



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022



**SICOOB**

# 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

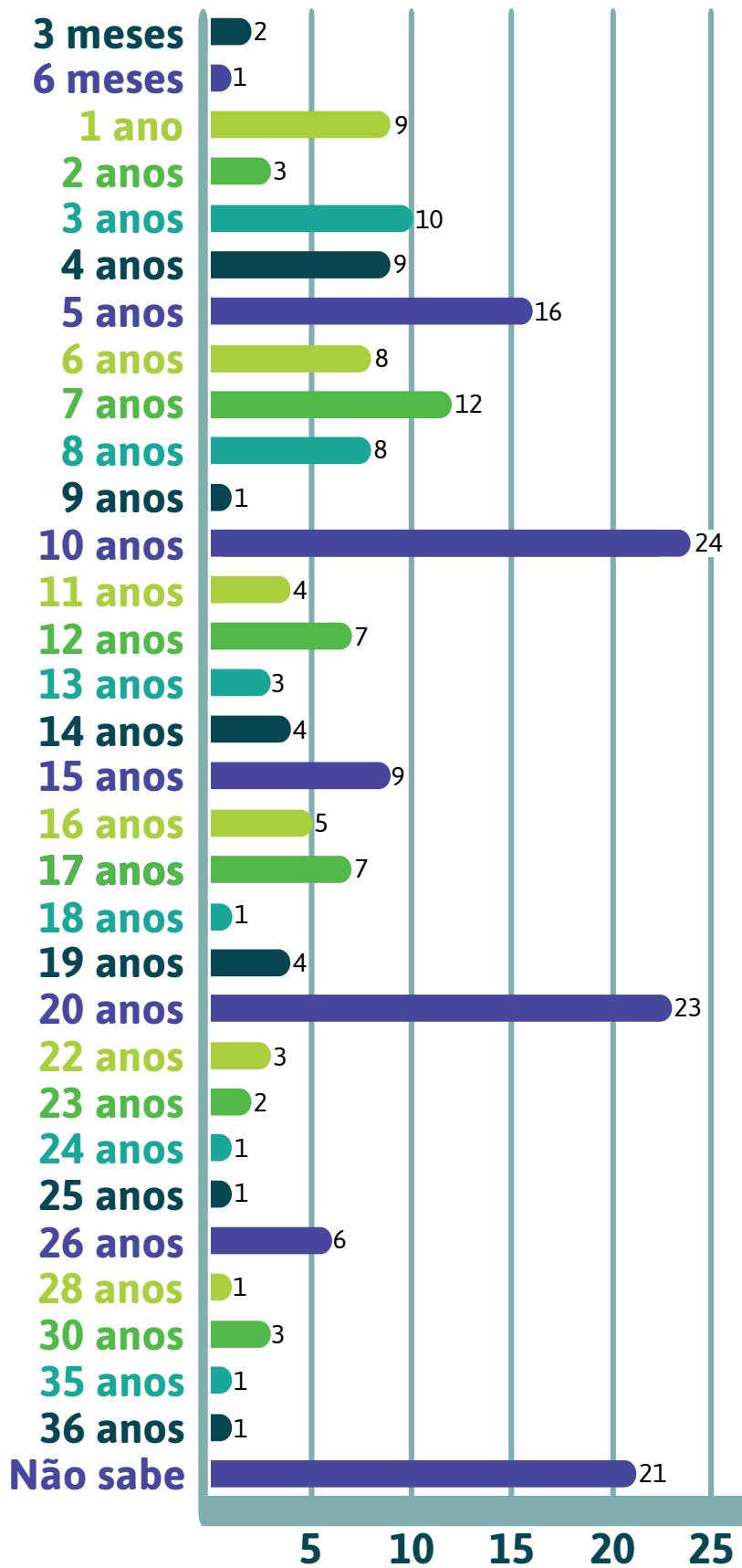
A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado no **Google Docs**, cujo o link foi divulgado via **e-mail** e **Moob**. Ela foi dividida em 08 perguntas e enviadas para mais de **10 mil associados**. A amostra coletou 210 respostas. As perguntas foram:

- 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 quanto 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?

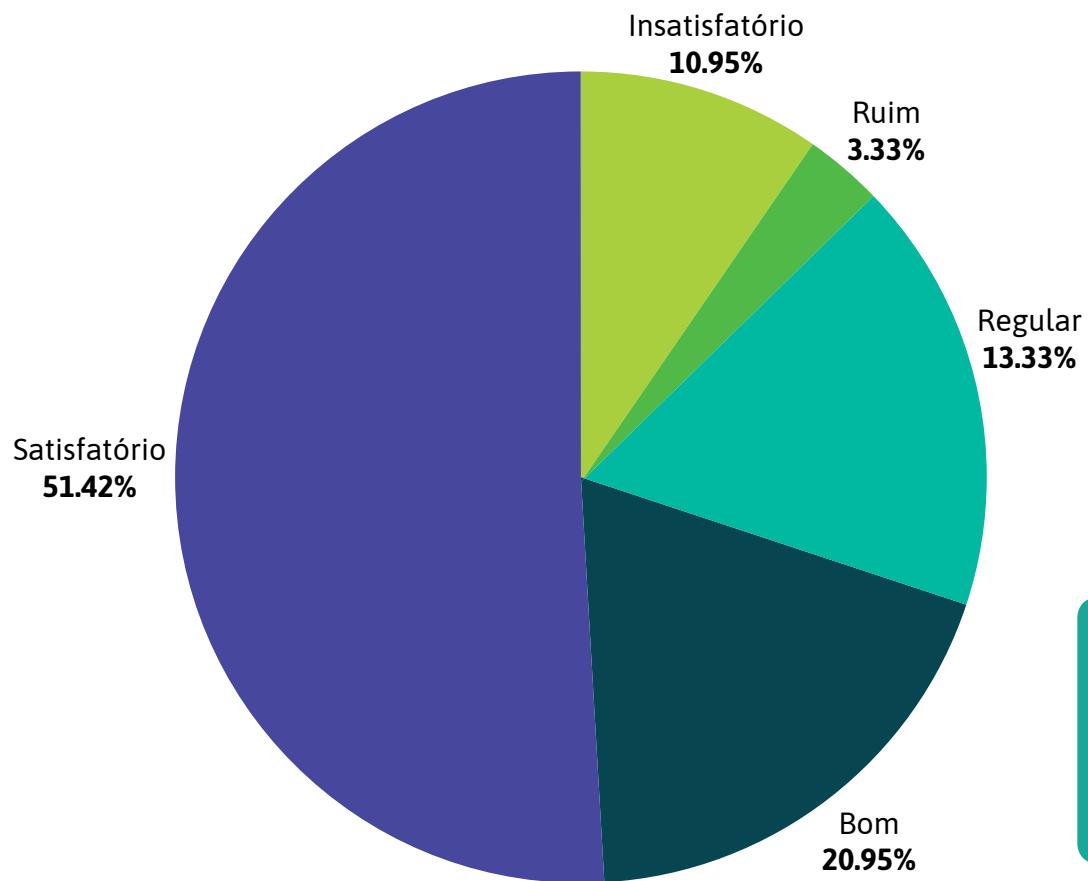
A pesquisa não reflete a totalidade de opiniões dos associados da Cooperativa.



