

# Pesquisa de Satisfação 2022

## Relatório Final





# Período de circulação

De 11/11 a 19/12



# OBJETIVO

Avaliar o atendimento, os serviços e os produtos do Sicoob Guaranicredi. Guiados por uma gestão democrática e por valores como Ética, Integridade e Pertencimento, temos a preocupação de dar voz e espaço a todos os nossos associados.

A partir dos resultados apurados na pesquisa, será possível otimizar cada vez mais nosso modelo de atendimento e oferecer o melhor ao cooperado, que é a razão da existência da nossa cooperativa.

# Números finais



## Total de respostas

1253 participações



## Associados participantes

1233 associados



## Cidade predominante

368 dos participantes  
habitam Guarani



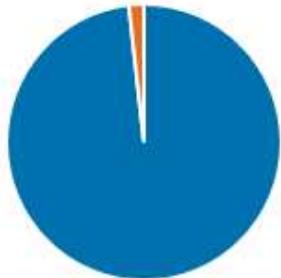
# Números finais

É associado(a) do Sicoob Guaranicredi?

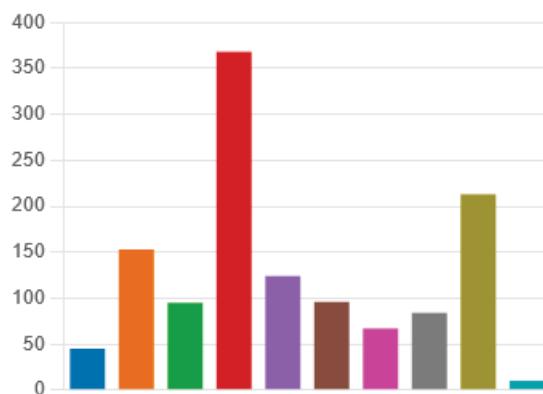
- Sim
- Não

1233

22



Agência Digital	45
Astolfo Dutra	153
Dona Euzébia	95
Guarani	368
Mercês	124
Piraúba	96
Rio Pomba	67
Rodeiro	84
Tocantins	213
Não tenho conta	10



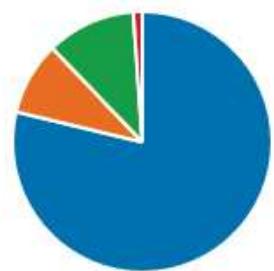
Caso seja associado(a), sua conta cooperativa é vinculada a qual agência?



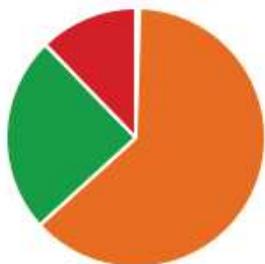
# Números finais

A modalidade da conta é:

Pessoal	988
Empresarial	114
Ambas	139
Não tenho conta	14



0 a 18 anos	6
19 a 45 anos	788
46 a 60 anos	307
Acima de 60 anos	154



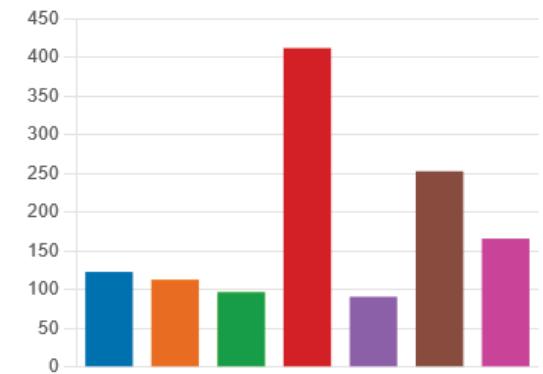
Faixa etária:



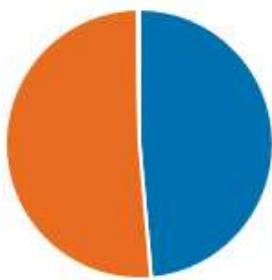
# Números finais

Qual o nível de escolaridade?

