

PESQUISA DE OPINIÃO DOS COOPERADOS 2025

CRESCER É O RESULTADO DE QUEM ESCOLHE
ACREDITAR
e participar!

Valorizamos a confiança
que você deposita **em nós**
E por isso **queremos você**
cada vez **mais perto**

 **SICOOBPRO**
Cooperativa de Crédito



RELATÓRIO DA PESQUISA 2025

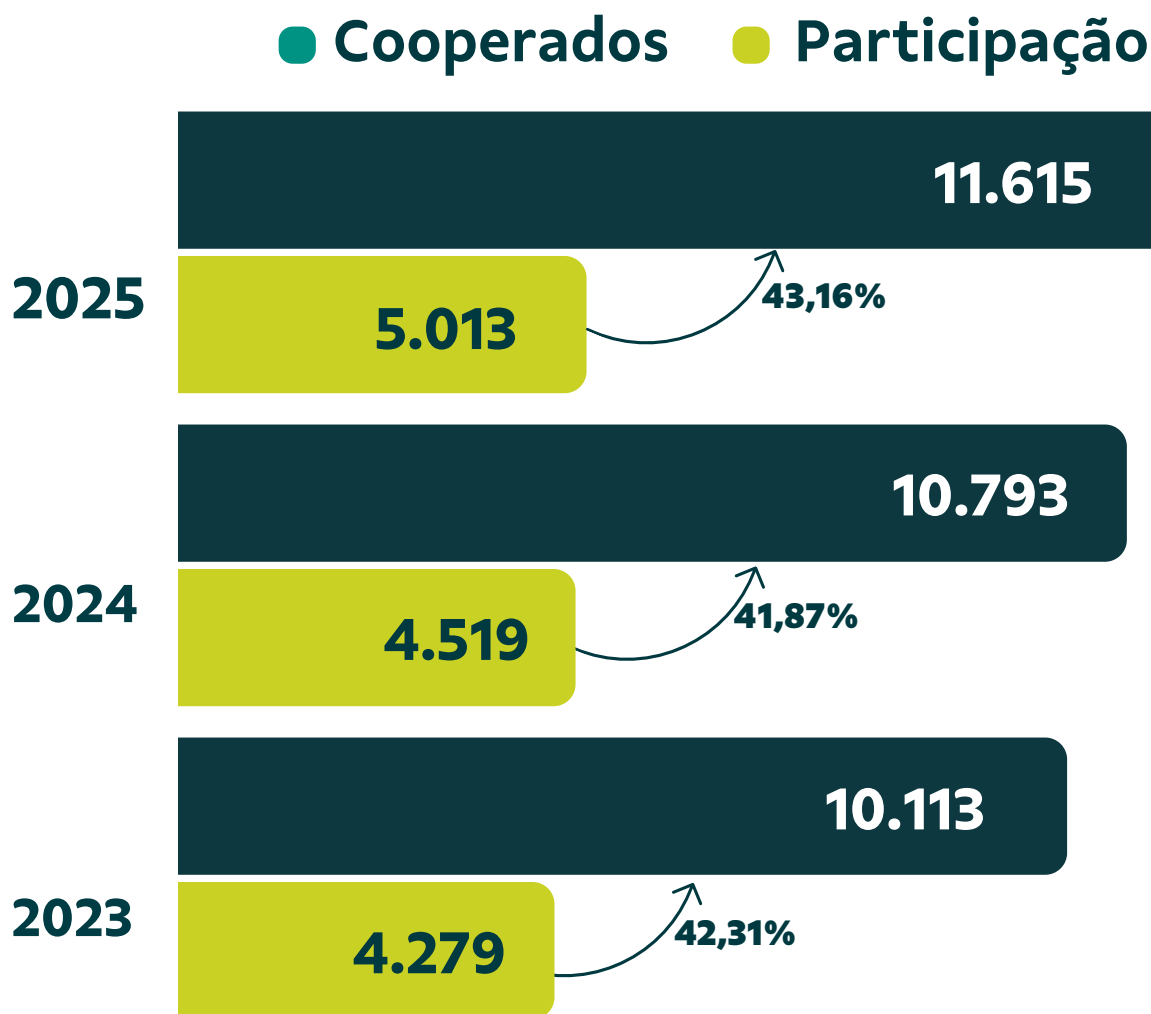
Apresentação

No início de 2026, o Sicoob PRO realizou a **21ª Edição da Pesquisa de Opinião** com os seus Cooperados, com base no ano 2025.

A presente pesquisa é muito importante para o desenvolvimento e crescimento da Cooperativa, é por meio dela que o Sicoob PRO 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.

