



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022



SUMÁRIO

Pesquisa de Satisfação para Associados

1

Metodologia

Página: 04

6

Canais de Comunicação

Página: 11

2

Tempo de
Associação

Página: 05

7

Grau de Satisfação

Página: 12

3

Atendimento
Presencial

Página: 06

8

Recomendação da
Cooperativa

Página: 13

4

Atendimento Virtual

Página: 07

9

Considerações Finais

Página: 14

5

Produtos

Página: 08

SUMÁRIO

Pesquisa de Satisfação para Delegados

10

Metodologia

Páginas: 15 e 16

15

Perguntas

9 e 10

Página: 21

11

Perguntas

1 e 2

Página: 17

16

Perguntas

11 e 12

Página: 22

12

Perguntas

3 e 4

Página: 18

17

Perguntas

13 e 14

Página: 23

13

Perguntas

5 e 6

Página: 19

18

Pergunta

15 e Considerações Finais

Página: 24

14

Perguntas

7 e 8

Página: 20

METODOLOGIA DE APLICAÇÃO

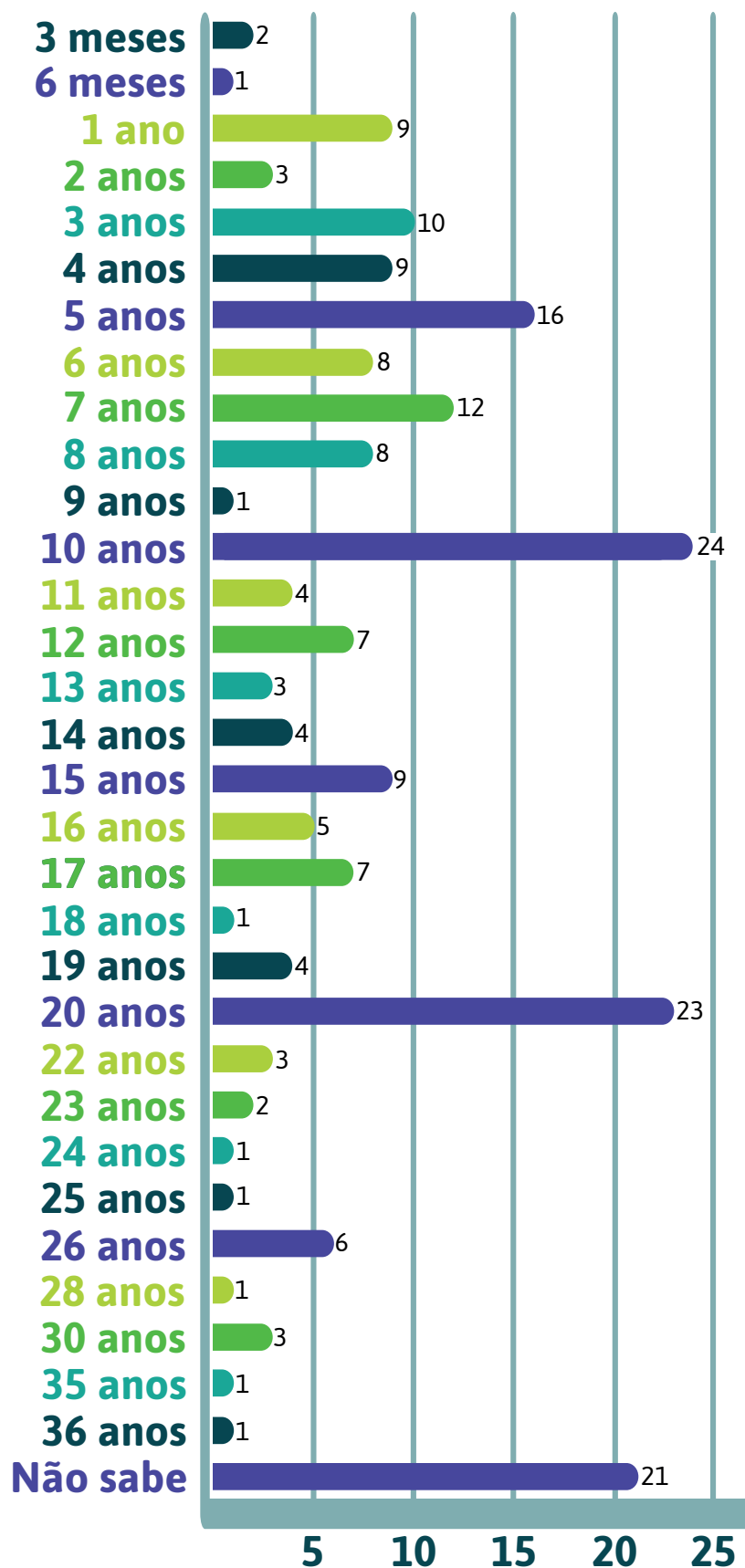
A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no **Google Docs**, cujo o link foi divulgado via **e-mail** e **Moob**. Ela foi dividida em 08 perguntas e enviadas para mais de **10 mil associados**. A amostra coletou 210 respostas. As perguntas foram:

- 1** - Há quanto tempo você é associado ao Sicoob CrediEmbrapa?
- 2** - Como você avalia o atendimento presencial do Sicoob CrediEmbrapa?
- 3** - Como você avalia o atendimento da Agência Virtual?
- 4** - Quais produtos do Sicoob CrediEmbrapa você mais utiliza?
- 5** - O quão satisfeito você está com os produtos adquiridos?
- 6** - Qual canal você mais gosta de utilizar?
- 7** - Qual o seu grau de satisfação com a Cooperativa?
- 8** - Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sicoob CrediEmbrapa para um amigo, colega ou familiar?

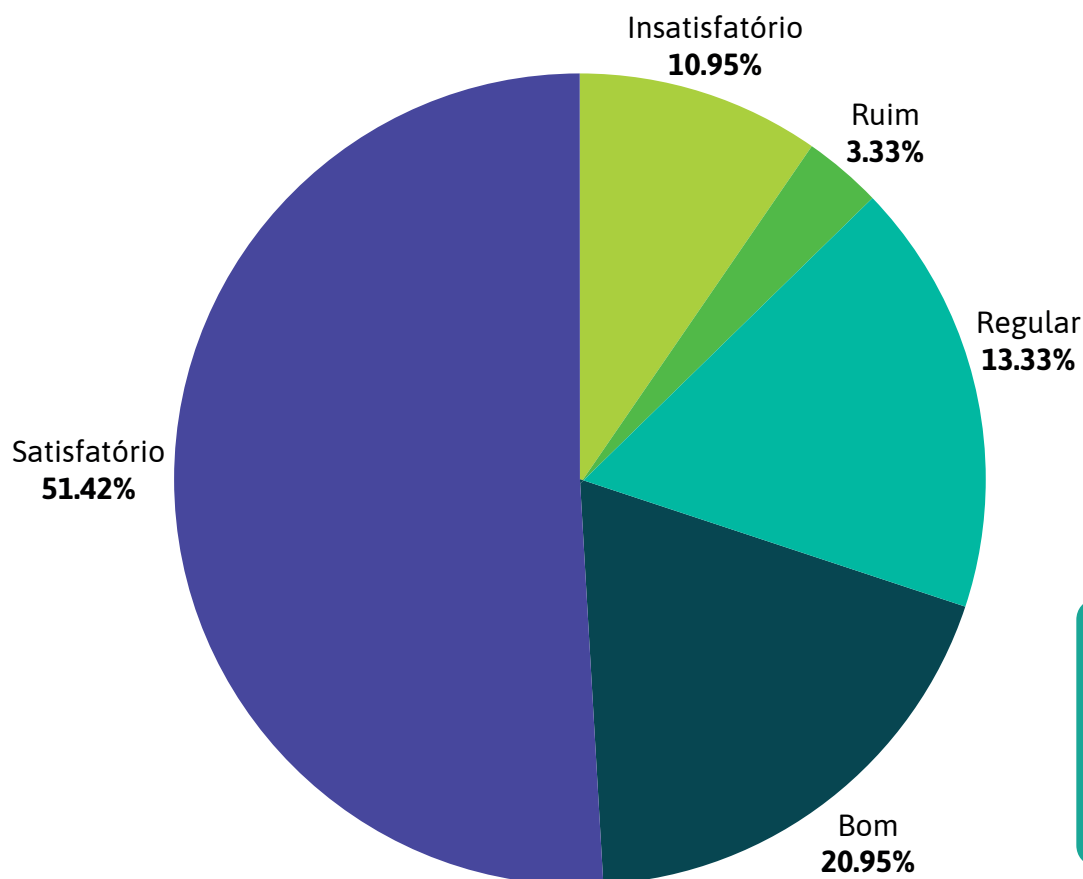
A pesquisa não reflete a totalidade de opiniões dos associados da Cooperativa.