Ensino Fundamental Incompleto	123
Ensino Fundamental Completo	113
Ensino Médio Incompleto	97
Ensino Médio Completo	412
Ensino Superior Incompleto	91
Ensino Superior Completo	253
Pós-Graduação	166



Feminino	610
Masculino	642
Não declarado	3



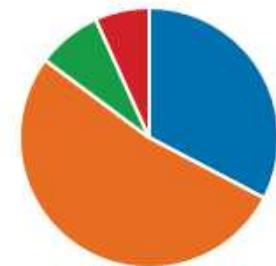
Sexo:



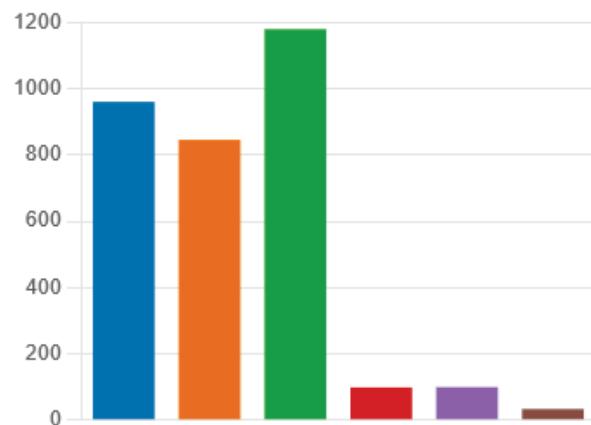
# Números finais

Estado civil:

Solteiro	410
Casado	659
Divorciado	101
União Estável	85



Instagram	960
Facebook	845
WhatsApp	1179
LinkedIn	99
Twitter	100
Não utilizo	34



Utilização das redes sociais:

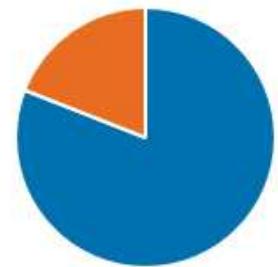


# Números finais

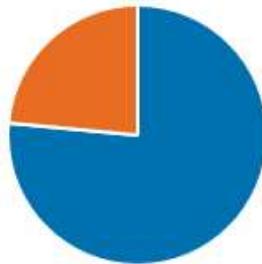
Conhece as redes sociais do Sicoob Guaranicredi?

- Sim
- Não

1016  
239



- Sim
  - Não
- 960  
295



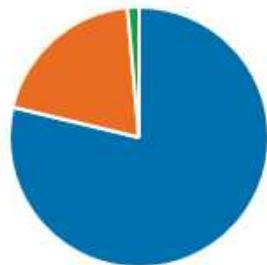
Possui conta em outras instituições financeiras?



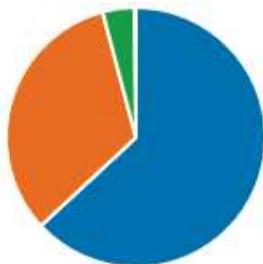
# Números finais

O Sicoob Guaranicredi é a principal instituição financeira, onde concentra a maior parte da movimentação?

Sim	988
Não	249
Não sou associado(a)	18



Muito bom	792
Bom	411
Regular	50
Ruim	2



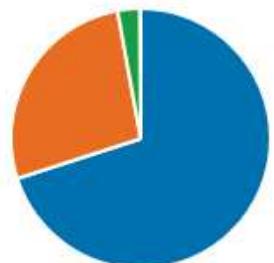
Como avalia o horário de atendimento da cooperativa?



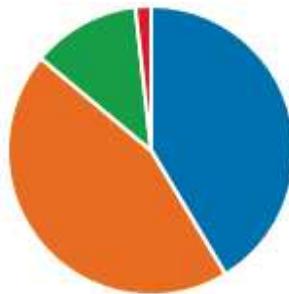
# Números finais

Como avalia a agência em relação ao espaço físico, climatização e número de assentos?

Muito bom	879
Bom	340
Regular	35
Ruim	1



Muito bom	519
Bom	561
Regular	153
Ruim	22



Como você considera o tempo de espera para atendimento da cooperativa?