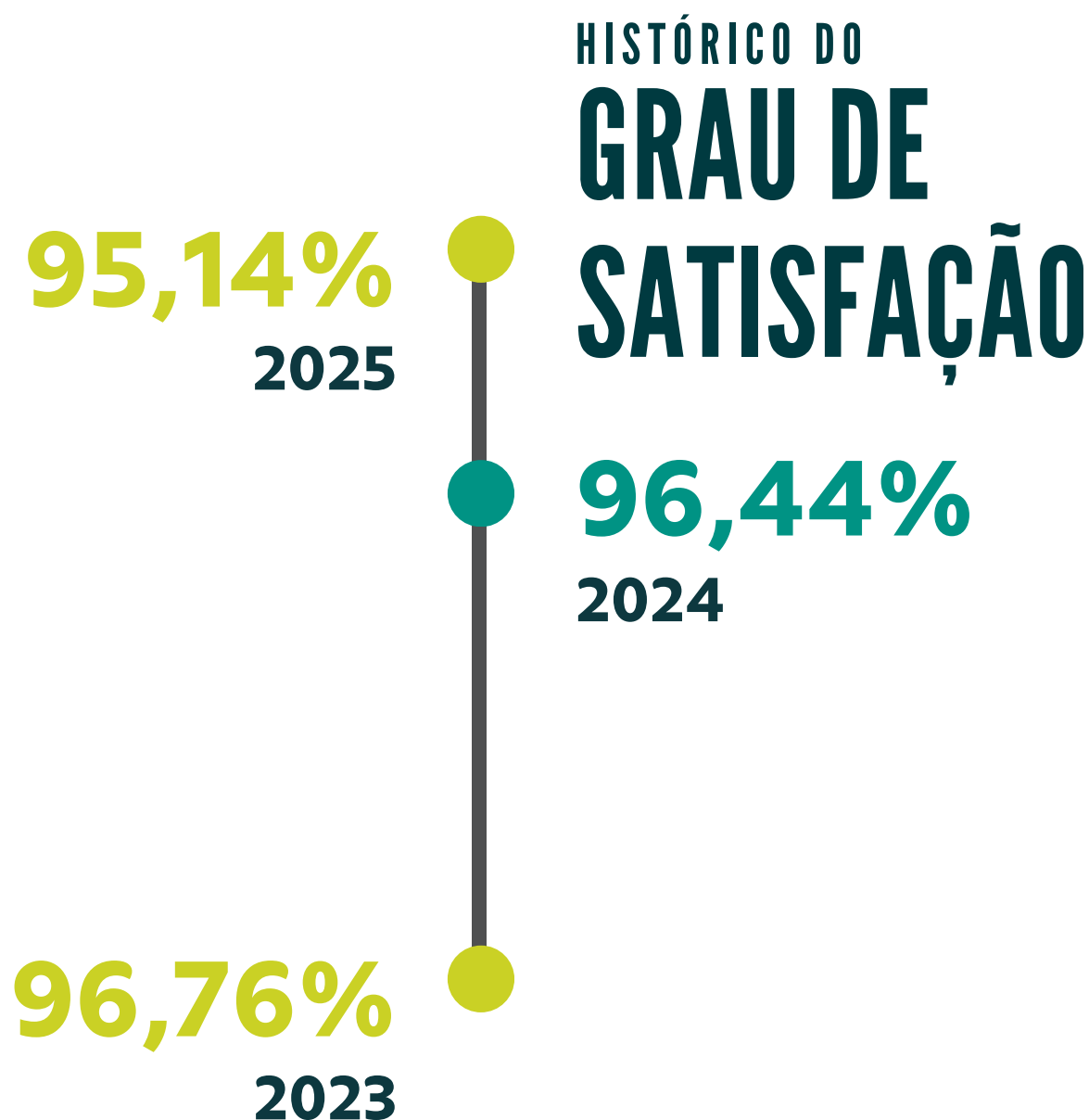
A forma de realização da pesquisa, desde 2018, é digital. Os Cooperados conseguem respondê-la por meio de link.