Há quanto tempo você é associado ao Sicoob CrediEmbrapa?



Como você avalia o atendimento presencial do Sicoob CrediEmbrapa?



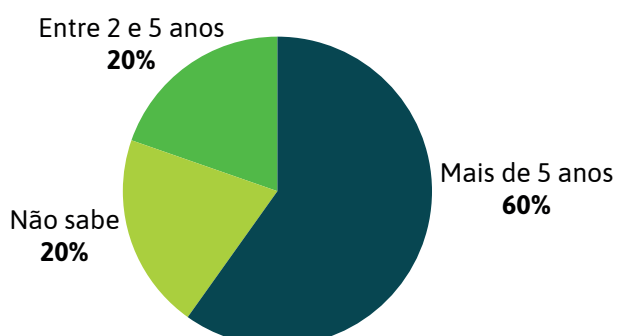
RESPONDENTES

Satisfatório: 108
Bom: 44
Regular: 28
Ruim: 7
Insatisfatório: 23

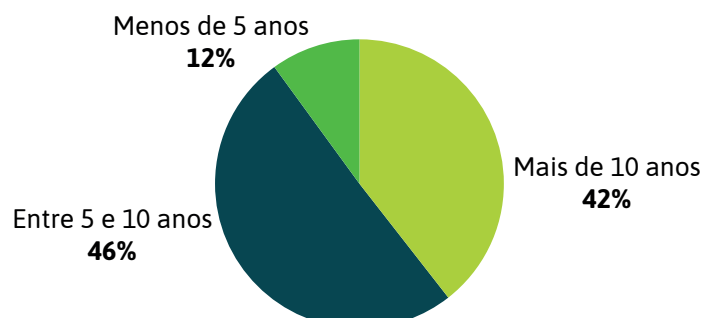
72,37% estão Satisfeitos ou acham Bom o atendimento presencial.

14,28% estão Insatisfeitos ou acham Ruim o atendimento presencial.

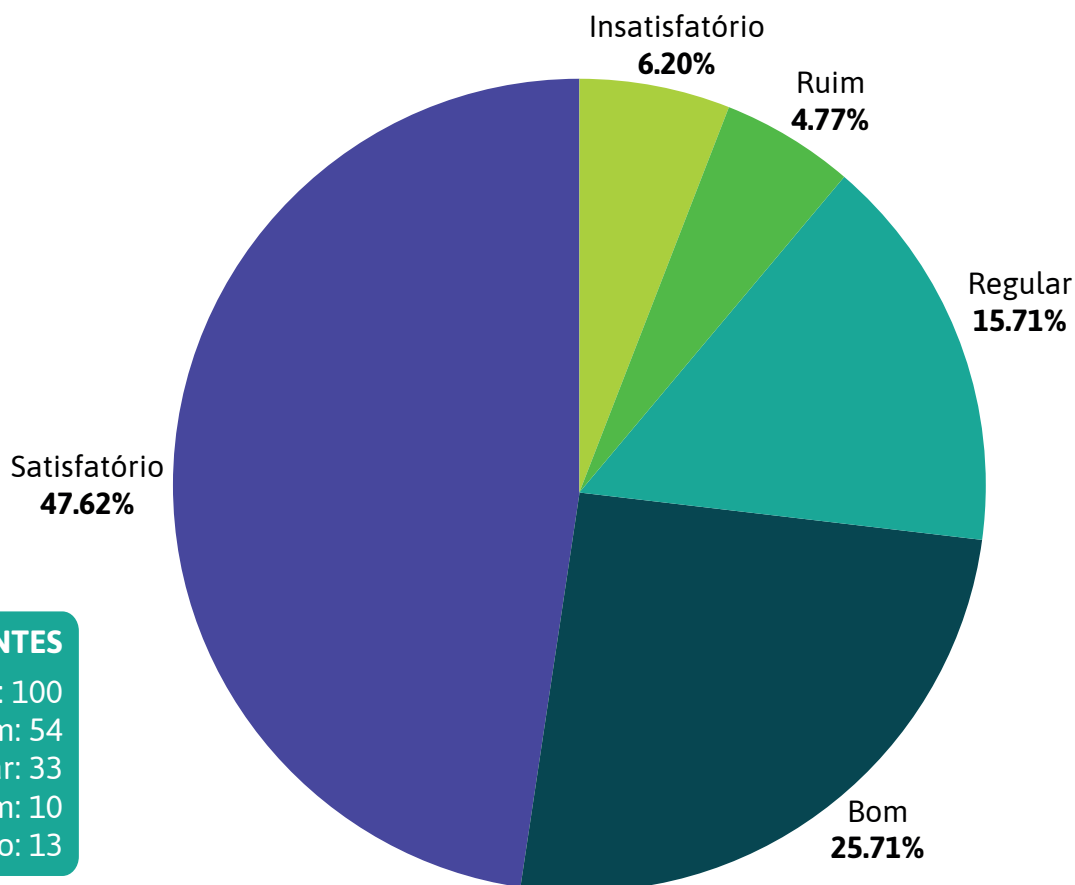
Relação dos associados que acham insatisfatório ou ruim o atendimento com o seu tempo de associação.



Relação dos associados que acham regular o atendimento com o seu tempo de associação.



Como você avalia o atendimento da agência virtual do Sicoob CrediEmbrapa?