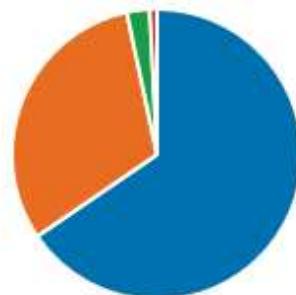
# Números finais

Os colaboradores do Sicoob Guaranicredi demonstram comprometimento para satisfazer suas necessidades e propõem soluções adequadas?

● Sempre	1173
● Às vezes	76
● Nunca	6



● Muito satisfeito(a)	822
● Satisfeito(a)	391
● Parcialmente satisfeito(a)	32
● Insatisfeito(a)	10

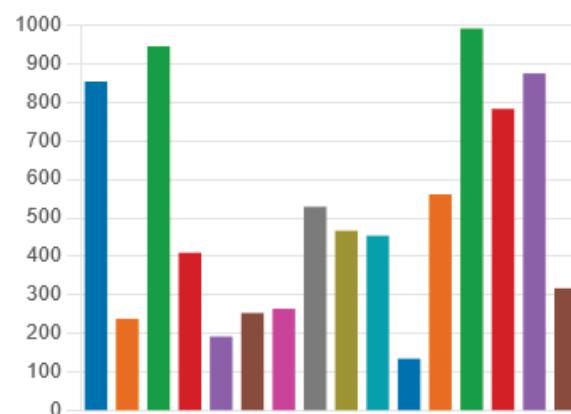


De modo geral, como você se sente em relação ao atendimento do Sicoob Guaranicredi?



# Números finais

Poupança	853
Previdência	239
Cartões	944
Seguros	410
RDC	193
Maquininha de Cartão	254
Plano de Saúde	265
Empréstimos/ Consignados	529
Consórcios	467
Financiamentos	454
DDA	136
Débito Automático	561
Pix	990
Transferências	782
Pagamentos de contas	874
Recarga de celular	318



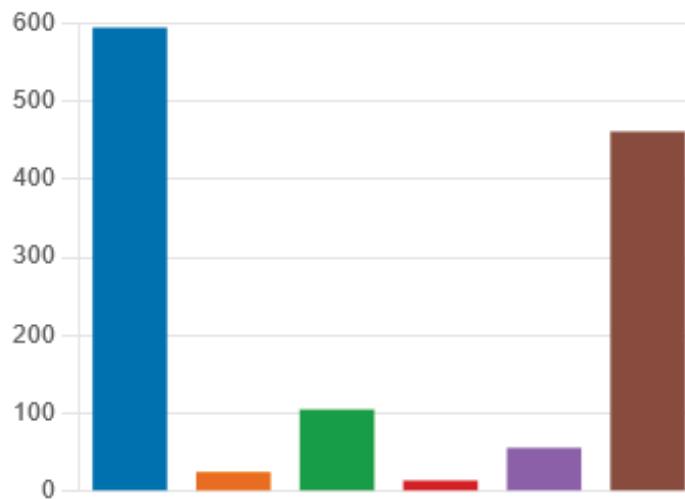
Indique os serviços oferecidos pelo Sicoob Guaranicredi que já tem conhecimento:



# Números finais

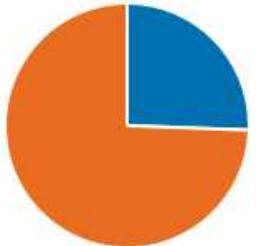
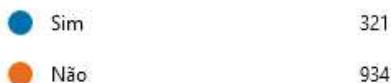
Como você tomou conhecimento dos produtos e serviços da cooperativa?

● Indicação de Funcionários	594
● Panfletos/ cartazes	25
● Redes sociais	105
● Rádio/ carro de som	14
● Site da cooperativa	56
● Indicação de outros associados	461



# Números finais

Existe algum produto ou serviço que não utiliza na cooperativa, mas utiliza em outra instituição financeira?