Obteve-se a participação de **43,16%** do **Quadro de Cooperados** (exceto colaboradores e dirigentes), isso mostra a adesão significativa desde sua implantação:



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

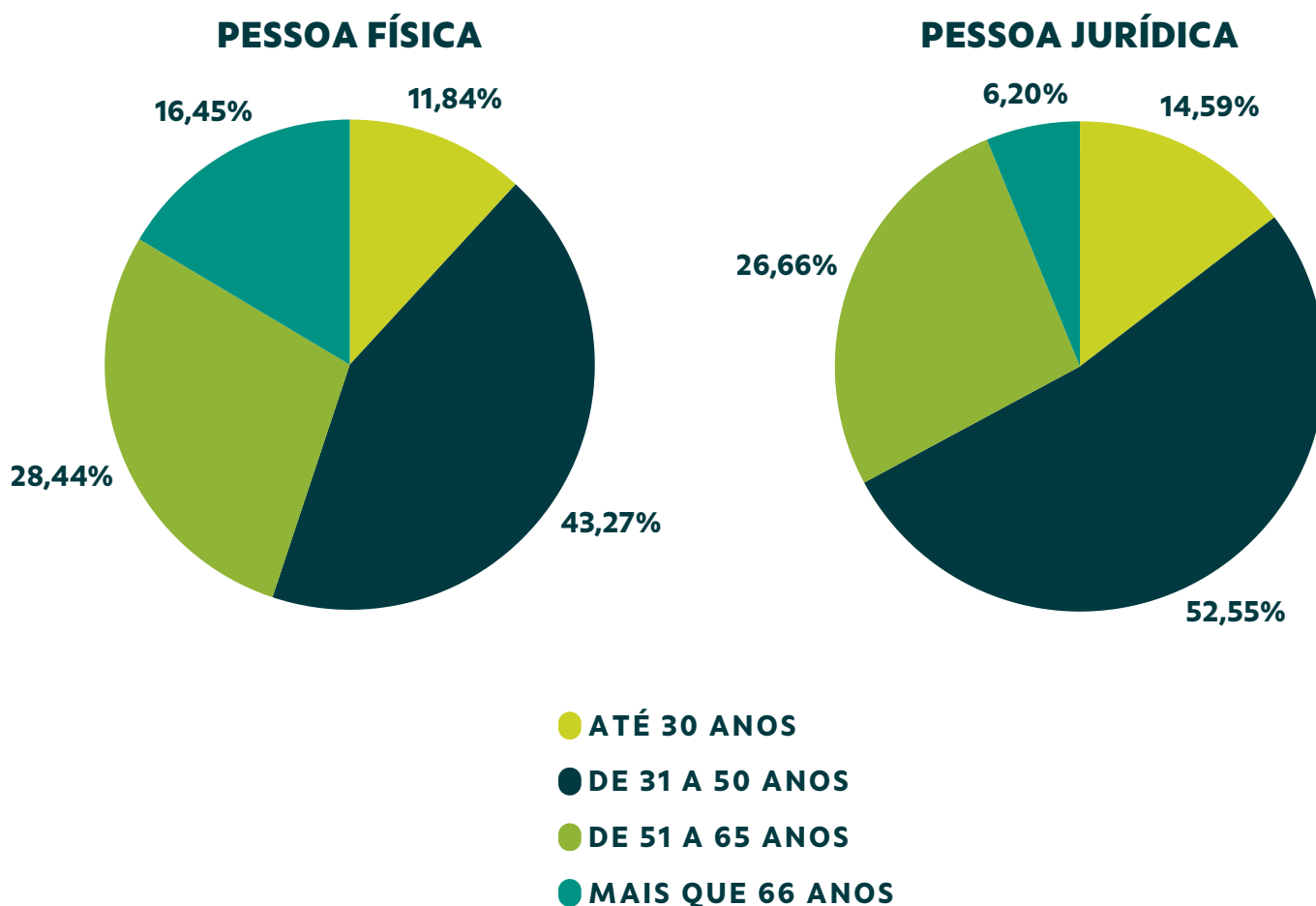
Em 2025, **95,14% dos participantes** se mostraram satisfeitos com a qualidade do atendimento do Sicoob PRO, conforme pode ser observado no infográfico abaixo:



Perfil dos Cooperados

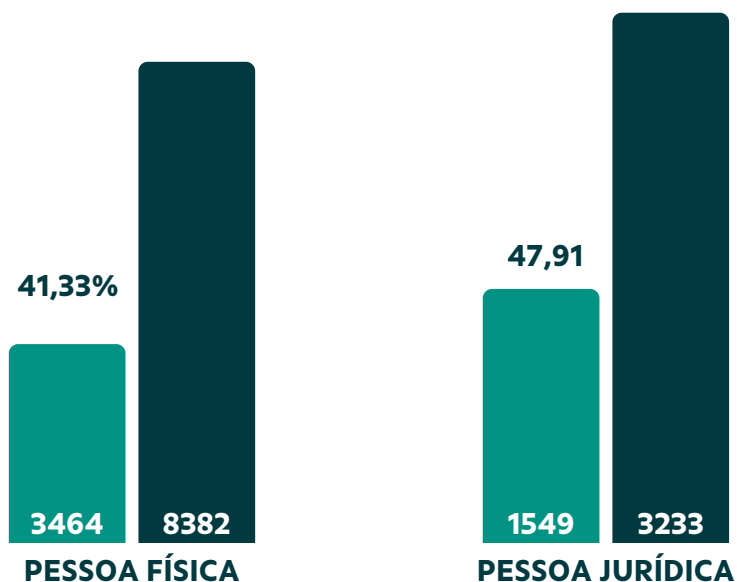
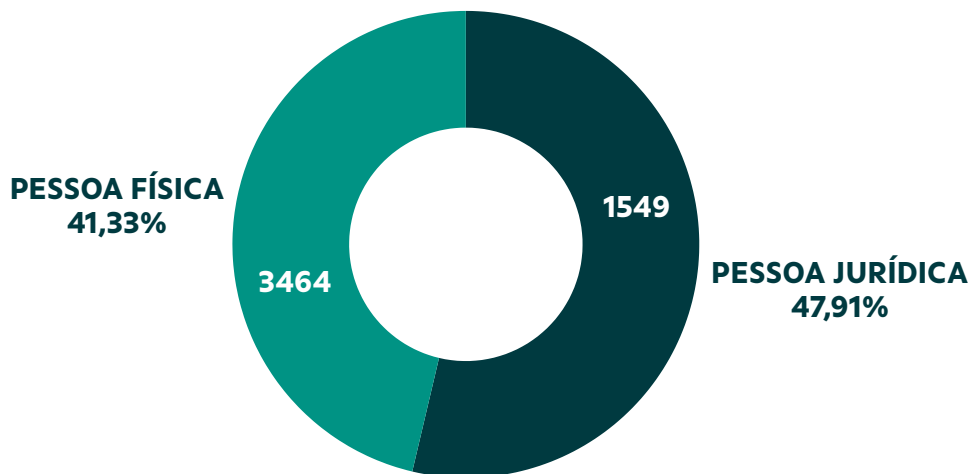
O perfil dos cooperados participantes é definido pela primeira questão da pesquisa, cujo principal objetivo é fornecer as características principais dos cooperados e entender como eles se relacionam com a Cooperativa.

Em relação à idade dos participantes Pessoa Física e dos representantes na Pessoa Jurídica, observa-se que a maior concentração está na faixa etária de 31 a 50 anos, conforme demonstrado nos gráficos abaixo:



Relacionamento com o Sicoob PRO

Com 100% de respostas válidas, totalizando 5.013 formulários respondidos, o relacionamento dos participantes com a Cooperativa é composto da seguinte forma:

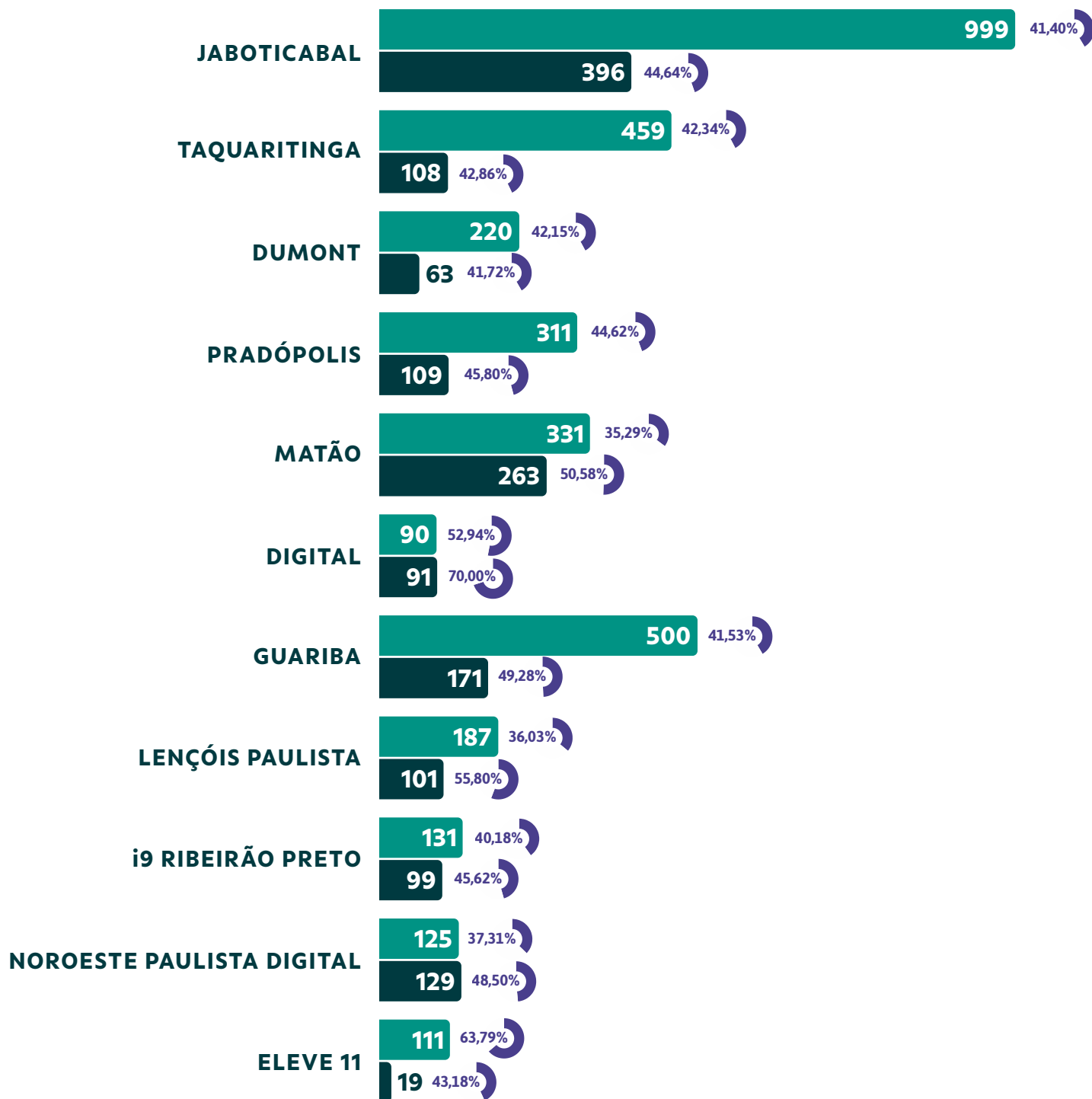


● RESPONDENTES ● BASE

A seguir, apresentamos a representação da participação dos cooperados, separados por Pessoa Física (PF) e Pessoa Jurídica (PJ), em comparação com a base geral de cooperados:

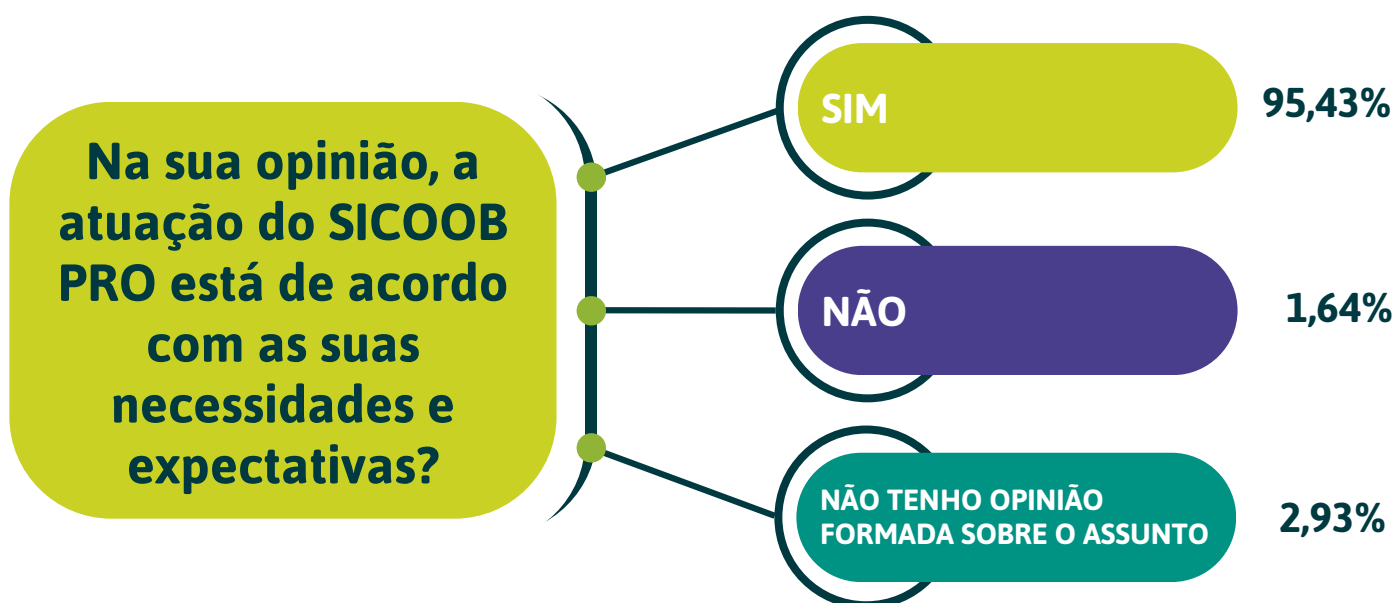
● PF ● PJ % BASE

*Base 31/12/2025



Grau de Atuação do Sicoob PRO

Com a participação de 5.013 respostas válidas, a questão 2, "A atuação do Sicoob PRO está de acordo com as expectativas dos Cooperados?", os resultados demonstraram que 95,43% da atuação da Cooperativa está alinhada às expectativas dos Cooperados, sendo 1,64% das respostas negativas e 2,93% sem opinião formada sobre o assunto, conforme demonstra o gráfico abaixo:



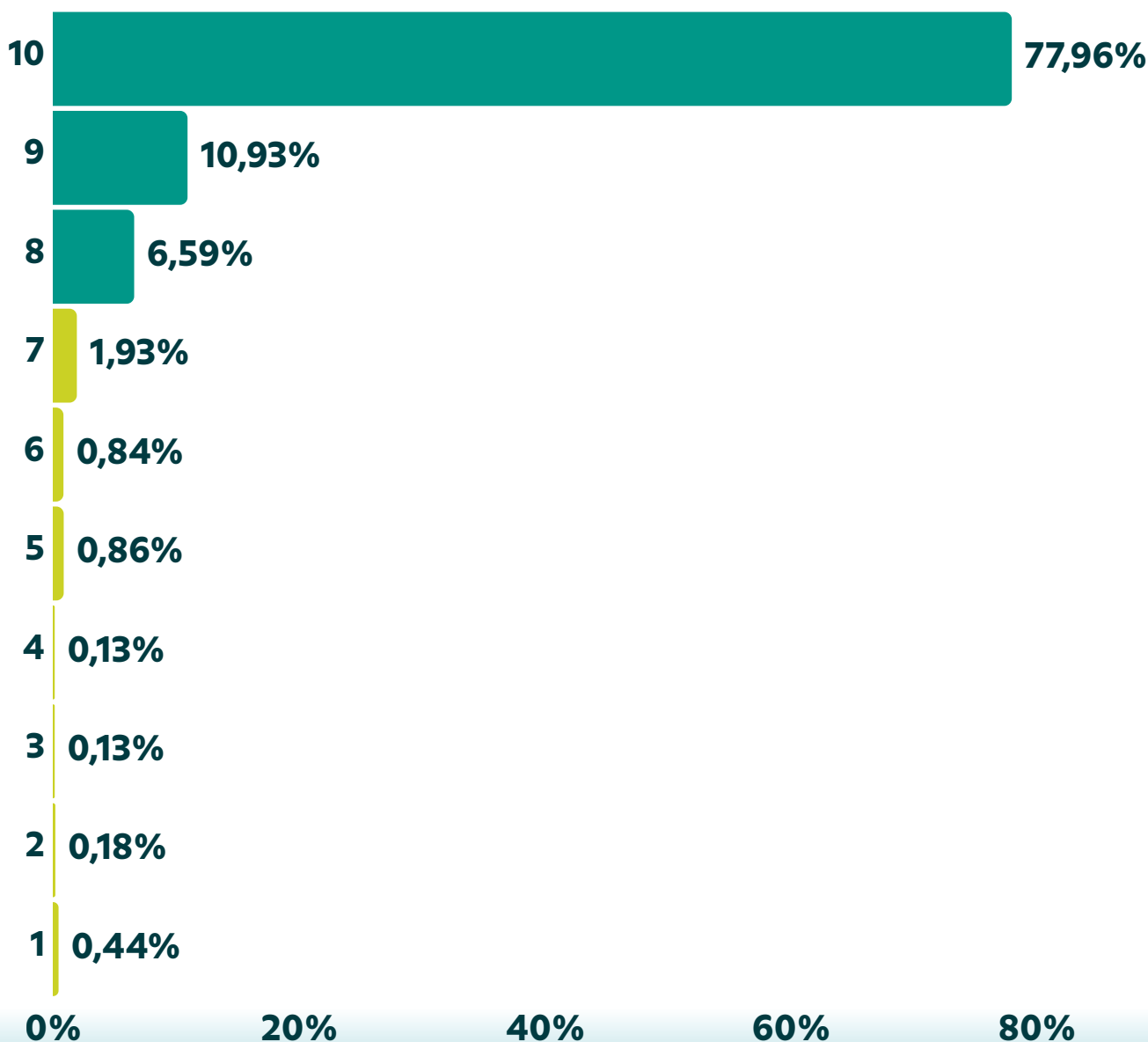
Grau de indicação do Sicoob PRO pelos Cooperados