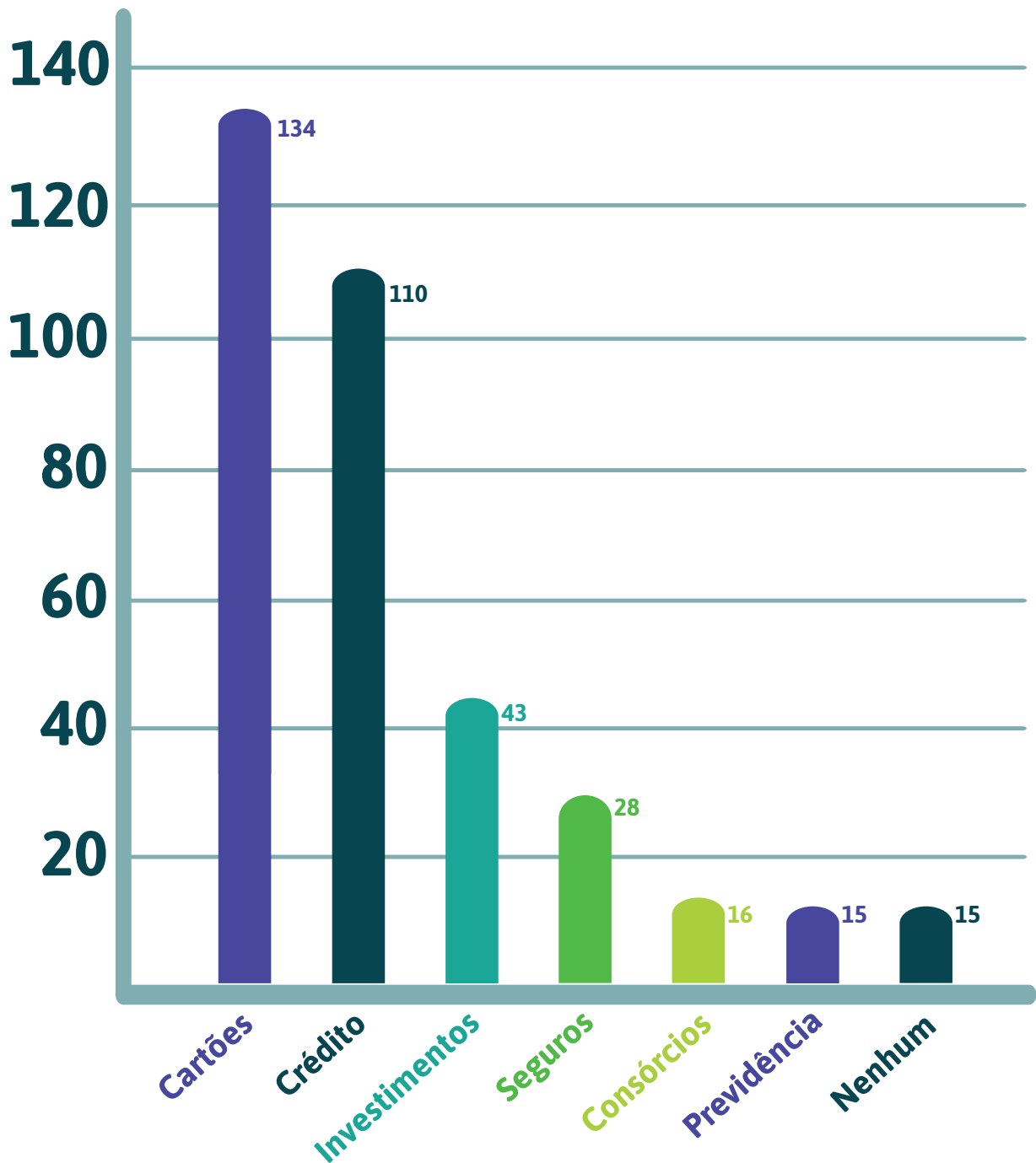
73,33% estão Satisfeitos ou acham Bom o atendimento virtual.

10,97% estão Insatisfeitos ou acham Ruim o atendimento virtual.

COMENTÁRIOS

- Dos 13 associados que acham o **atendimento virtual** *Insatisfatório*, 12 também consideram o **atendimento presencial** *Insatisfatório*. 1 associado achou o **atendimento presencial** *Bom*.
- Dos 10 associados que acham o **atendimento da virtual** *Ruim*, apenas 2 também considerou o **atendimento presencial** *Insatisfatório*. 3 consideraram o **atendimento presencial** *Ruim* e 1 *Regular*.
- Dos 10 associados que acham o **atendimento da virtual** *Ruim*, 4 consideram o **atendimento presencial** *Bom* ou *Satisfatório*.
- Dos 154 associados que acham o **atendimento da virtual** *Bom* ou *Satisfatório*, 5 consideram o **atendimento presencial** *Insatisfatório* ou *Ruim*. 16 consideram *Regular*.

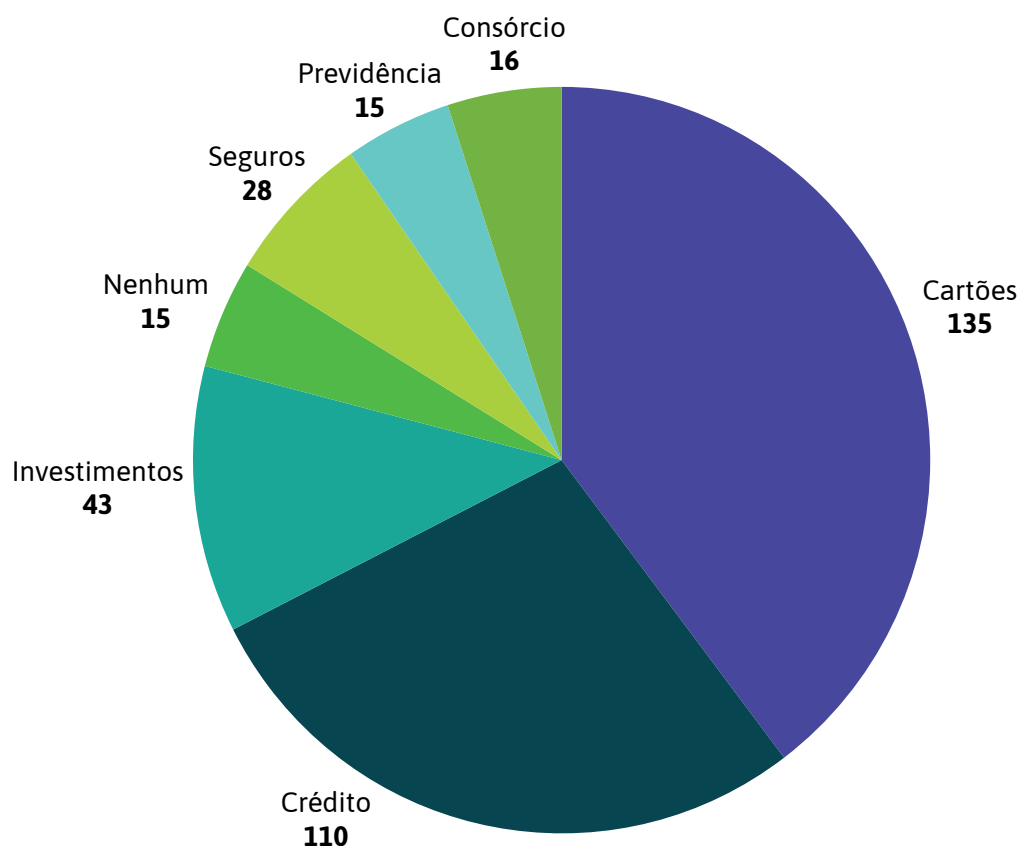
Quais produtos do Sicoob CrediEmbrapa você mais utiliza?



COMENTÁRIOS

- 60% dos associados **utilizam 2 ou mais produtos.**
- 47,14% dos associados **utilizam apenas 1 produto.**
- 7,14% dos associados **não utilizam produto.**

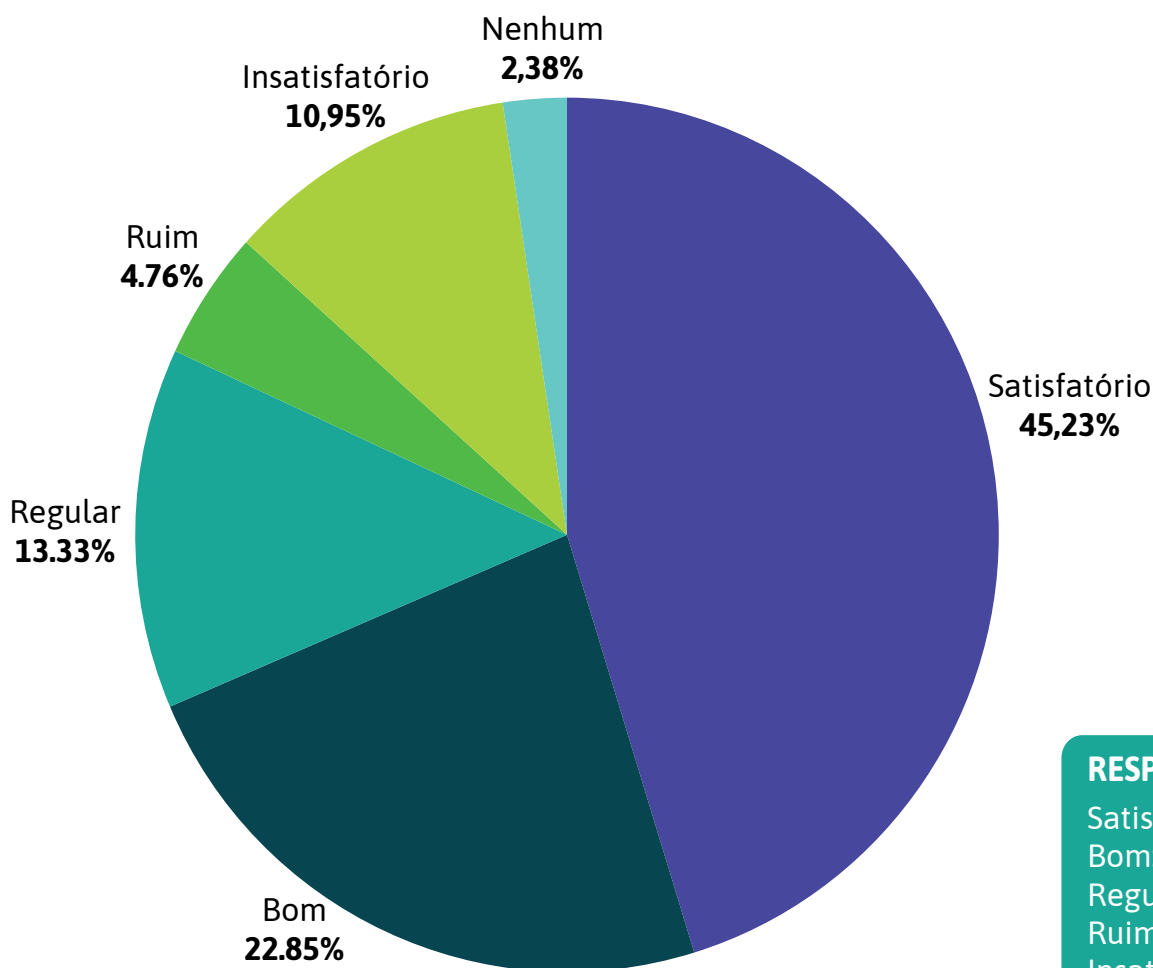
Quais produtos do Sicoob CrediEmbrapa você mais utiliza?