76 respondentes (20%) responderam **crédito** para esta pergunta.

palavras-chave associadas ao crédito:

- conta corrente
- investimento
- seguro
- credito
- consórcio
- pix
- conta
- nenhuma
- financiamento
- cartão de crédito
- previdência
- poupança
- investimento
- consórcio
- conta corrente
- pagamento
- cartão de crédito
- financiamento
- conta corrente
- investimento
- seguro
- credito
- consórcio
- pix
- conta
- nenhuma
- financiamento
- cartão de crédito
- previdência
- poupança
- investimento
- consórcio
- conta corrente
- pagamento

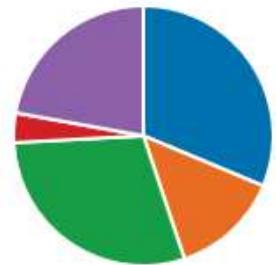
Qual produto/serviço?



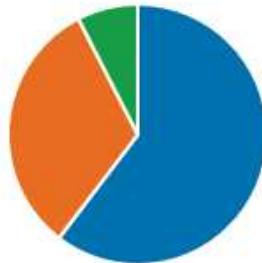
# Números finais

Quais os Canais de Atendimento do Sicoob  
Guaranicredi utiliza para fazer as transações?

Caixa eletrônico	819
Internet Banking	355
Mobile (celular)	766
Banco 24 horas	96
Caixa da cooperativa	580



Conheço	758
Conheço pouco	402
Não conheço	95



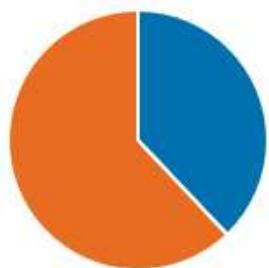
Conhece os canais digitais oferecidos  
pelo Sicoob Guaranicredi?



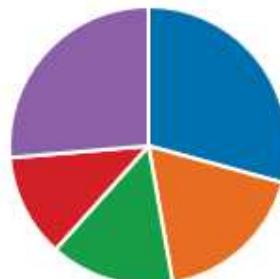
# Números finais

Como você identifica o Sicoob Guaranicredi?

Banco	476
Cooperativa de Crédito	779



Melhores taxas e juros	844
Distribuição dos resultados	518
Participação nas decisões da Co...	417
Desenvolvimento regional	346
Atendimento personalizado e m...	760



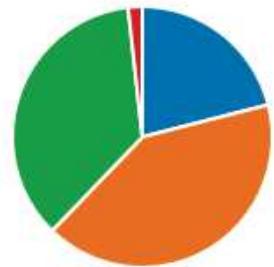
Quais as características abaixo você atribui como diferenciais do Sicoob Guaranicredi?



# Números finais

Com qual frequência você participa das Assembleias do Sicoob Guaranicredi?

Sempre	264
Às vezes	517
Nunca	452
Não sou associado(a)	22



Assembleias presenciais	507
Assembleias digitais	748



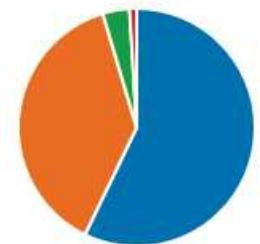
Você prefere Assembleias presenciais ou digitais?



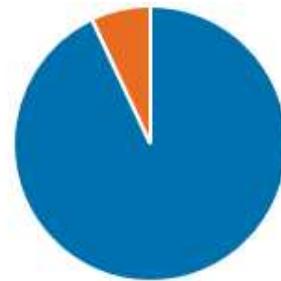
# Números finais

Como avalia a atuação da Gestão  
(Conselho e Diretoria) do Sicoob Guaranicredi?

Muito bom	718
Bom	479
Regular	45
Ruim	12



Sim	1167
Não	88



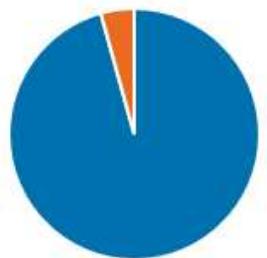
A Gestão/Administração do Sicoob Guaranicredi tem um relacionamento próximo de seus associados?



# Números finais

Percebe que o crescimento da Cooperativa traz benefícios para os associados e comunidades nas quais atua?

Sim	1201
Não	54



Sim	1231
Não	24



Indicaria o Sicoob Guaranicredi para parentes e amigos se associarem e usufruírem de todas as vantagens?



# OBRIGADA