A partir de 5.013 respostas válidas, a questão 5, "O quanto você indicaria para um amigo e/ou parente se associar ao Sicoob PRO?", sendo 1, não indico e 10, super indico, os resultados demonstraram que 95,48% aprovam a Cooperativa para indicação a novos Cooperados, 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 PRO?

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

Média = 9,55

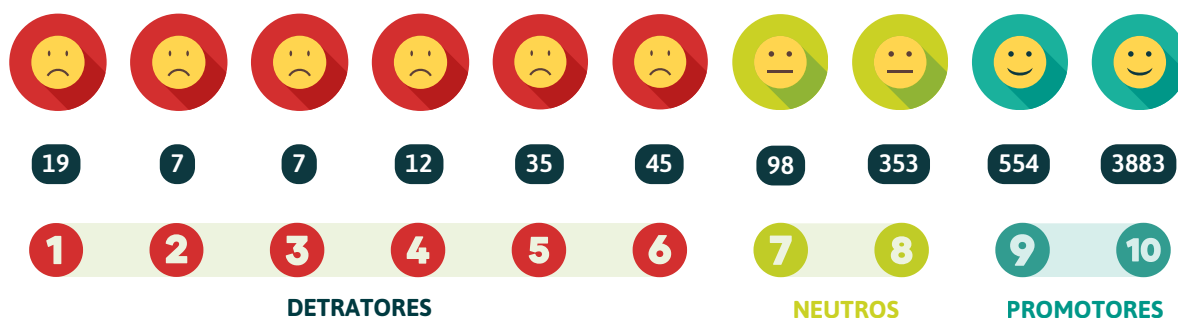


Grau de indicação do Sicoob PRO pelos Cooperados – Net Promoter Score (NPS)

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

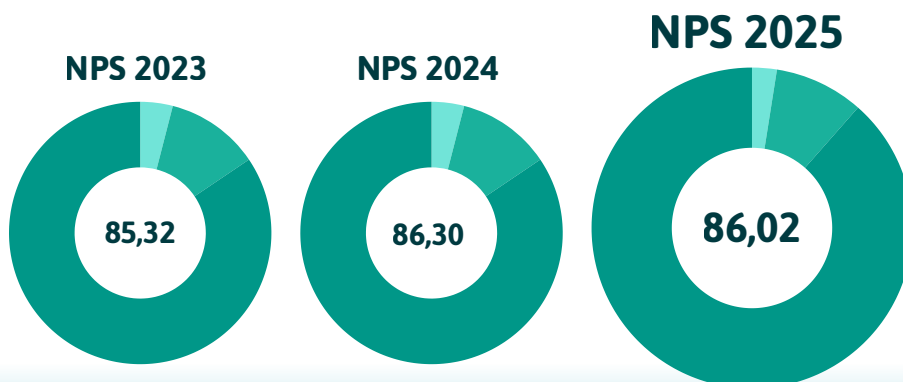
No gráfico abaixo, nota-se que o Sicoob PRO possui **2,5% de Detratores, 9,0% de Neutros e 88,5% de Promotores**:

NPS SICOOB PRO



NPS = %PROMOTORES - %DETRATORES

detratores	125	2,5%	total 5013
neutros	451	9,0%	
promotores	4437	88,5%	



Pontuação NPS Ideal

As Zonas de Classificação do NPS são uma forma eficaz de visualizar e entender o nível de satisfação dos cooperados. Elas são divididas em quatro categorias principais, cada uma representando um nível diferente de satisfação e fidelidade dos cooperados:

Zona de Excelência (75 a 100): Cooperados extremamente satisfeitos e fiéis, que promovem ativamente a marca. A experiência proporcionada é muito positiva.

Zona de Qualidade (50 a 74): A Cooperativa está indo bem, mas há espaço para melhorias. Pequenos ajustes podem transformar cooperados neutros em promotores.