COMENTÁRIOS

- Dos 135 que utilizam **Cartões**, **72,60%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **13,33%** avaliam como *Regular* e **14,07%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 110 que utilizam **Crédito**, **79,09%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **10%** avaliam como *Regular* e **10,91%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 43 que utilizam **Investimentos**, **74,41%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **13,95%** avaliam como *Regular* e **11,64%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 28 que utilizam **Seguros**, **85,71%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **10,71%** avaliam como *Regular* e **3,58%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 15 que utilizam **Previdência**, **66,66%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **13,34%** avaliam como *Regular* e **20%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 16 que utilizam **Consórcio**, **56,25%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **31,25%** avaliam como *Regular* e **12,50%** como *Ruim ou Insatisfatório*.
- Dos 15 que **não utilizam** produtos, **73,34%** avaliam o atendimento como *Satisfatório ou Bom*. **13,33%** avaliam como *Regular* e **13,33%** como *Ruim ou Insatisfatório*.

O quão satisfeito você está com os produtos adquiridos?



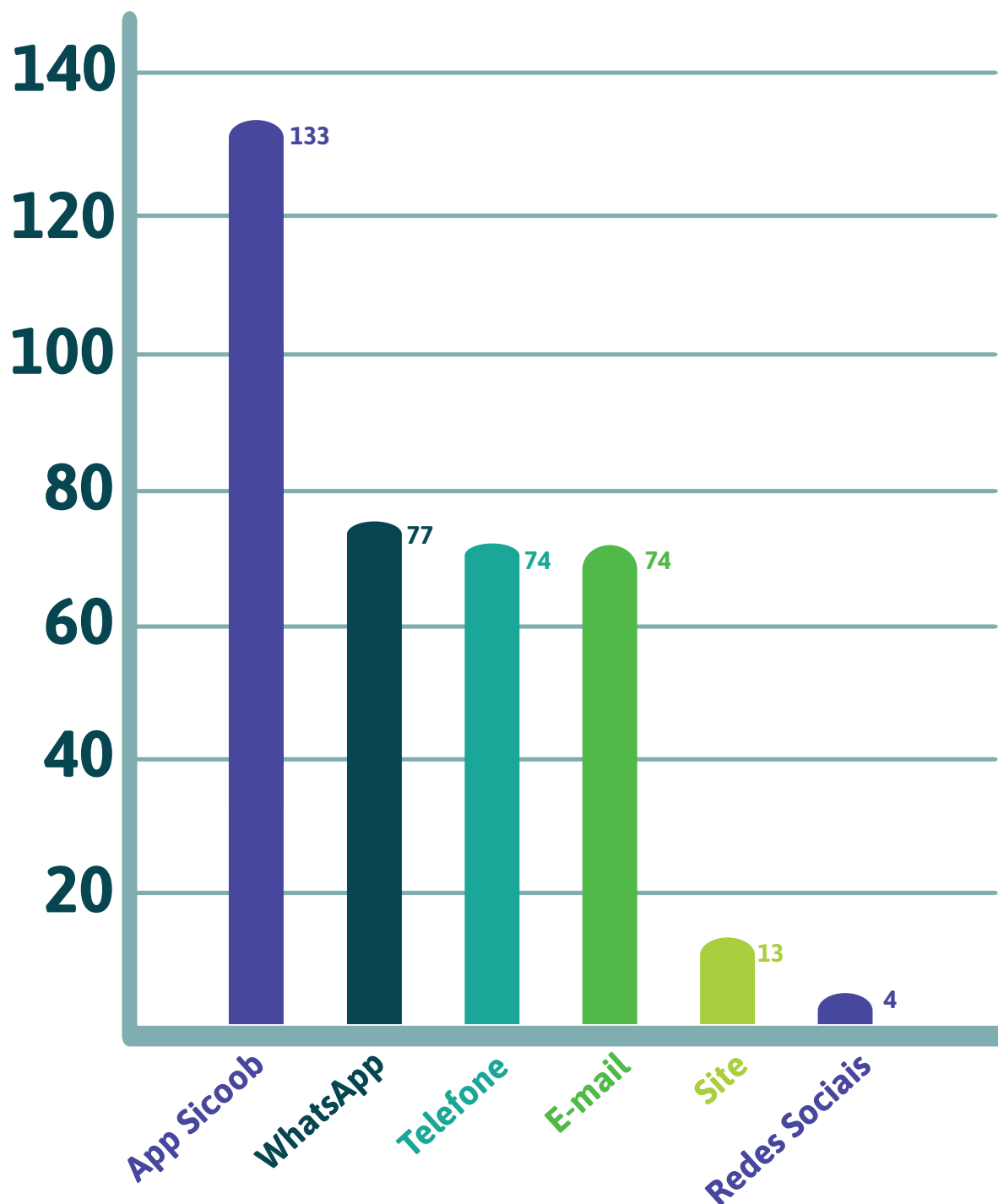
RESPONDENTES

Satisfatório: 95
Bom: 49
Regular: 28
Ruim: 10
Insatisfatório: 23
Nenhum: 5

COMENTÁRIOS

- **19 associados** que utilizam **Cartões** acham *Ruim* ou *Insatisfatório* o produto adquirido.
- **13 associados** que utilizam **Crédito** acham *Ruim* ou *Insatisfatório* o produto adquirido.
- **99 associados** que utilizam **Cartões** acham *Bom* ou *Satisfatório* o produto adquirido.
- **82 associados** que utilizam **Crédito** acham *Bom* ou *Satisfatório* o produto adquirido.
- **36 associados** que **Investem** acham *Bom* ou *Satisfatório* o produto adquirido. Apenas **2 associados** acham *Insatisfatório*.