## Há quanto tempo você é associado ao Sicoob CrediEmbrapa?



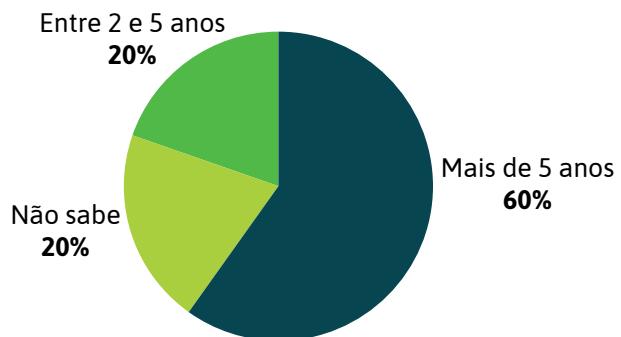
# Como você avalia o atendimento presencial do Sicoob CrediEmbrapa?



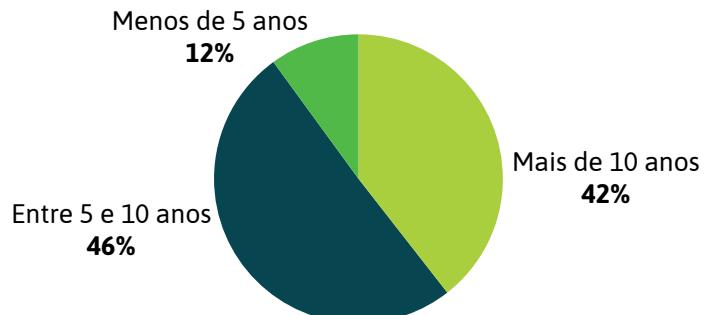
72,37% estão Satisfeitos ou acham Bom o atendimento presencial.

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

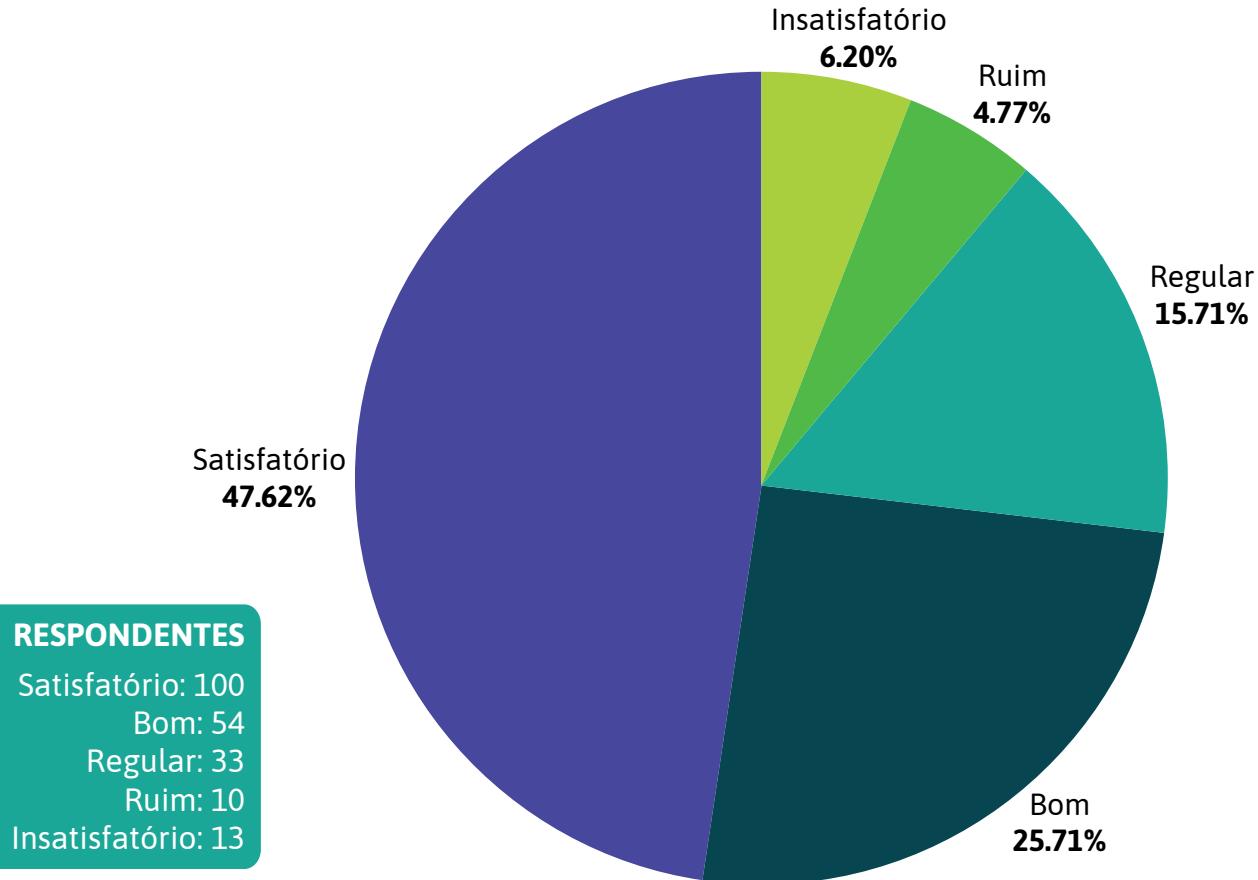
Relação dos associados que acham insatisfatório ou ruim o atendimento com o seu tempo de associação.



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?



