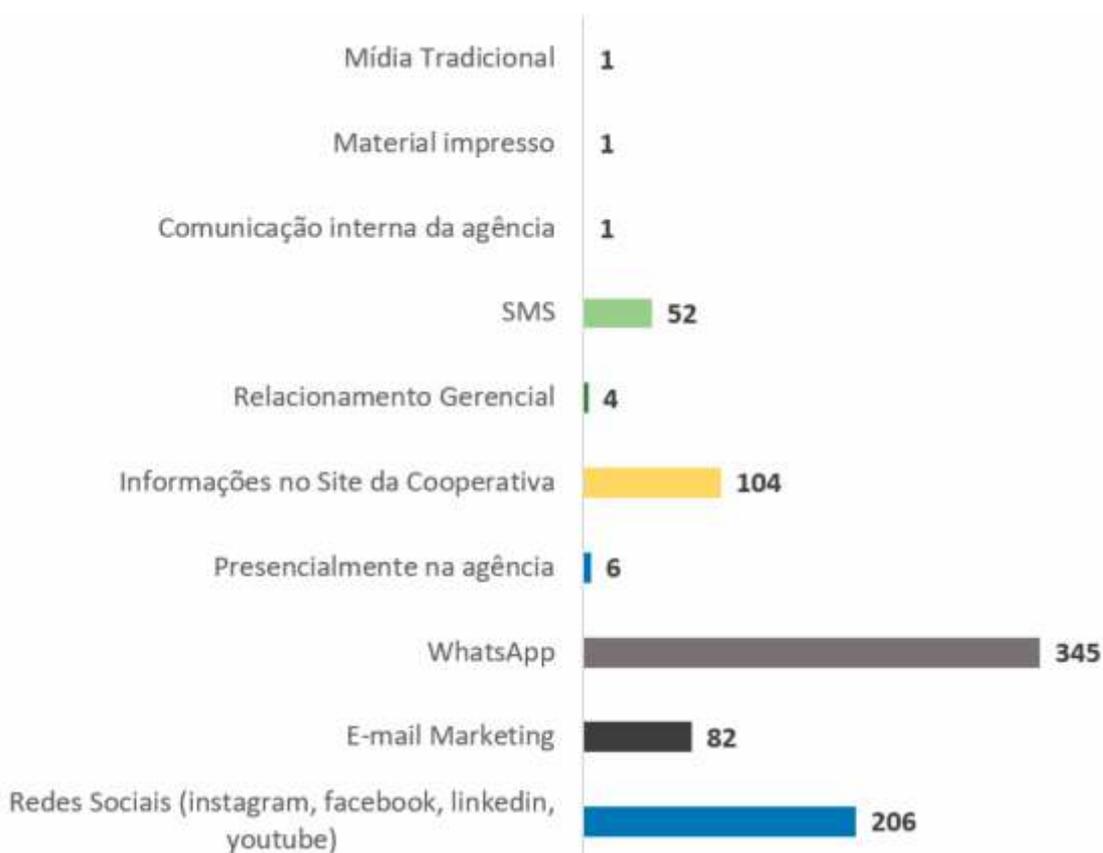
3) Adequação dos produtos e serviços às suas necessidades em 2023:



4) Preços e taxas cobradas pelos produtos e serviços em 2023:

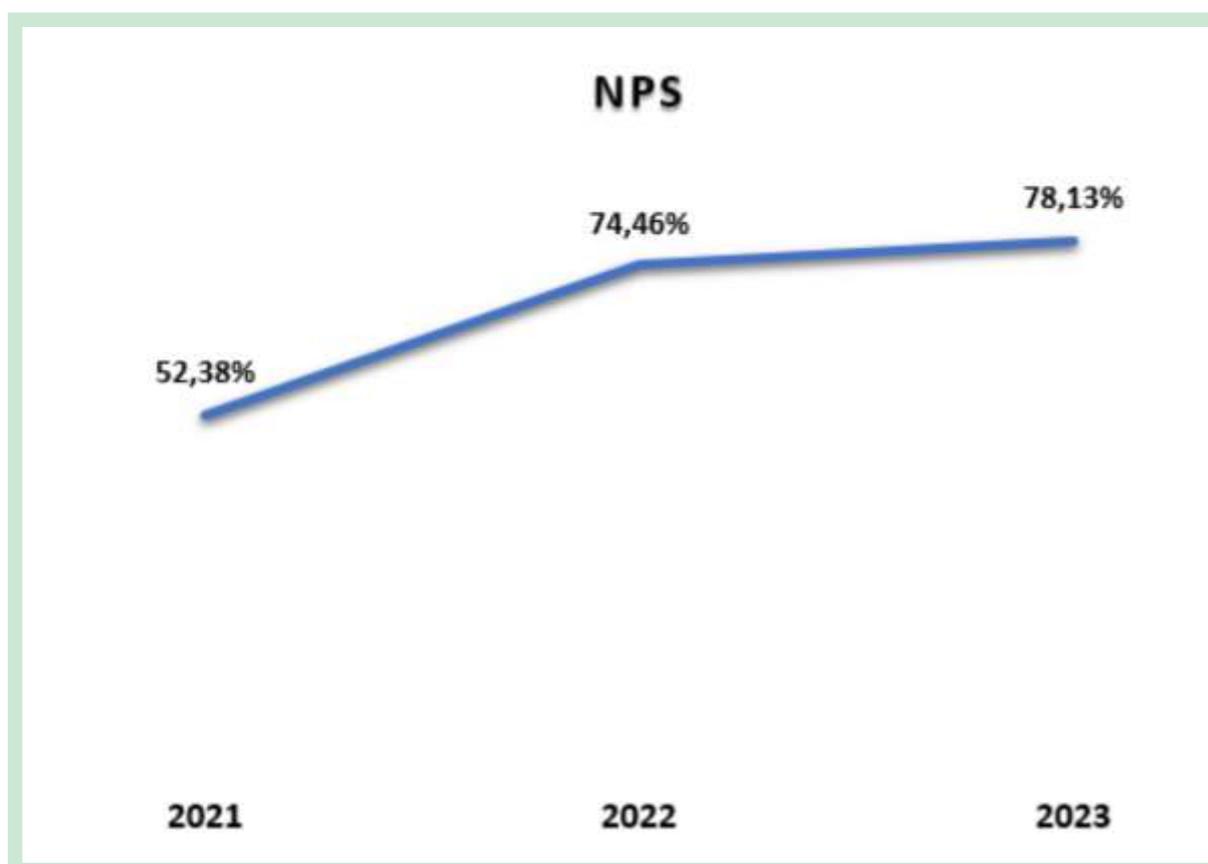


5) Na sua opinião, qual é a melhor forma de ficar sabendo sobre o que acontece na Cooperativa em 2023?



NPS – NET PROMOTOR SCORE

Para mensurar a satisfação dos associados no perfil de cliente da cooperativa com relação a nossa estrutura comercial, atendimento e ao portfólio apresentado de produtos e serviços utilizamos a metodologia NPS – NET PROMOTOR SCORE, o que conforme Fred Reichheld cita no artigo The One Number You Need to Grow é a subtração do percentual de promotores que são os respondentes da nota 10 e 09 menos o percentual de detratores que são os respondentes com nota atribuída inferior a 06. Os neutros que são os respondentes que atribuíram as notas 07 e 08, os quais interferem no indicador contribuído para o total de respondentes. Se a nota final da NPS for inferior a 49,99% apresenta-se oportunidades significativas de melhorias a serem implantadas, de 50,00% a 64,99% apresenta resultado com melhorias pontuais a serem implantadas e acima de 65,00% apresenta resultado satisfatório. Segue o gráfico com a nota das pesquisas realizada 2021, 2022 e 2023:



CONCLUSÃO

Para avaliar a condução do negócio e compreender melhor o consumidor e como este se sente em relação aos produtos e serviços e a vários departamentos da cooperativa é imprescindível conhecer o nível de satisfação dos clientes / cooperados. Portanto, o principal objetivo dessa pesquisa foi identificar o nível de satisfação e lealdade dos clientes do **Sicoob Credicopa**.