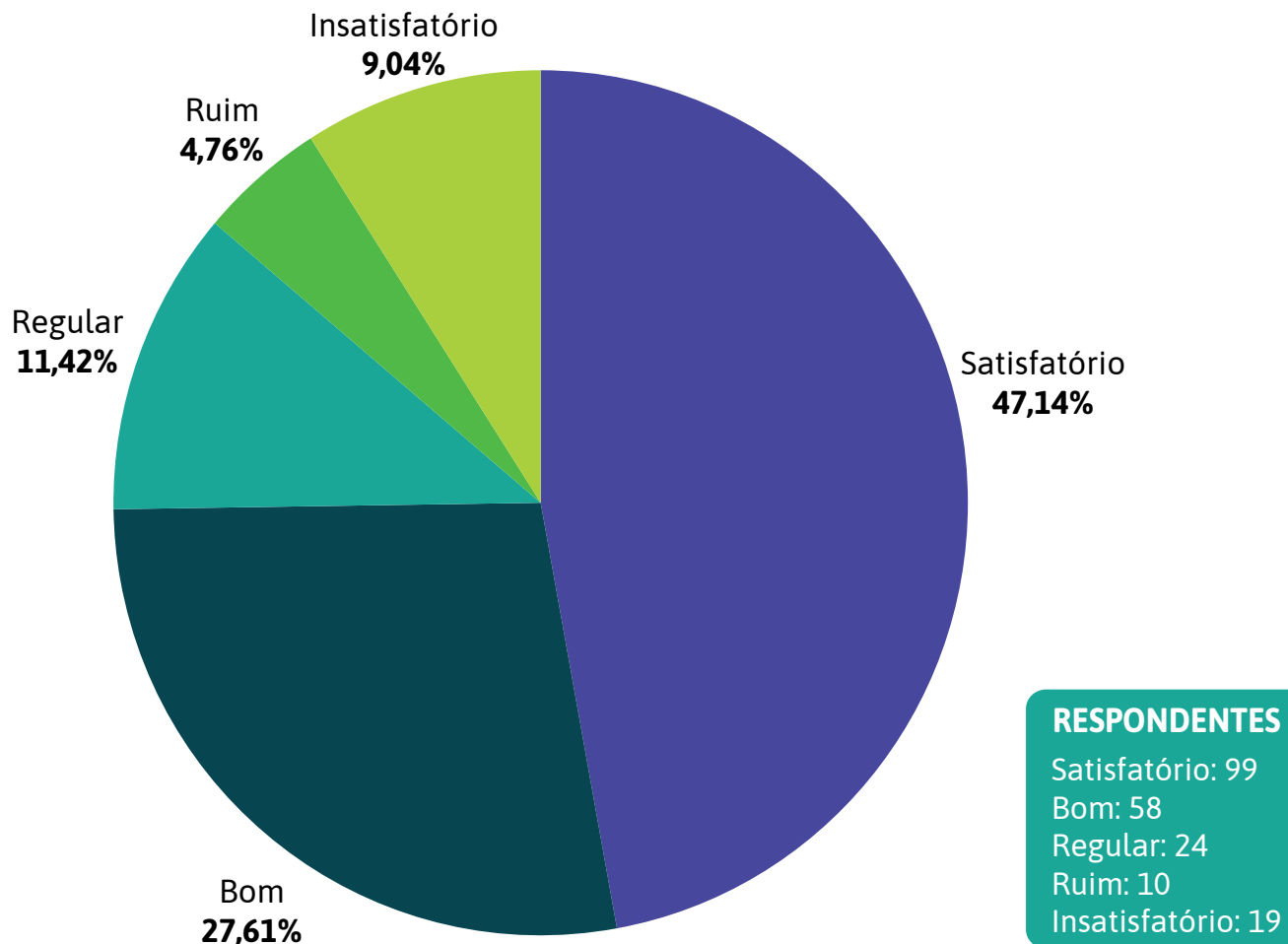
Qual canal você mais gosta de utilizar?



COMENTÁRIOS

- Dos associados que acham *ruim* ou *insatisfatório* o **atendimento da Cooperativa**, 20 utilizam o **App do Sicoob**, 8 utilizam o **Telefone** e 5 o **WhatsApp**.

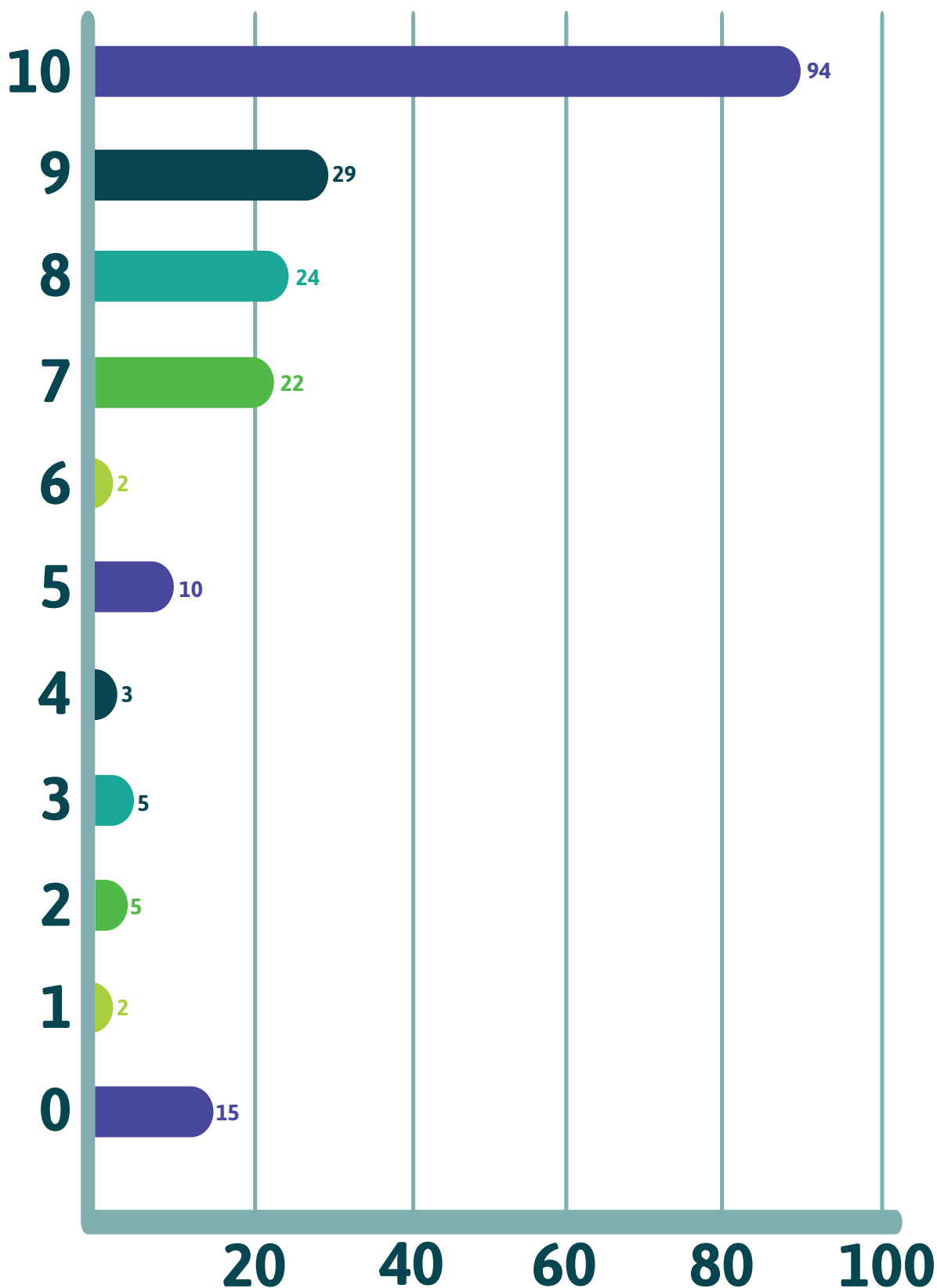
Qual o seu grau de satisfação com a Cooperativa?



COMENTÁRIOS

- **5 associados** acham a Cooperativa **Boa**, mas consideram o atendimento *Ruim ou Insatisfatório*.
- **2 associados** acham a Cooperativa **Regular** e o atendimento *Regular*.
- **5 associados** acham a Cooperativa **Ruim** e consideram o atendimento *Ruim ou Insatisfatório*.
- **19 associados** acham a Cooperativa **Insatisfatória** e o atendimento *Ruim ou Insatisfatório*.
- **Todos os associados** que acham a Cooperativa **Satisfatória**, consideram o atendimento *bom ou satisfatório*.