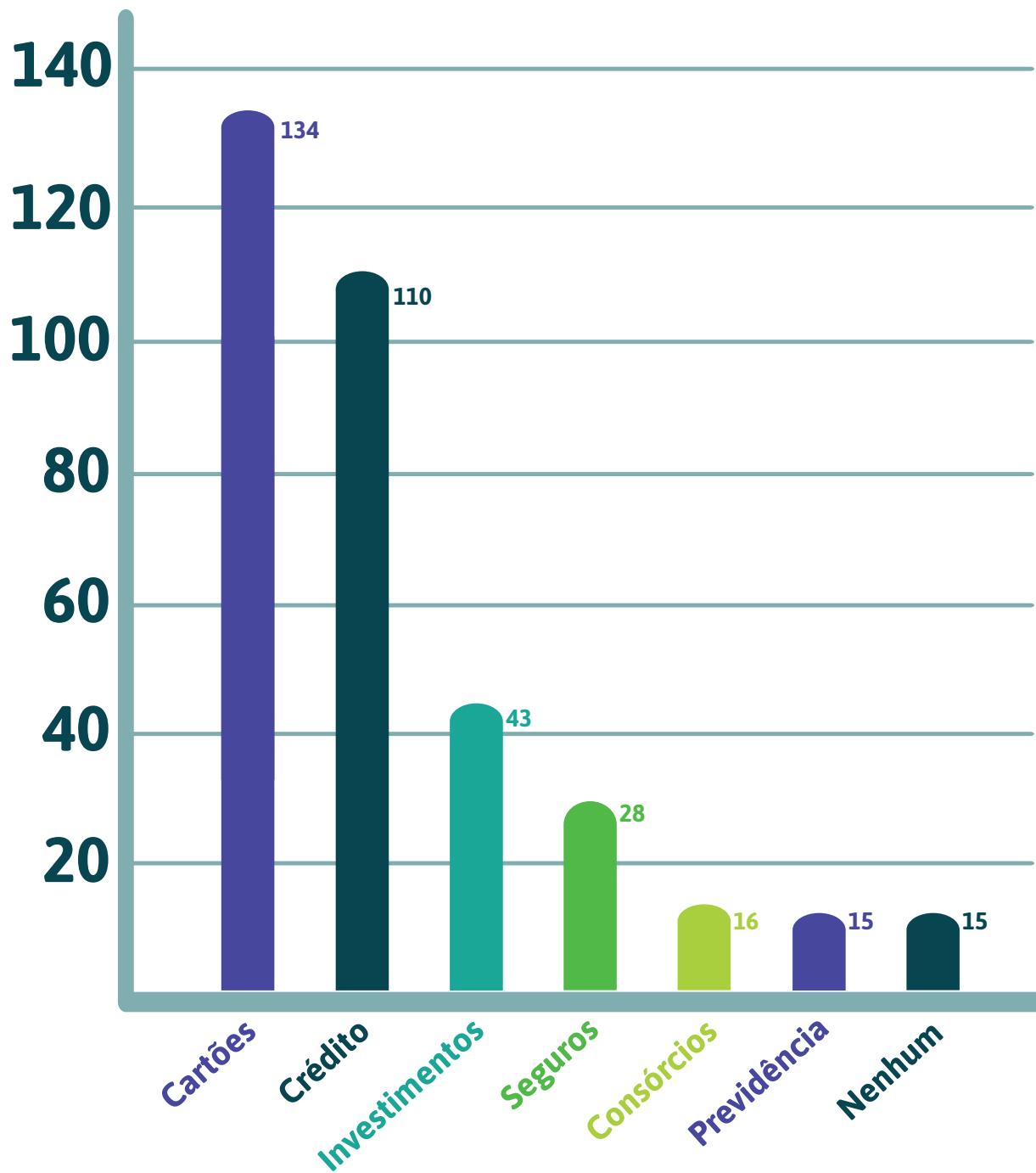
73,33% estão Satisfeitos ou acham Bom o atendimento virtual.

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.

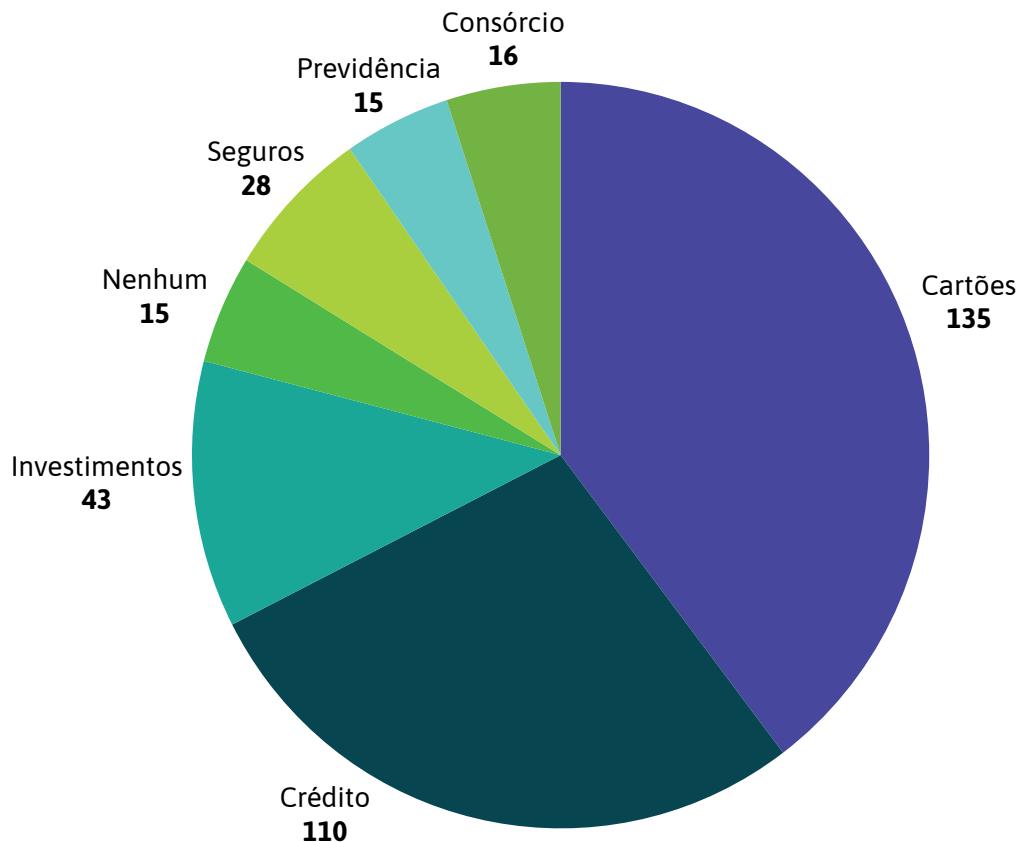
## Quais produtos do Sicoob CrediEmbrapa você mais utiliza?