Um dos objetivos do trabalho era fazer realmente essa comparação dos períodos (**2021, 2022 e 2023**) para assim podermos fazer uma análise minuciosa do crescimento da cooperativa, logo podemos observar que a maioria dos cooperados estão **SATISFEITOS e MUITO SATISFEITOS** com a nossa cooperativa.

Referente ao segundo objetivo, que foi verificar a lealdade dos clientes através do NPS, conforme amostra analisada a cooperativa obteve um aumento ano a ano no índice SCORE de **2021 (52,38%), 2022 (74,46%) e 2023 (77,08%)**. É possível constatar de maneira geral que os clientes se encontram: **MUITO SATISFEITOS**. Os consumidores definidos como detratores (notas entre 0 e 6) fizeram sugestões de melhorias que, se trabalhadas adequadamente, podem trazer ganhos significativos.

Quanto ao terceiro objetivo, que se refere a análise cruzada dos dados com base nos anos de **2021, 2022 e 2023**, nas categorias do NPS (Detratores, Neutro e Promotores), foi possível constatar que, referente aos Detratores, houve uma queda significativa e que serão tratados cada caso em específico, como por exemplo: *dar mais atenção aos pequenos empresários, melhorar na agilidade das informações pelo APP, as movimentações feitas com o cartão de crédito são atualizadas muito lentamente, aumentar opções de investimento. reduzir taxas de financiamento.* Essas e outras questões serão tratadas e melhoradas para que esses detratores se tornem promotores.

A pesquisa mostra claramente que estamos trabalhando os neutros e os transformando-os em promotores, isso se deve ao excelente resultado da nossa pesquisa de 2023. A maioria dos respondentes preferem o site, Whatsapp e também as mídias sociais, e afirmam que sempre conseguem atendimento quando solicitado e que estão satisfeitos. 7 e 8 foram as notas obtidas desse grupo, foi justificativa que, embora o atendimento possua algumas dificuldades, o mesmo é eficiente. Como ação corretiva de uma questão levantada pelo cooperado, os nossos gerentes e colaboradores de atendimento passam por rigorosos treinamentos, estando sempre aptos para melhorias no atendimento e agilidade nos processos.

Já os clientes classificados como Promotores, afirmam ter recebido atendimento quando solicitado e que estão satisfeitos e **MUITO SATISFEITOS** com a prestação de diversos produtos, serviços e processos, logo, as notas recebidas desse grupo foram 9 e 10. As notas foram dadas em razão da eficiência e rapidez nos atendimentos e os promotores não tinham sugestões de ações corretivas, somente elogios, como: no momento estou muito satisfeito, por enquanto nada, etc.

Como ação futura, sugere-se repensar e analisar novas questões a cada 3 anos consecutivos de aplicações da NPS para que a pesquisa fique cada vez mais completa e eficiente para os cooperados. Por fim, através dessa pesquisa, pode-se concluir que os objetivos propostos foram alcançados, visto que a aplicação do questionário foi importante para o **Sicoob Credicopa**, verificando assim os pontos positivos que a cooperativa alcançou e também o ótimo tratamento aos detratores, tornando-os promotores, sempre buscando a satisfação dos clientes.

DIEGO ALVES DE SOUSA SILVA
Coordenador de Comunicação e Marketing

ANEXO

SEGUE ABAIXO AS PERGUNTAS UTILIZADAS NA PESQUISA 2023

Pesquisa de Satisfação Sicoob Credicopa 2023 (1º semestre)

Prezado Cooperado, estamos realizando mais uma etapa da nossa pesquisa de satisfação.

