

Levantamento dos Resultados

Pesquisa de Opinião dos Associados 2022

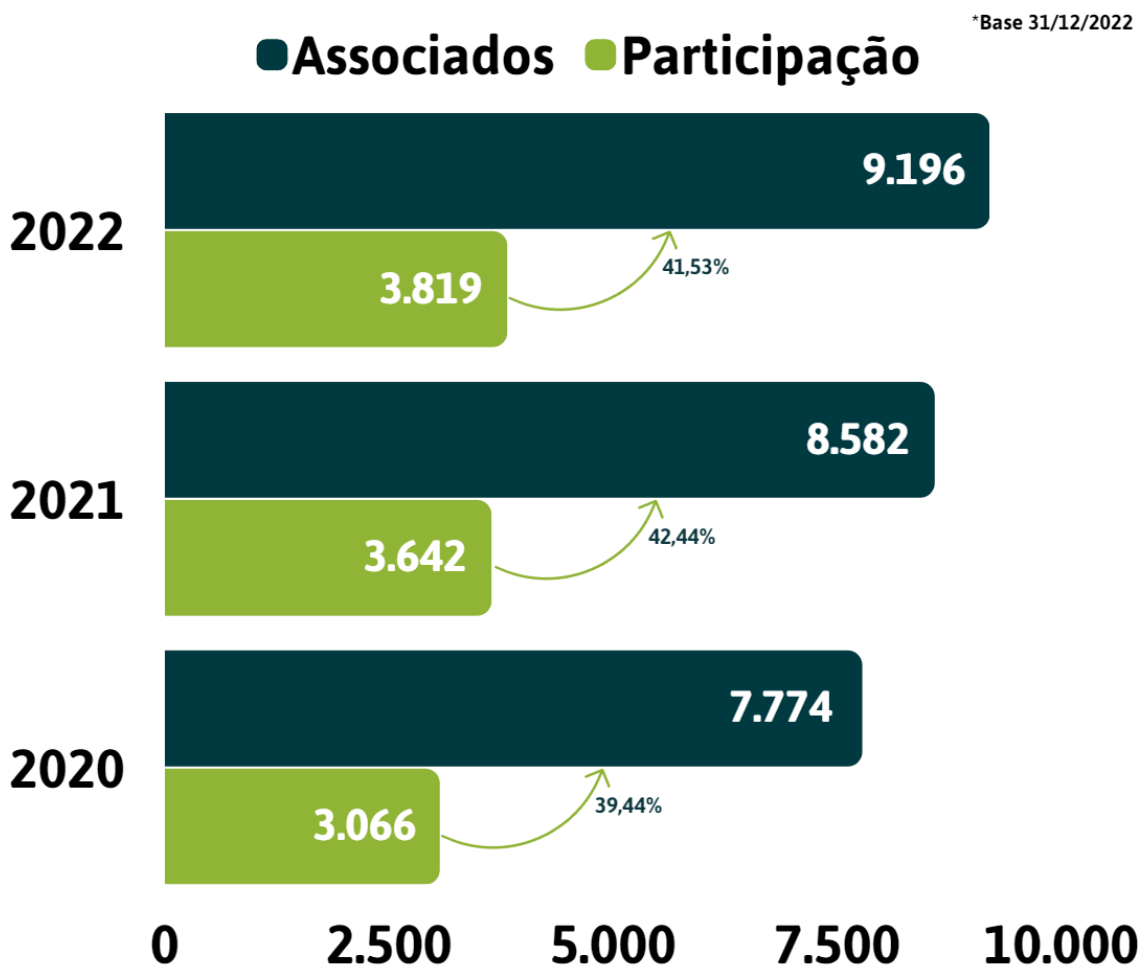
Apresentação

No início de 2023, o Sicoob Coopecredi realizou a **18ª Edição da Pesquisa de Opinião** com os seus associados, com base no ano 2022.