## COMENTÁRIOS

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

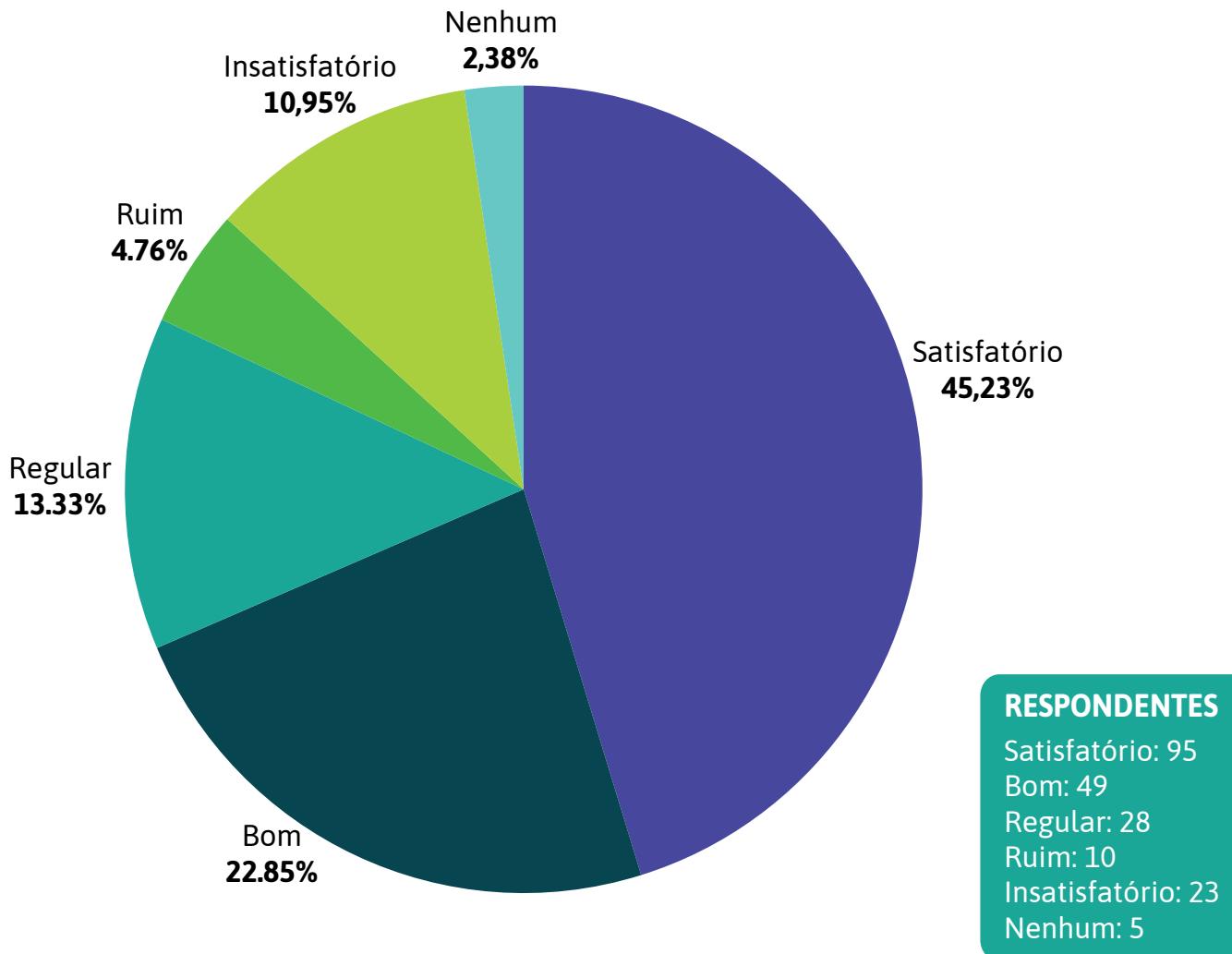
# Quais produtos do Sicoob CrediEmbrapa você mais utiliza?



## 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*.

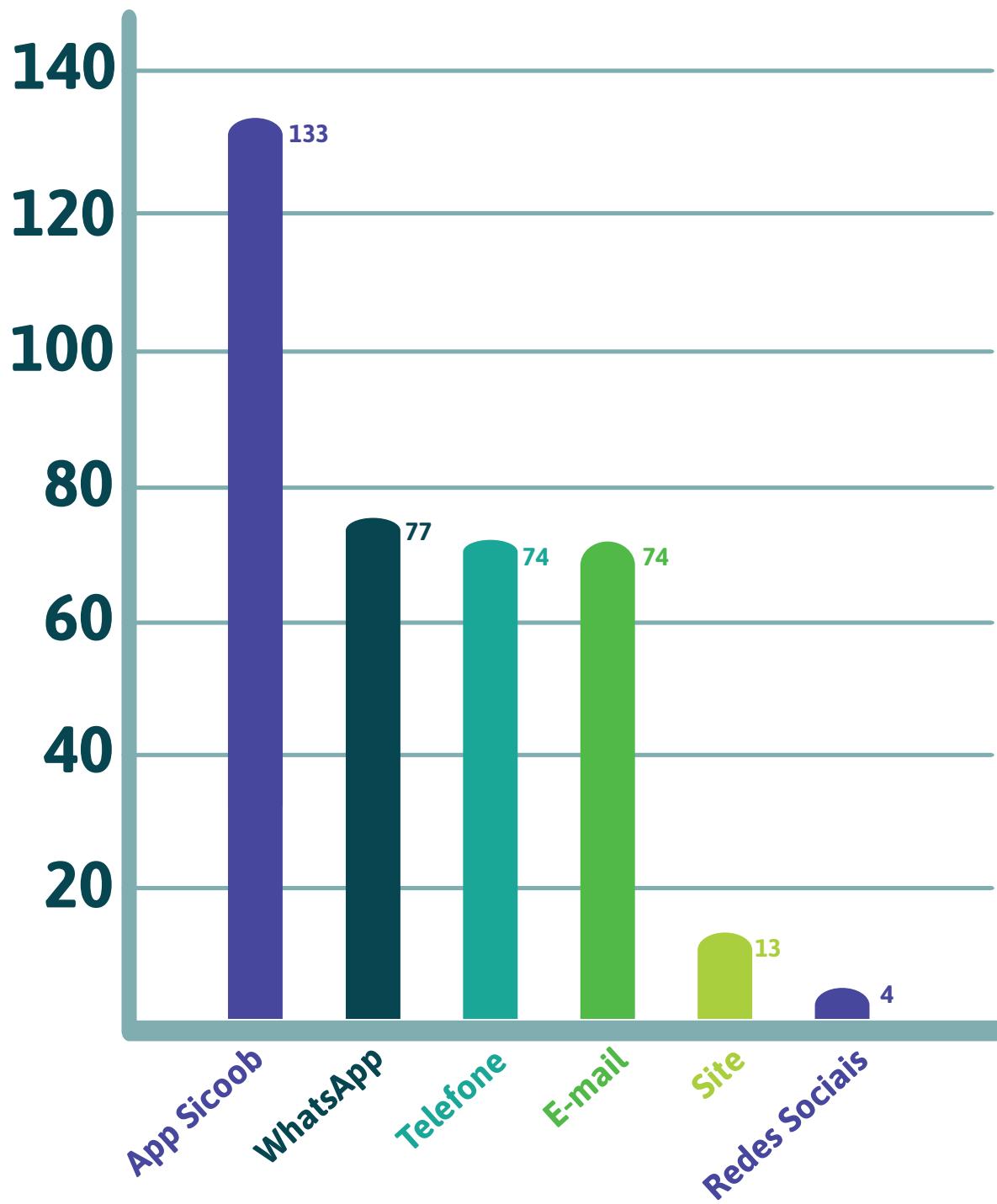
## O quanto satisfeito você está com os produtos adquiridos?