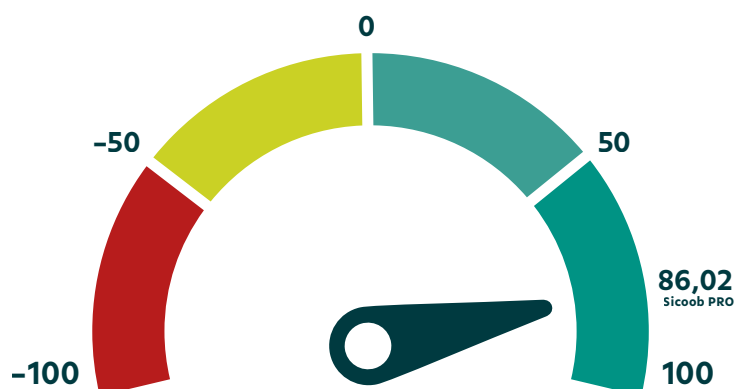
Zona de Aperfeiçoamento (0 a 49): Sinal de alerta. É necessário revisar processos e identificar pontos de melhoria para aumentar a satisfação dos cooperados.

Zona Crítica (-100 a -1): Muitos cooperados insatisfeitos. A Cooperativa precisa tomar medidas urgentes para melhorar a experiência e reduzir o número de detratores.



PONTUAÇÃO NPS IDEAL

Zonas de classificação



NPS POR POSTO DE ATENDIMENTO (PA):

JABOTICABAL	
1	0,07
2	0,22
3	0,07
4	0,29
5	0,65
6	1,15
7	0,65
8	6,16
9	9,96
10	80,79
NPS: 88,32	

TAQUARITINGA	
1	0,18
2	0,35
3	0,00
4	0,35
5	0,88
6	1,06
7	1,94
8	4,41
9	11,29
10	79,54
NPS: 88,01	

DUMONT	
1	0,71
2	0,00
3	0,35
4	0,00
5	1,06
6	2,12
7	3,53
8	12,37
9	10,60
10	69,26
NPS: 75,62	

PRADÓPOLIS	
1	1,43
2	0,00
3	0,24
4	0,48
5	0,00
6	0,24
7	2,14
8	11,19
9	16,19
10	68,10
NPS: 81,90	

MATÃO	
1	0,00
2	0,17
3	0,00
4	0,34
5	0,34
6	0,34
7	1,35
8	4,88
9	12,12
10	80,47
NPS: 91,41	

DIGITAL	
1	0,00
2	0,00
3	0,00
4	0,00
5	0,00
6	0,55
7	3,87
8	5,52
9	16,57
10	73,48
NPS: 89,50	

GUARIBA	
1	0,45
2	0,00
3	0,30
4	0,15
5	1,94
6	1,19
7	2,98
8	9,24
9	9,84
10	73,92
NPS: 79,73	

LENÇÓIS PAULISTA	
1	1,04
2	0,00
3	0,69
4	0,35
5	1,04
6	0,35
7	0,69
8	7,99
9	9,38
10	78,47
NPS: 84,38	

NPS POR POSTO DE ATENDIMENTO (PA):

i9 RIBEIRÃO PRETO	
1	0,00
2	0,00
3	0,00
4	0,00
5	0,00
6	0,43
7	0,87
8	3,91
9	10,00
10	84,78
NPS: 94,35	

NOROESTE PAULISTA DIGITAL	
1	1,18
2	0,39
3	0,00
4	0,00
5	0,00
6	0,39
7	5,51
8	9,06
9	10,63
10	72,83
NPS: 81,50	

PA ELEVE 11	
1	0,00
2	0,00
3	0,00
4	0,00
5	0,00
6	1,54
7	4,62
8	3,08
9	6,15
10	84,62
NPS: 89,23	

Avaliação Geral

Considerando 5.013 respostas válidas, a questão 4, que trata sobre a Avaliação dos PAs, os resultados demonstraram que 95,14% dos participantes atribuíram estarem satisfeitos com a atuação dos PAs, conforme a tabela abaixo:

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	NEM SATISFEITO NEM INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	% DE SATISFAÇÃO
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	0,98%	0,80%	3,17%	17,85%	77,20%	95,05%
ATENDIMENTO EM TEMPO HÁBIL	1,00%	0,74%	3,47%	21,09%	73,71%	94,80%
ATUAÇÃO DO SEU GERENTE	0,92%	0,72%	2,99%	15,94%	79,43%	95,37%
COMPETÊNCIA TÉCNICA DOS COLABORADORES	0,94%	0,92%	2,79%	19,99%	75,36%	95,35%
MÉDIA: 95,14%						



 **SICOOBPRO**
Cooperativa de Crédito

Mais que crédito, **PROPÓSITO.**