A presente pesquisa é muito importante para o desenvolvimento e crescimento da Cooperativa, é através dela que o Sicoob Coopecredi consegue embasamento para criar e planejar suas ações visando o aperfeiçoamento da gestão, o aprimoramento dos processos, dos produtos e serviços e da eficácia gerencial.

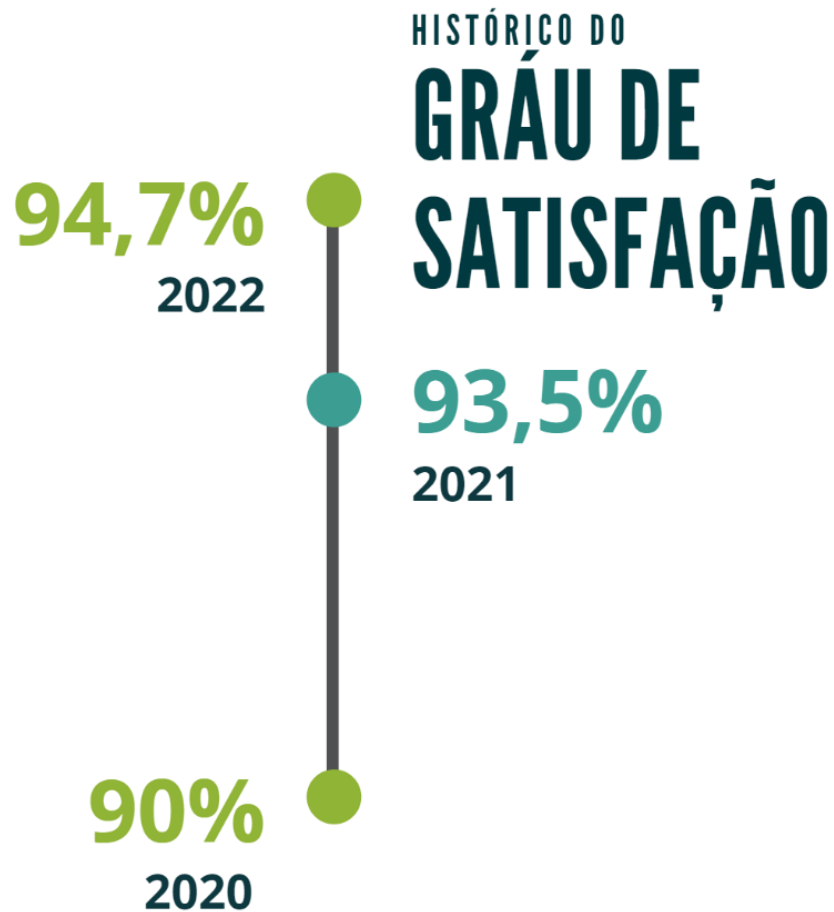
A forma de realização da pesquisa, desde 2018, é digital. Os associados conseguem respondê-la através de um link, utilizando como senha o seu CPF/CNPJ.

Em 2022 a participação foi de **41,53%** do **Quadro de Associados**, isso mostra que a pesquisa de opinião na forma digital está tendo uma adesão significativa desde sua implantação:



A pesquisa foi desenvolvida de forma a identificarmos o **Grau de Satisfação dos Associados** em relação aos seguintes tópicos abordados: Acompanhamento do Perfil dos Associados, Avaliação da Gestão da Cooperativa, Avaliação dos Postos de Atendimento e Comentários Adicionais.