## 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**.

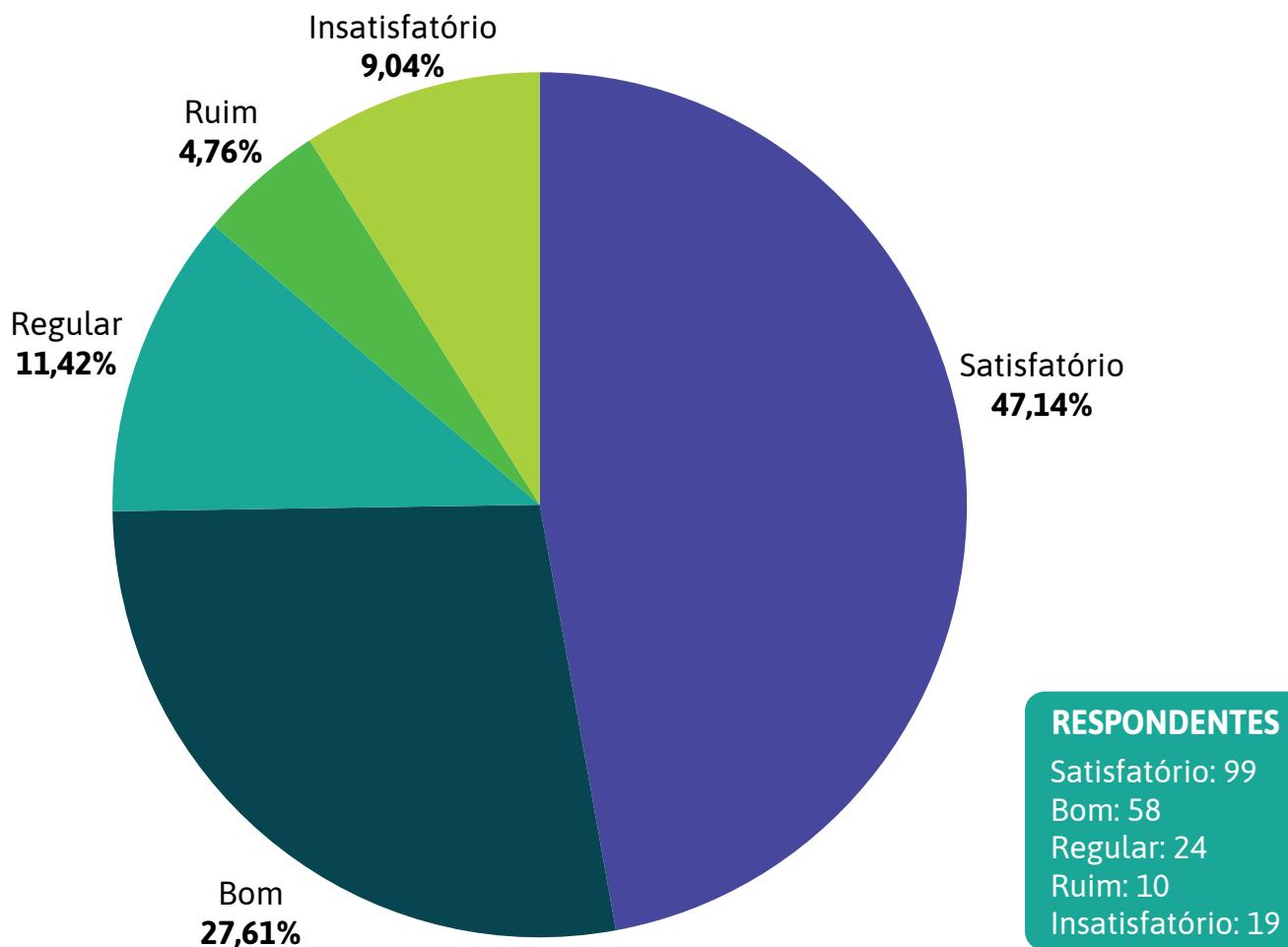
Qual canal você mais gosta de utilizar?