Informamos que essa pesquisa não é identificada. Desta forma, gostaríamos da sua contribuição em avaliar a nossa cooperativa para que possamos melhorar.

Desde já agradecemos o seu tempo e disponibilidade.

Você é cooperado(a) do Sicoob Credicopa? Sim / Não

Qual sua agência?

Patos de Minas / Patrocínio / São Gotardo / Carmo do Paranaíba / Ibiá / Uberaba / Uberlândia (Roosevelt) / Uberlândia (Afonso Pena) / Uberlândia (Santa Mônica) / Uberlândia (Luizote) /

GOVERNANÇA

Avalie sua satisfação quanto aos seguintes aspectos:

1) Você sabia que a economia gerada pra você cooperado(a) estando no Sicoob Credicopa, são as as taxas menores em relação às instituições financeiras? Sim / Não

2) Você conhece os canais de manifestação disponíveis no nosso site? (fale conosco, fale com o conselho, fale com o Presidente) Sim / Não

3) Qual sua satisfação quanto ao seu relacionamento com o Conselho de Administração? Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

4) Qual sua satisfação quanto à imagem da cooperativa? Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

5) Qual sua satisfação quanto à transparência praticada pela cooperativa? Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

6) Você já participou de alguma Assembleia do Sicoob Credicopa? Sim / Não

7) Se a resposta for não, por qual motivo ainda não participou?

8) O que estimularia você participar das nossas assembleias?

IMAGEM INSTITUCIONAL

Avalie sua satisfação quanto aos seguintes aspectos relacionados ao processo decisório da cooperativa

1) Qual canal de comunicação você mais utiliza? Redes Sociais (Instagram, Facebook, Whats App) / Televisão / Rádio / SMS / Site

2) Qual seu grau de satisfação com a divulgação da cooperativa no canal escolhido? Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

ANEXO

- 3) **Como está seu relacionamento com a Cooperativa?** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
4) **Poderia nos contar o motivo?**

ATENDIMENTO

Avalie sua satisfação quanto aos seguintes aspectos relacionados ao atendimento e relacionamento com a cooperativa

- 1) **Agilidade dos funcionários no atendimento?** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
2) **Interesse demonstrado pelos funcionários em atender suas solicitações** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

ESTRUTURA DA COOPERATIVA

Avalie sua satisfação quanto aos seguintes aspectos relacionados a infraestrutura da cooperativa.

- 1) **Você frequenta a agência?** Sim / Não
2) **Segurança dentro da cooperativa** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
3) **Ambiente interno (climatização, iluminação, limpeza e conforto)** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
4) **Tempo de espera em filas** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito

PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS

Avalie sua satisfação quanto aos seguintes aspectos relacionados aos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

- 1) **Você utiliza os produtos e serviços da cooperativa e eles atendem suas expectativas em relação às outras instituições financeiras?** Sim / Não
2) **A quantidade de produtos e serviços oferecidos pela cooperativa** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
3) **Adequação dos produtos e serviços às suas necessidades.** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
4) **Preços e taxas cobradas pelos produtos e serviços.** Muito satisfeito / Satisfeito / Insatisfeito / Muito insatisfeito
5) **Na sua opinião, qual é a melhor forma de ficar sabendo sobre o que acontece na Cooperativa?** Informações no Site da Cooperativa / Redes Sociais (instagram, facebook, linkedin, youtube) / E-mail Marketing / SMS / WhatsApp / Outro

COMENTÁRIO

O que podemos fazer por você cooperado?

Caso queira receber um retorno da administração da cooperativa, por favor, deixe seu nome e telefone para contato.

Qual o seu grau de satisfação em relação à cooperativa, numa escala de 0 a 10, você indicaria o Sicoob Credicopa?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10