Em 2022, **94,7% dos participantes** se mostraram satisfeitos com a qualidade do atendimento do Sicoob Coopecredi, conforme pode ser observado no infográfico abaixo:

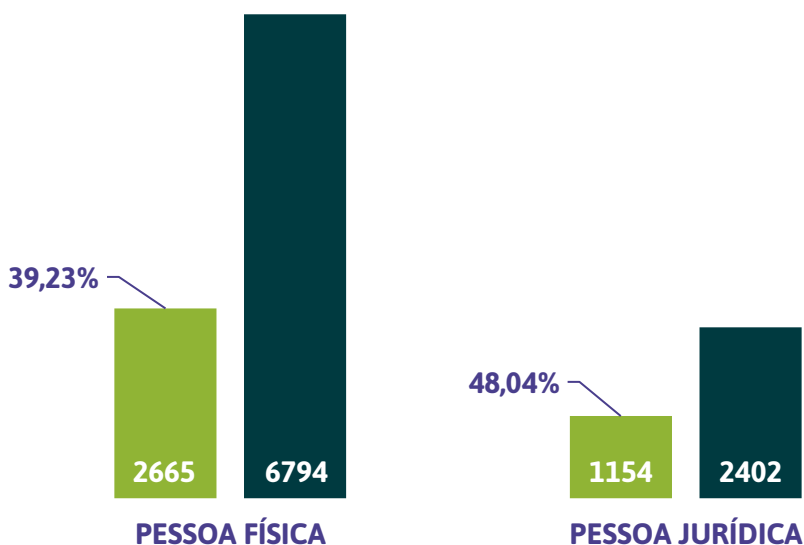
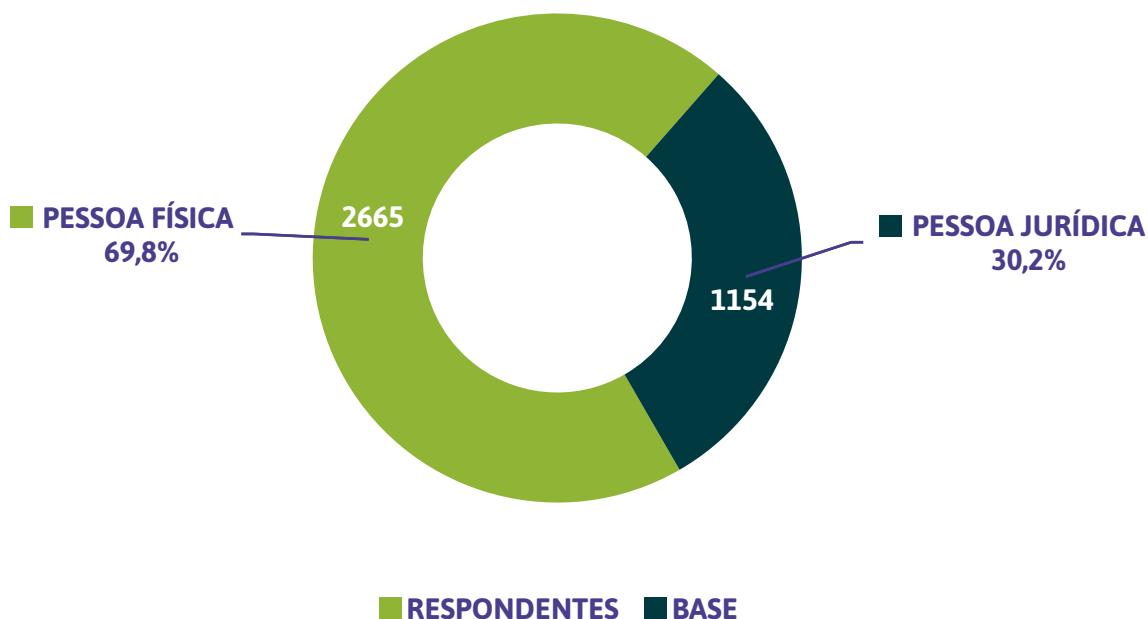