## 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**.

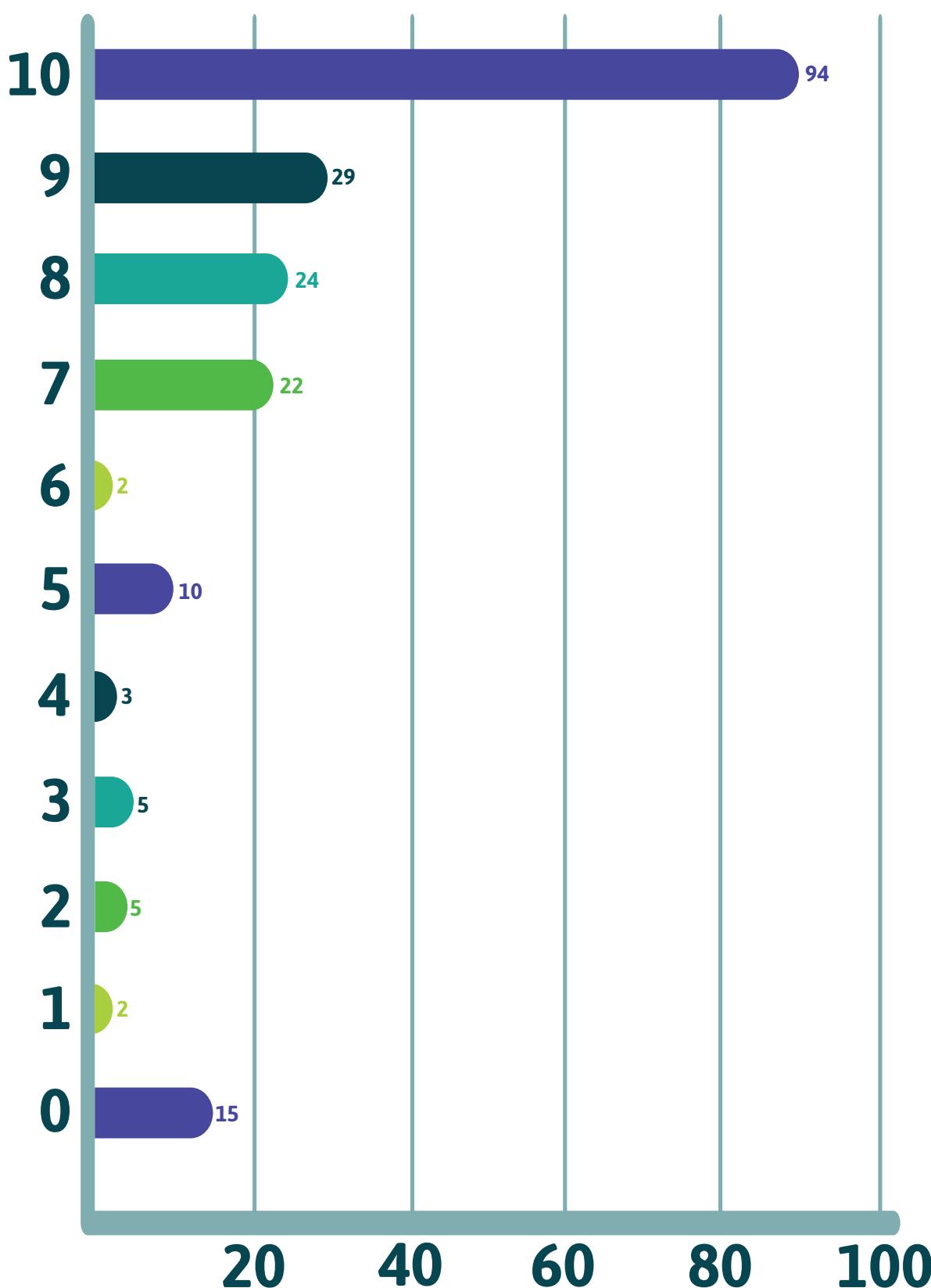
## Qual o seu grau de satisfação com a Cooperativa?



## 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?

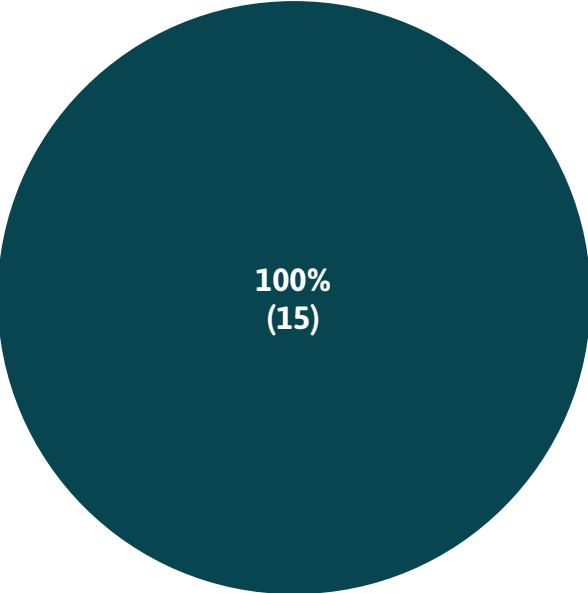
**14** - O Conselho de Administração e Diretoria asseguram a cultura do cooperativismo?

**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?



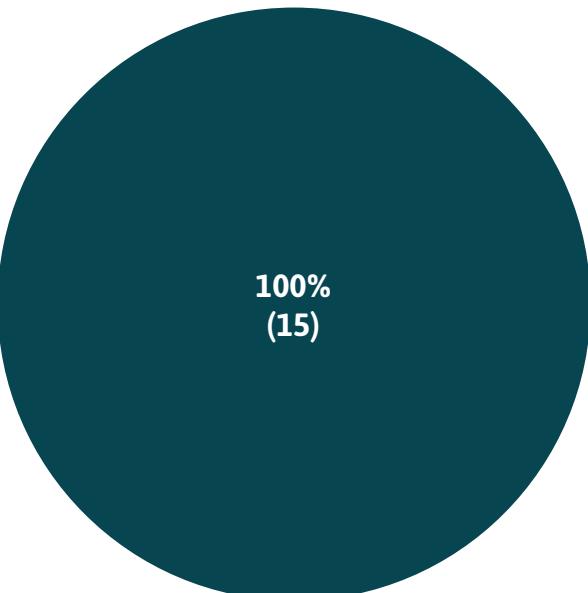
100%  
(15)

Sim

Total: 15 respostas

# 2

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



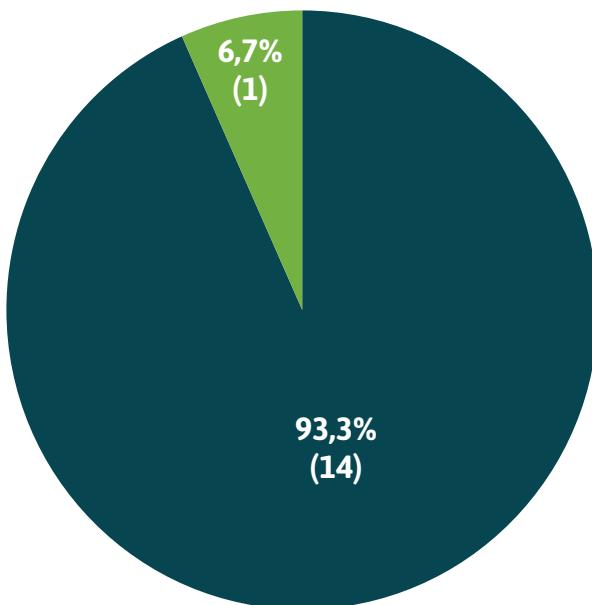
100%  
(15)

Sim

Total: 15 respostas

# 3

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



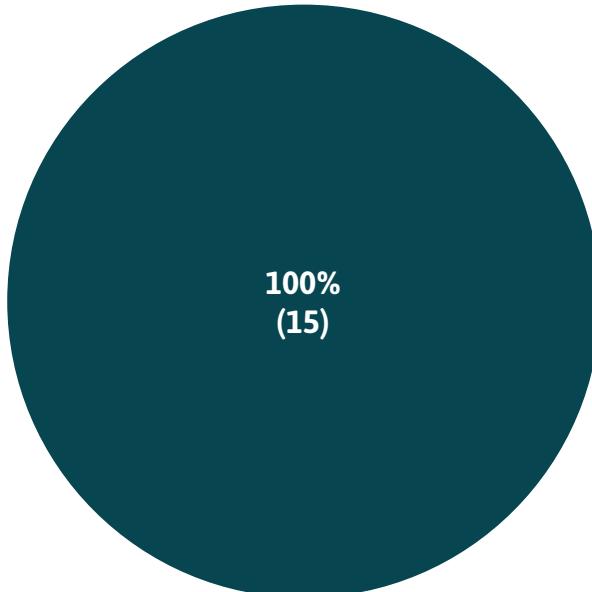
● Sim

● Não

**Total: 15 respostas**

# 4

O direito de voto é resguardado no ato da AGO?