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o Sicoob CrediEmbrapa para um amigo, colega ou familiar?



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos registros apresentados na pesquisa de satisfação é possível constatar que a maioria dos associados estão satisfeitos com os produtos e serviços prestados.

Assim, por meio de nossa certificação ISO 9001:2015, que tem como princípio, a melhoria de nossos processos e capacitação continuada de nossos colaboradores, ressaltamos que o resultado dessas e de outras pesquisas nos conduzem a excelência no atendimento.

Diante do exposto, ratificamos nosso compromisso em prover soluções, experiências inovadoras com respeito e valorização das pessoas, ética, integridade e transparência.

Assim, fortalecer cada vez mais os laços com os nossos associados e ajudar no desenvolvimento econômico e social das comunidades que estamos inseridos.



METODOLOGIA DE APLICAÇÃO

A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no **Google Docs**, cujo o link foi divulgado via **e-mail** e **WhatsApp**. Ela foi dividida em 15 perguntas e enviadas para **25 delegados**. A amostra coletou 15 respostas. As perguntas foram:

- 1** - As datas e horários da AGO propiciam a sua participação?
- 2** - As informações divulgadas previamente, em relação ao processo da AGO, são satisfatórias?
- 3** - Os canais disponibilizados para se manifestar sobre assuntos da AGO são eficientes?
- 4** - O direito de voto é resguardado no ato da AGO?
- 5** - A Cooperativa assegura o tratamento aos cooperados com igualdade e equidade?
- 6** - A destinação das perdas/sobras seguem o princípio da proporcionalidade das operações realizadas com a Cooperativa?
- 7** - O Relatório de Gestão é disponibilizado regularmente?
- 8** - A prestação de contas é transparente?





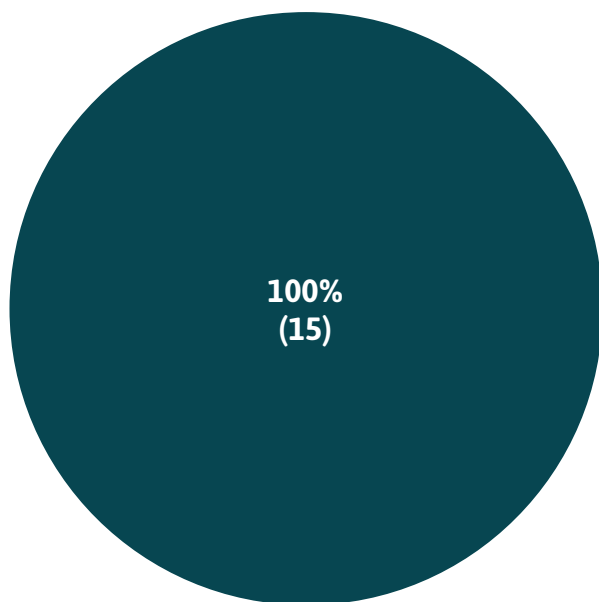
METODOLOGIA DE APLICAÇÃO

- 9** - Existe um canal exclusivo de comunicação com o presidente?
- 10** - Você tem conhecimento que o Estatuto Social está disponível em nosso site?
- 11** - Existe um programa de capacitação para os Delegados?
- 12** - Os Cooperados estão satisfeitos com o resultado apurado no último exercício?
- 13** - A Cooperativa considera as questões socioambientais nos seus negócios?
- 14** - O Conselho de Administração e Diretoria asseguram a cultura do cooperativismo?
- 15** - Caso queira fazer algum comentário ou observação, escreva aqui.

A pesquisa não reflete a totalidade de opiniões dos Delegados da Cooperativa.

1

As datas e horários da AGO propiciam a sua participação?

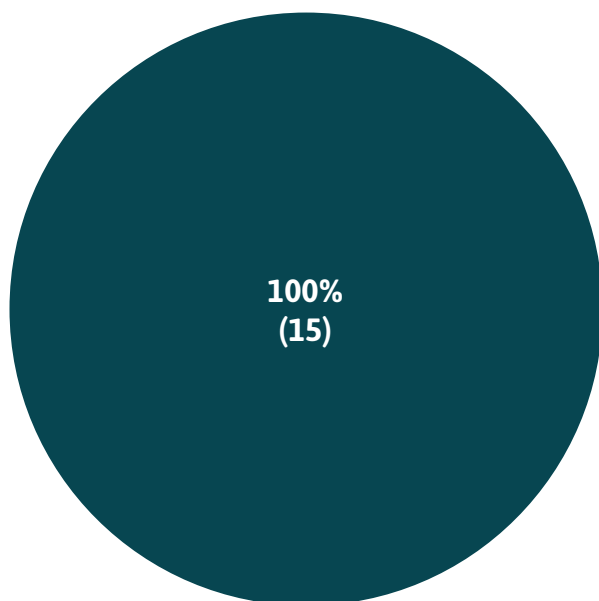


● Sim

Total: 15 respostas

2

As informações divulgadas previamente, em relação ao processo da AGO, são satisfatórias?

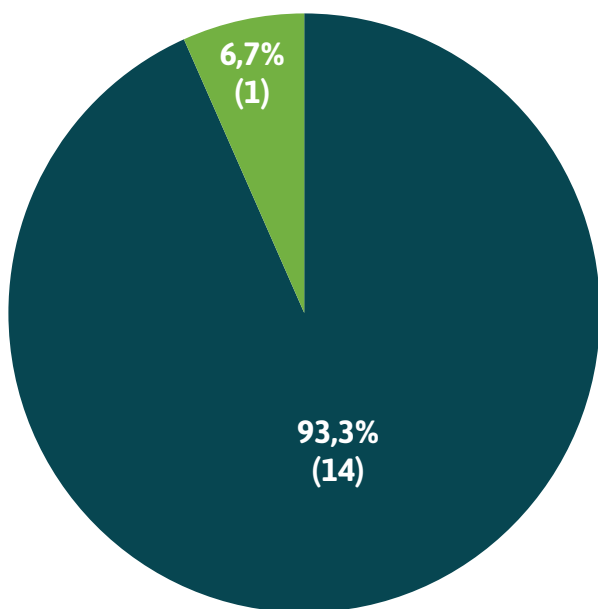


● Sim

Total: 15 respostas

3

Os canais disponibilizados para se manifestar sobre assuntos da AGO são eficientes?

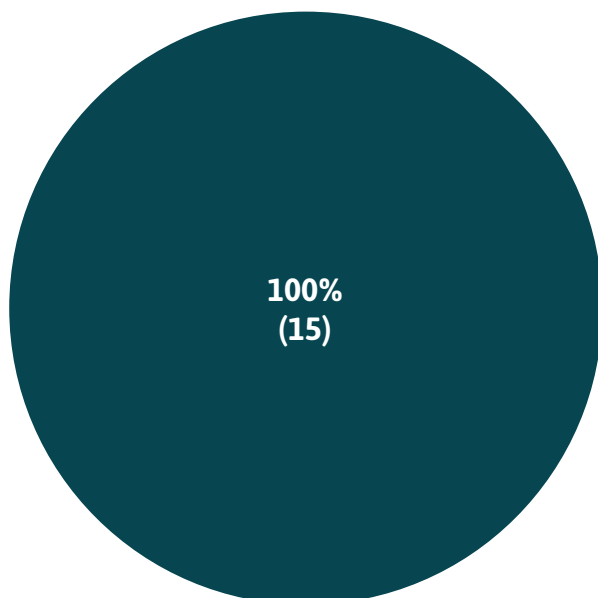


● Sim
● Não

Total: 15 respostas

4

O direito de voto é resguardado no ato da AGO?