Perfil dos Associados

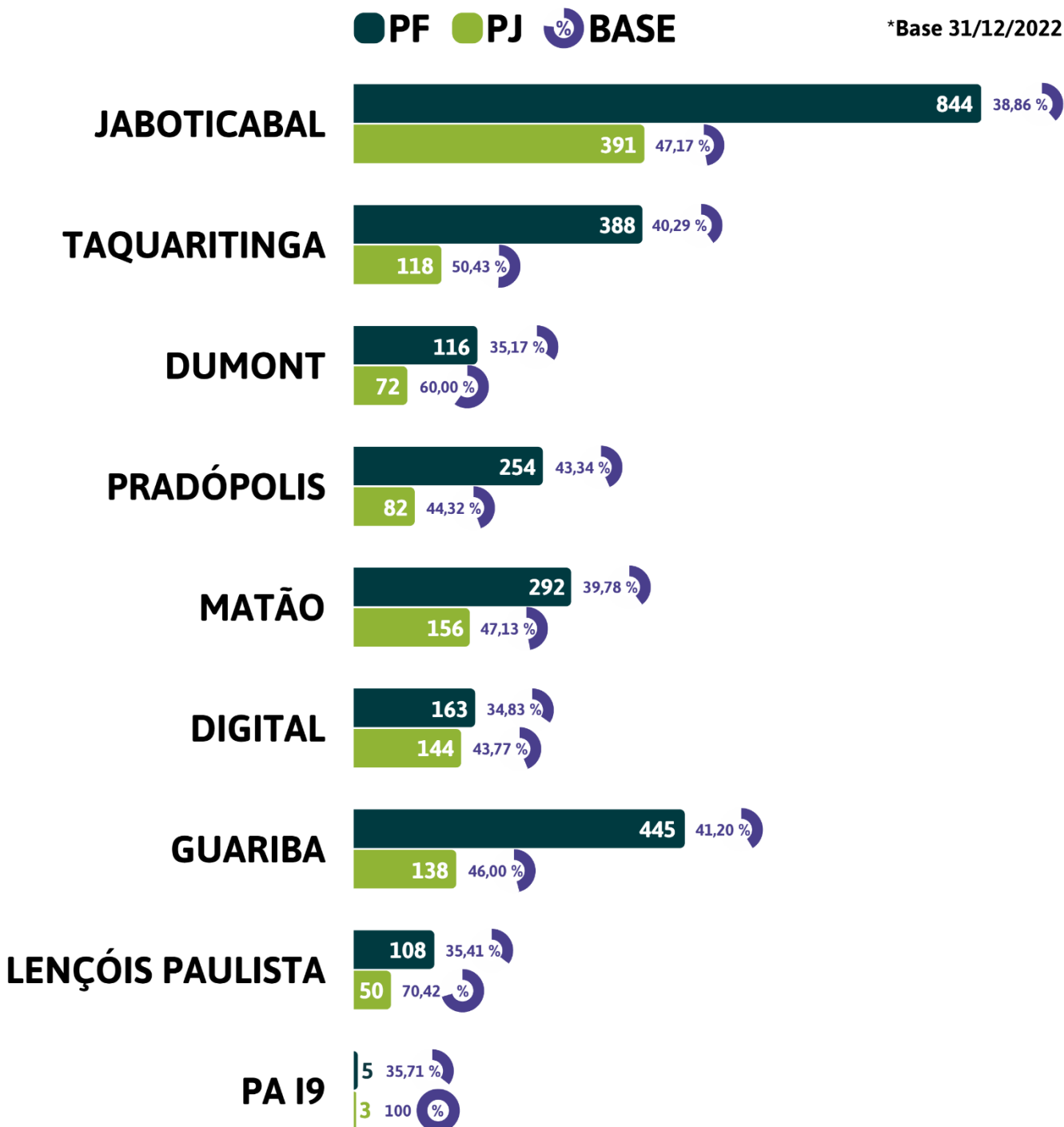
O perfil dos participantes foi definido pelas questões 1 a 3. Tem como principal objetivo fornecer as principais características dos Associados e a forma que eles se relacionam com a Cooperativa.