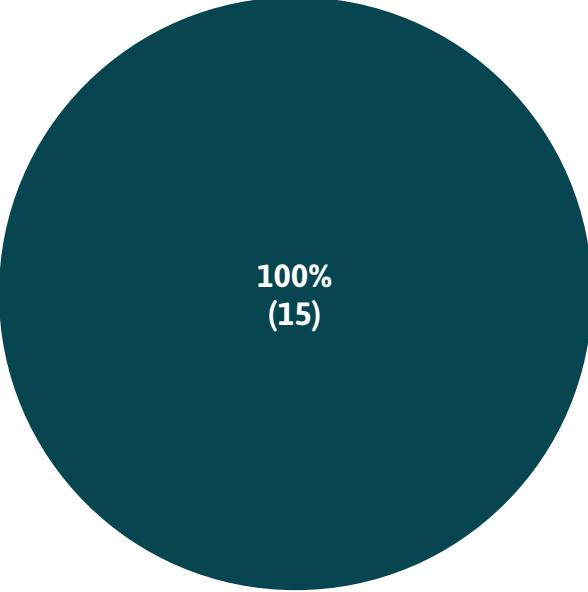


● Sim

**Total: 15 respostas**

# 5

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



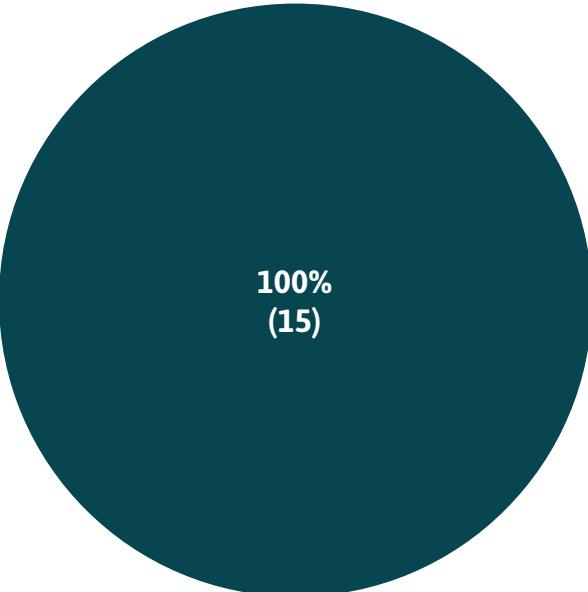
100%  
(15)

Sim

Total: 15 respostas

# 6

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



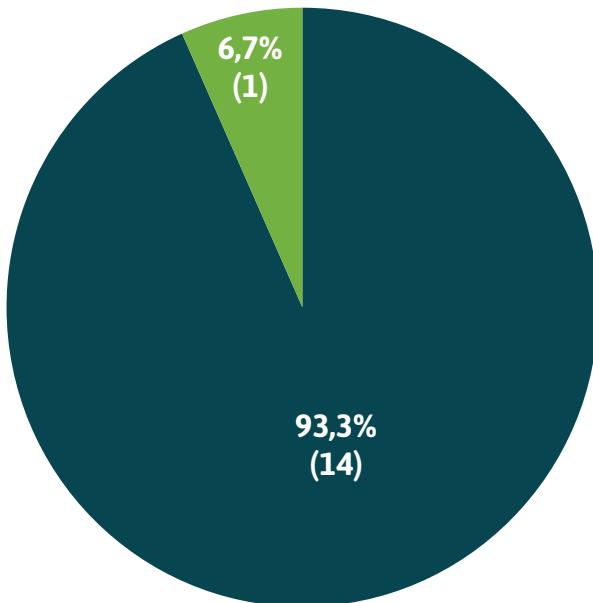
100%  
(15)

Sim

Total: 15 respostas

# 7

O Relatório de Gestão é disponibilizado regularmente?



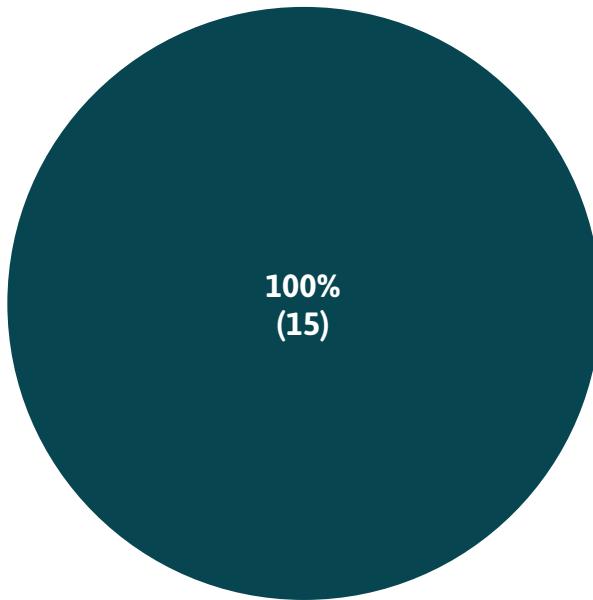
Sim

Não

Total: 15 respostas

# 8

A prestação de contas é transparente?

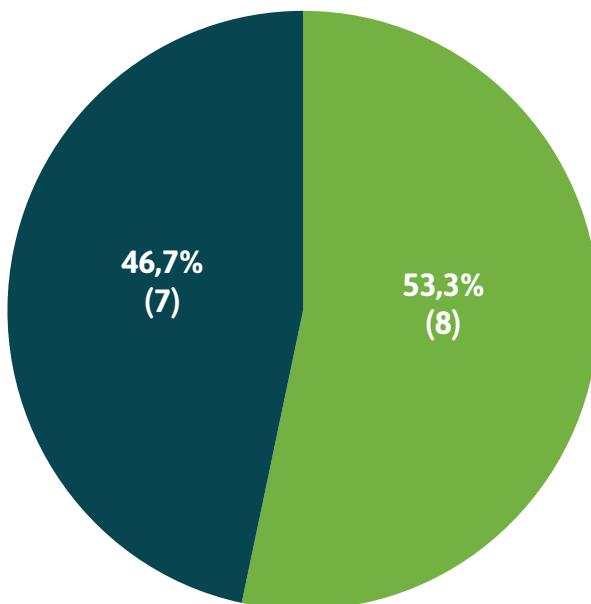


Sim

Total: 15 respostas

# 9

Existe um canal exclusivo de comunicação com o presidente?