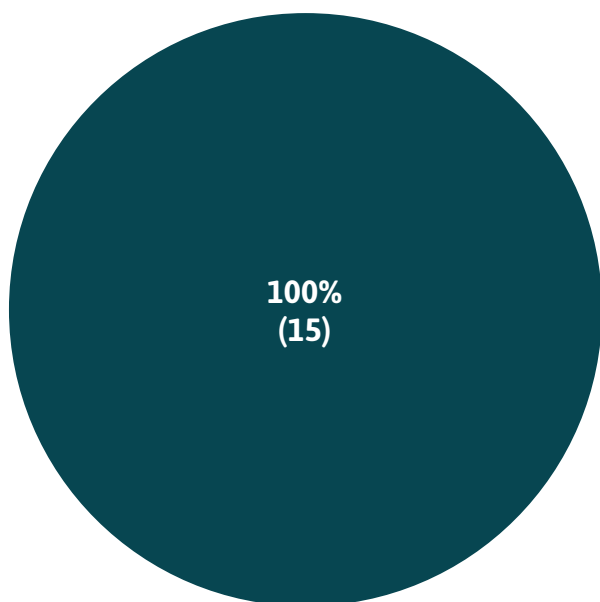


● Sim

Total: 15 respostas

5

A Cooperativa assegura o tratamento aos cooperados com igualdade e equidade?

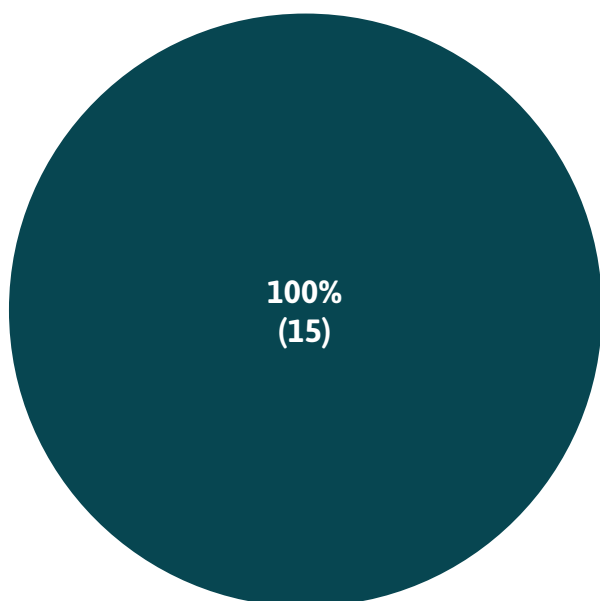


● Sim

Total: 15 respostas

6

A destinação das perdas/sobras seguem o princípio da proporcionalidade das operações realizadas com a Cooperativa?

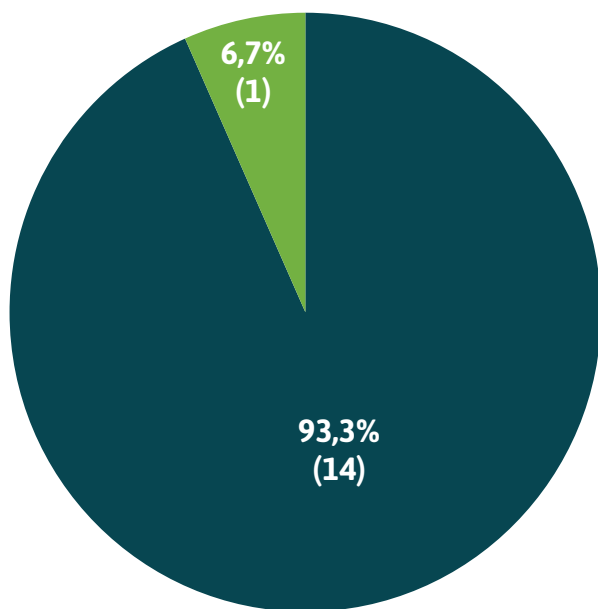


● Sim

Total: 15 respostas

7

O Relatório de Gestão é disponibilizado regularmente?

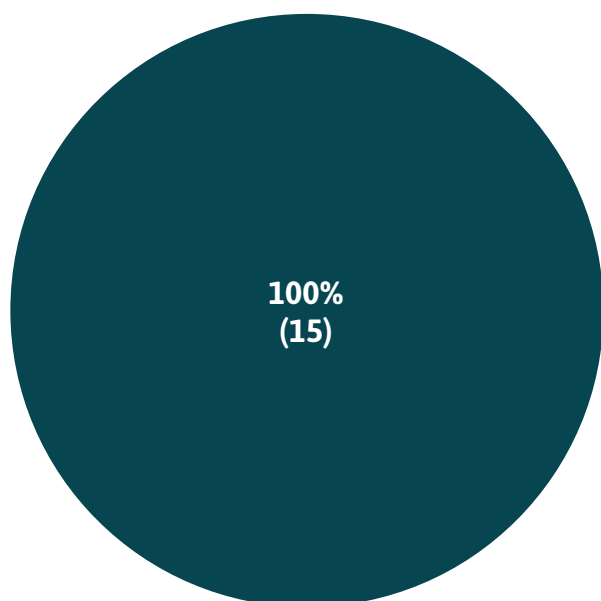


● Sim
● Não

Total: 15 respostas

8

A prestação de contas é transparente?

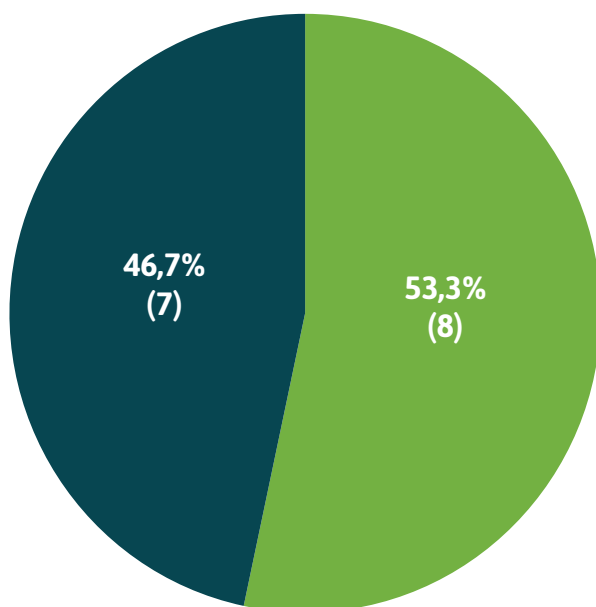


● Sim

Total: 15 respostas

9

Existe um canal exclusivo de comunicação com o presidente?

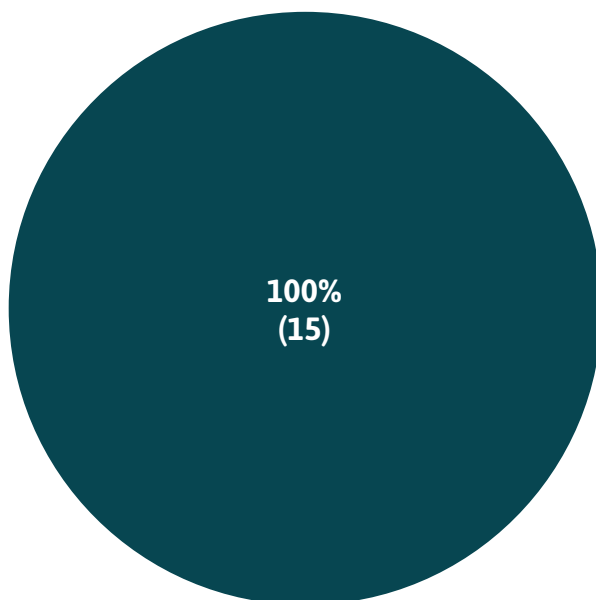


● Sim
● Não

Total: 15 respostas

10

Você tem conhecimento que o Estatuto Social está disponível em nosso site?