Relacionamento com o Sicoob Coopecredi

Com uma participação de 100% de respostas válidas, o que representou 3.819 formulários respondidos, o relacionamento dos participantes com a Cooperativa é composto da seguinte forma:

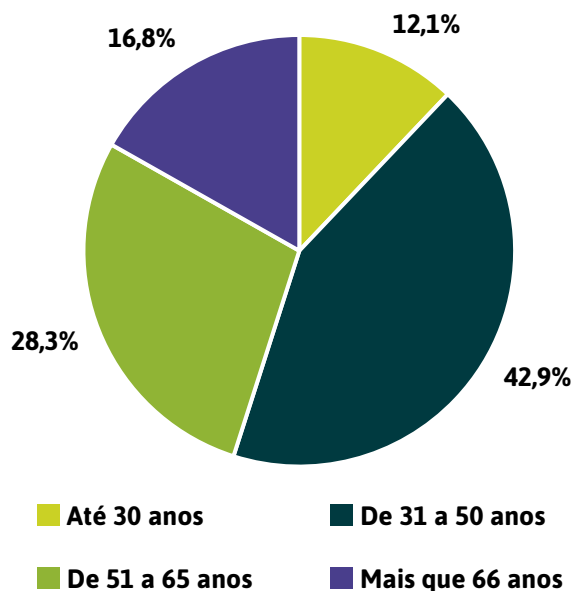


Segue abaixo, representação da participação dos associados separados por Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ), comparando com a Base de Associados:

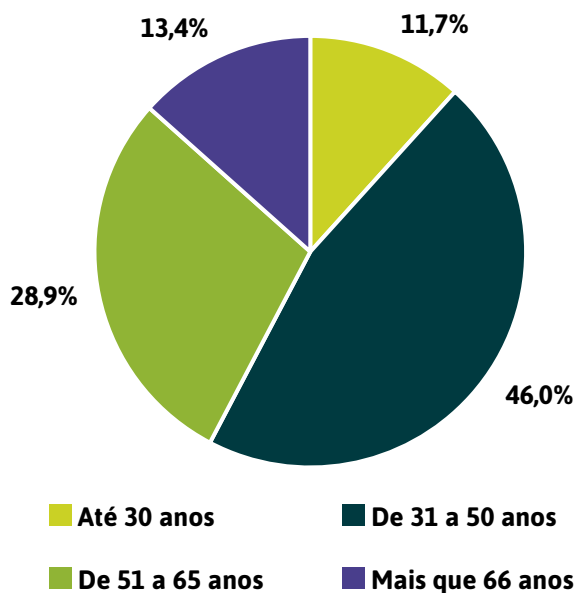


Em relação a idade dos participantes, separados por faixa etária verifica-se a maior concentração na faixa etária de 31 a 50 anos, conforme apresentado nos gráficos abaixo:

PESSOA FÍSICA



REPRESENTANTES PESSOA JURÍDICA



Grau de Atuação do SICOOB COOPECREDI

Com uma participação de 3.819 respostas válidas, representado 100% da amostra, a questão 4, “A atuação do SICOOB COOPECREDI está de acordo com as expectativas dos Associados?”

Os resultados demonstraram que 94,6% da atuação da Cooperativa está alinhada às expectativas dos Associados, sendo 2,9% das respostas negativas e 2,5% sem opinião formada sobre o assunto, conforme demonstra o gráfico abaixo:



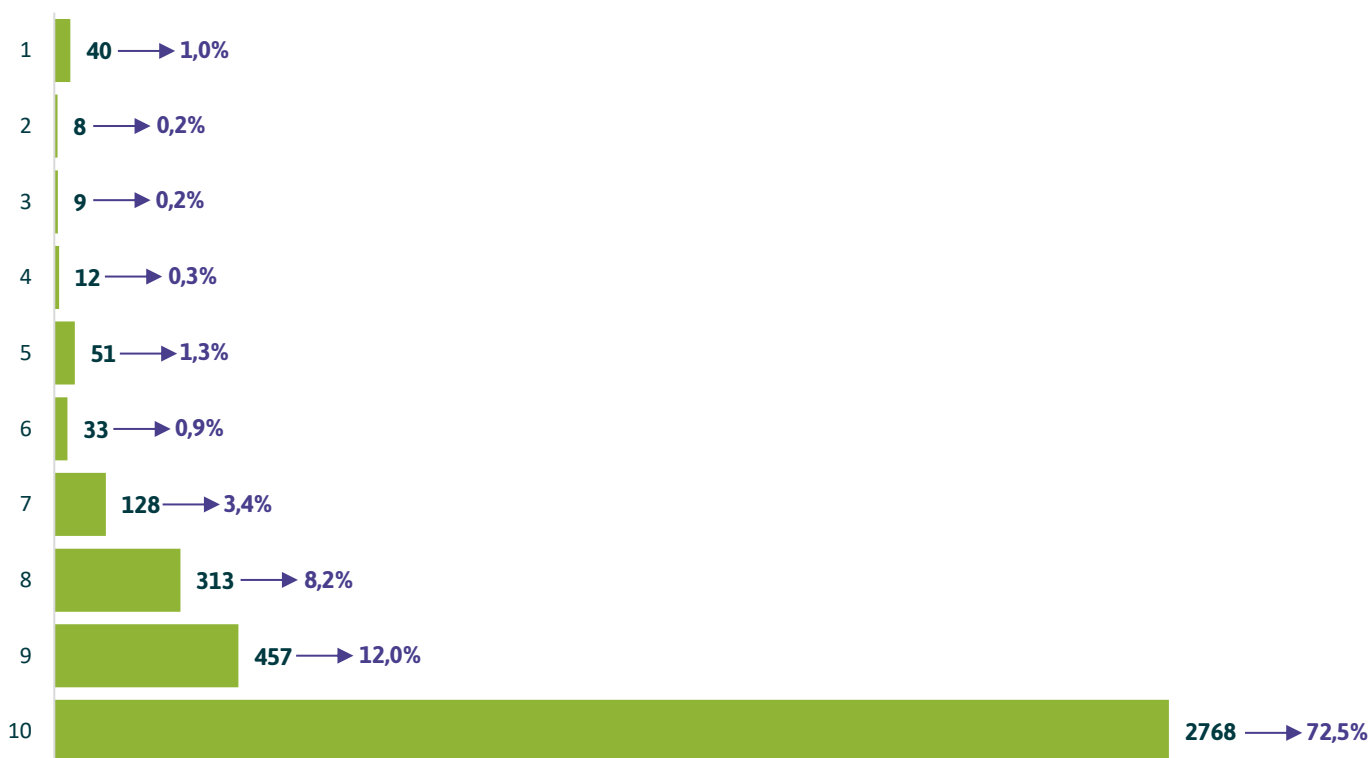
Grau de indicação do Sicoob Coopecredi pelos associados

Com uma participação de 3.819 respostas válidas, representado 100% da amostra, a questão 7, “O quanto você indicaria para um amigo e/ou parente se associar ao Sicoob Coopecredi?”, sendo 1, não indico e 10, super indico.

Os resultados demonstraram que 92,7% aprovam a Cooperativa para novos associados conforme demonstra o gráfico abaixo (somatório das notas 8, 9 e 10):

O quanto você indicaria para um amigo e/ou parente se associar ao SICOOB COOPECREDI?

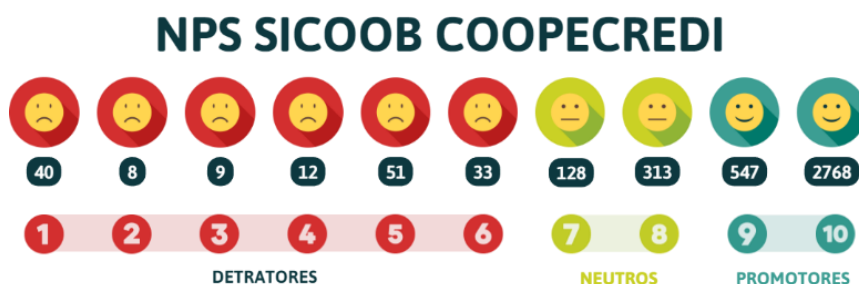
Sendo: 1, não indico; e 10, super indico.