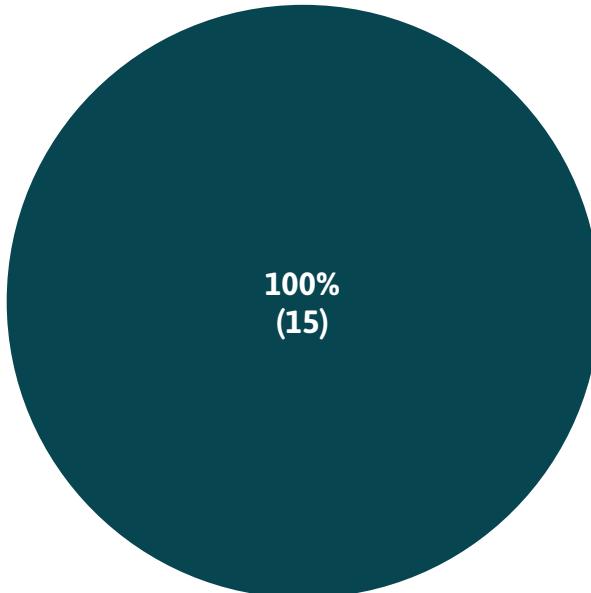


- Sim
- Não

Total: 15 respostas

# 10

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

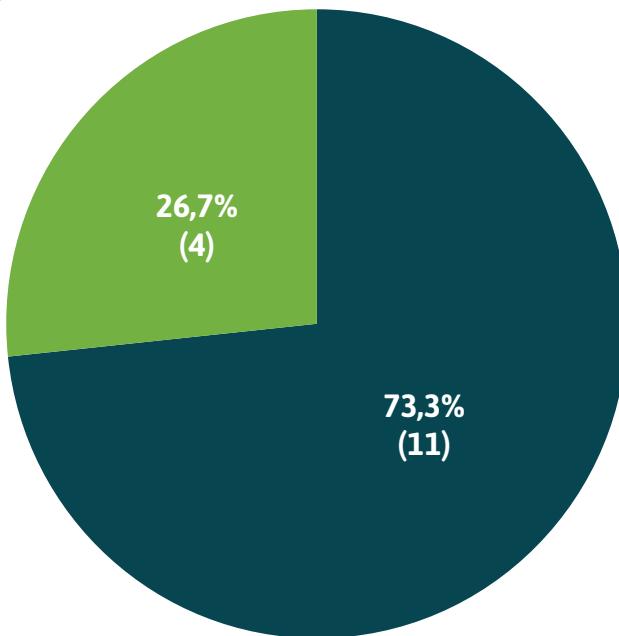


- Sim

Total: 15 respostas

# 11

Existe um programa de capacitação para os Delegados?



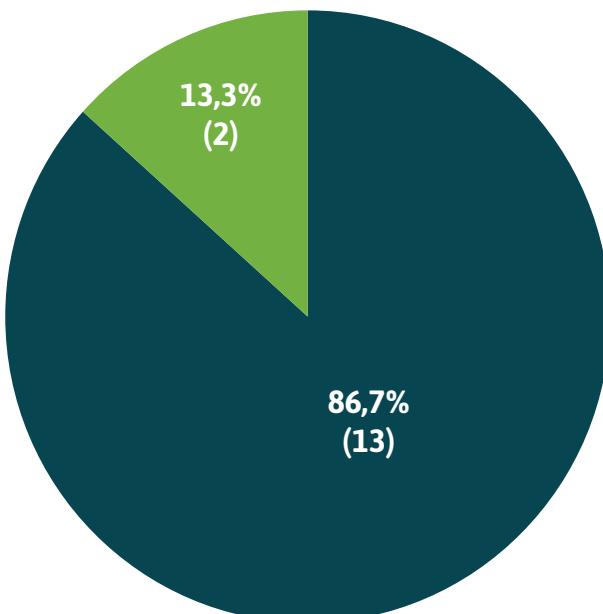
Sim

Não

Total: 15 respostas

# 12

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



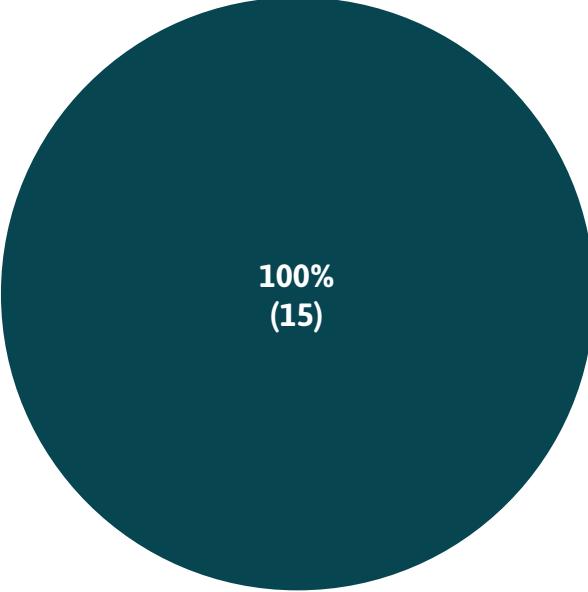
Sim

Não

Total: 15 respostas

# 13

A Cooperativa considera as questões socioambientais nos seus negócios?



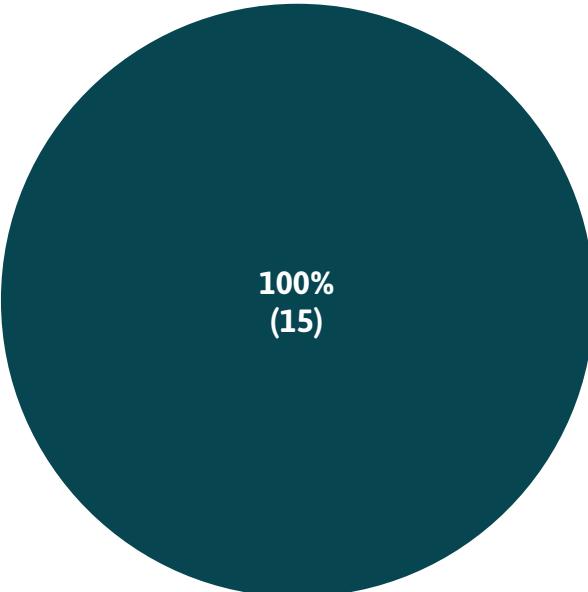
100%  
(15)

Sim

Total: 15 respostas

# 14

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



100%  
(15)

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 hagio 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.