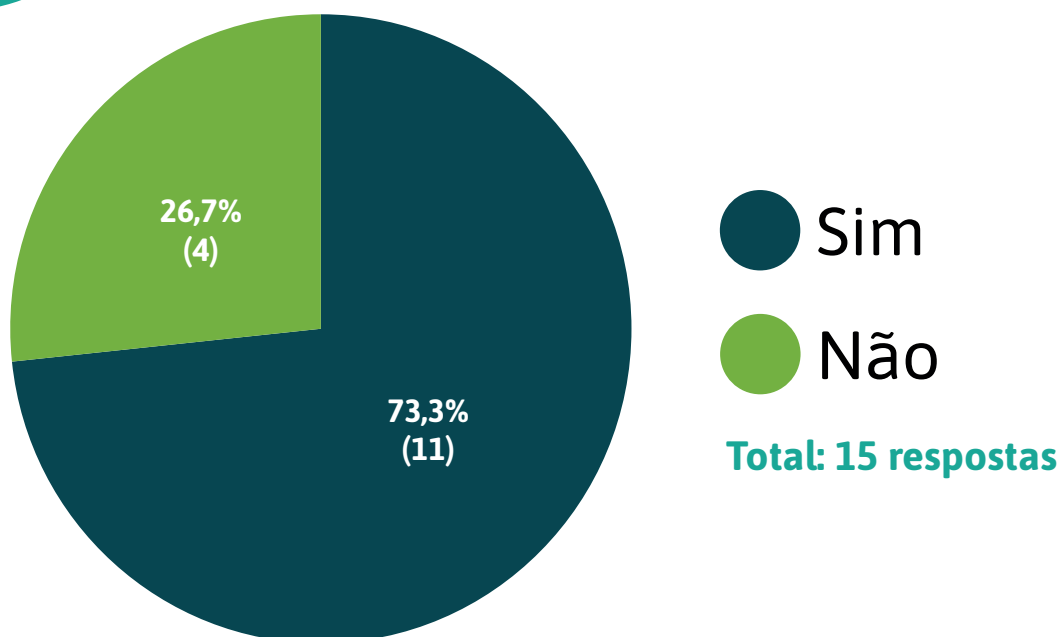


● Sim

Total: 15 respostas

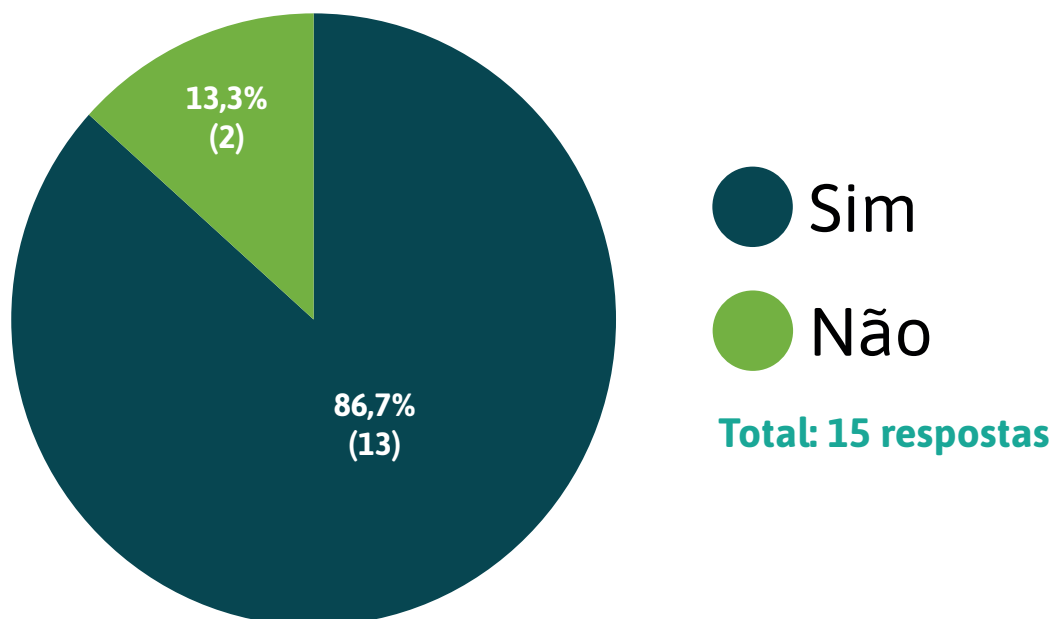
11

Existe um programa de capacitação para os Delegados?



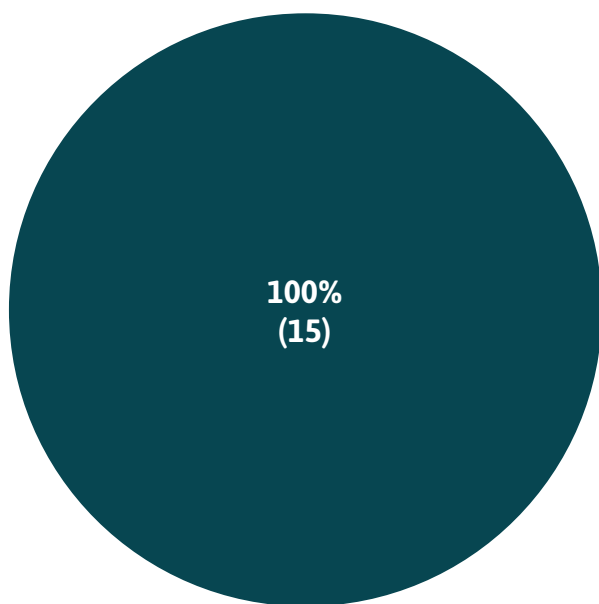
12

Os Cooperados estão satisfeitos com o resultado apurado no último exercício?



13

A Cooperativa considera as questões socioambientais nos seus negócios?

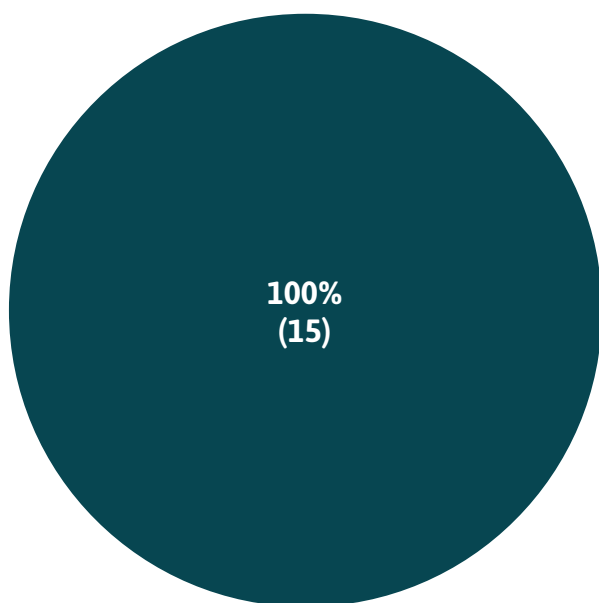


● Sim

Total: 15 respostas

14

O Conselho de Administração e Diretoria asseguram a cultura do cooperativismo.



● Sim

Total: 15 respostas

15

Caso queira fazer algum comentário ou observação, escreva aqui.

Total: 2 respostas

1. *“Desburocratização no atendimento aos cooperados tornando como rotina atualização cadastral anual e não todas as vezes que eles forem contratar ou renovar empréstimo.”*
2. *“Ser mais hágio quanto a liberação dos recursos da conta capital. Priorizar dentro da necessidade apontada pelos os cooperados.”*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos registros apresentados na pesquisa de satisfação, é possível constatar que a maioria dos Delegados estão satisfeitos com a gestão do Conselho de Administração e da Diretoria.

Os Delegados demonstram desconhecimento do canal de comunicação exclusivo com o Presidente e do programa de capacitação para Delegados.

Diante do exposto, precisamos enfatizar o canal de comunicação com o Presidente e o programa de capacitação para Delegados. Além de continuar promovendo experiências inovadoras com respeito e valorização das pessoas, ética, integridade e transparência.

Assim, vamos fortalecer cada vez mais os laços entre os Delegados, Conselho de Administração e Diretoria.