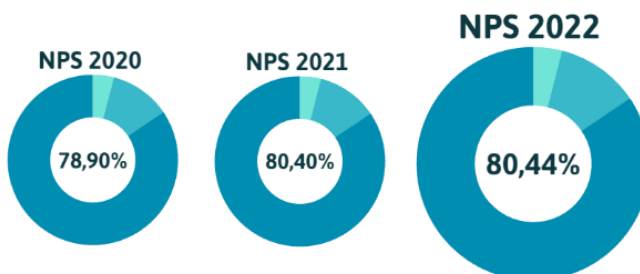
Grau de indicação do Sicoob Coopecredi pelos associados – Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score é uma ferramenta utilizada para medir o nível de satisfação dos associados. Sendo de **1 a 6 os Detratores**, são aqueles associados que não estão felizes com a instituição e que não voltariam a fazer negócios com ela; **7 e 8 os Neutros**, são aqueles que nem indicam e nem denigrem a instituição, mas que poderiam facilmente migrar para outras; de **9 e 10 os Promotores**, que são aqueles associados fiéis à marca e que tiveram ótimas experiências com a Cooperativa.

No gráfico abaixo, nota-se que o Sicoob Coopecredi possui **4,0% de Detratores**, **11,5% de Neutros** e **84,4% de Promotores**:



NPS = %PROMOTORES - %DETRATORES



NPS POR PA:

NOTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NPS
GUARIBA	1,20%	0,20%	0,50%	0,20%	1,00%	0,90%	2,80%	8,00%	12,70%	72,50%	81,20%
JABOTICABAL	1,10%	0,20%	0,20%	0,30%	1,00%	0,80%	3,60%	7,90%	14,30%	70,60%	81,30%
TAQUARITINGA	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	1,60%	0,80%	2,10%	5,60%	6,00%	83,10%	85,90%
DUMONT	0,40%	0,00%	0,40%	0,40%	5,20%	0,40%	7,80%	12,10%	16,40%	56,90%	66,50%
PRADÓPOLIS	1,50%	0,60%	0,30%	0,60%	1,80%	0,30%	4,80%	11,40%	10,50%	68,20%	73,60%
MATÃO	1,10%	0,00%	0,00%	0,20%	0,90%	1,80%	3,40%	11,60%	10,00%	71,00%	77,00%
DIGITAL	0,00%	0,90%	0,00%	0,90%	0,00%	0,90%	1,00%	0,00%	13,60%	82,70%	93,60%
LENÇÓIS PAULISTA	0,70%	0,00%	0,00%	0,70%	0,70%	0,70%	1,10%	3,40%	10,10%	82,60%	89,90%
19	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

Avaliação Geral

Com uma participação de 3.819 das respostas válidas, representado 100% da amostra, a questão 6, que trata sobre a avaliação dos PAs, os resultados demonstram que 95,25% dos participantes atribuíram estar satisfeitos com a atuação dos PAs, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	% DE SATISFAÇÃO
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	0,80%	0,50%	2,50%	26,20%	70,00%	96,20%
ATENDIMENTO EM TEMPO HÁBIL	1,00%	0,70%	3,70%	28,50%	66,10%	94,60%
ATUAÇÃO DO SEU GERENTE	1,00%	0,70%	4,20%	25,00%	69,10%	94,10%
COMPETÊNCIA TÉCNICA DOS COLABORADORES	0,80%	0,30%	2,90%	27,70%	68,30%	96,00%
					MÉDIA	95,23%

Sicoob Coopecredi, para você que quer mais!