



AQUI VOCÊ TEM VOZ!

Ao final do ano de 2021, o Sicoob Crediluz, realizou o 4º ciclo da Pesquisa de Satisfação e Governança. Foram 402 cooperados entrevistados.



Sicoob Crediluz Realiza Pesquisa de Satisfação e Governança com seus Cooperados

Ao final do ano de 2021 o Sicoob Crediluz realizou o 4º ciclo da Pesquisa de Satisfação e Governança com seu quadro de associados. Foram 402 associados entrevistados neste último ciclo da pesquisa, que permitiu avaliar a satisfação dos cooperados de forma geral e se eles estão satisfeitos com a estrutura e os processos de governança da cooperativa.

Dessa forma, o conhecimento da satisfação, das necessidades e expectativas dos cooperados é fundamental para o crescimento da cooperativa, assim como os processos que envolvem a governança

Encerrada a pesquisa, a diretoria executiva e o conselho de administração avaliaram as informações obtidas no processo. As notas do índice de satisfação geral e satisfação com a governança tiveram uma boa evolução em comparação com os demais 3 ciclos de pesquisa realizada.

Abaixo seguem as principais considerações identificadas no 4º ciclo, assim como as decisões e ações tomadas.

Apresentar a Pesquisa para todas as agências: essa ação será tomada com o objetivo de informar aos colaboradores do Sicoob Crediluz as percepções dos cooperados de forma geral e aproveitar para gerar discussões em busca da melhoria constante, principalmente no que tange ao atendimento das demandas dos próprios cooperados.

Rever mensagem automática do WhatsApp: nossos cooperados solicitaram que as mensagens automáticas do aplicativo whatsapp sejam mais cordiais e tragam um pouco mais de personalidade. Dessa forma, o setor de comunicação e marketing elaborou uma nova mensagem, que foi disponibilizada aos gerentes e atendentes, para usarem a partir dessa identificação.

Melhorar o retorno às demandas dos cooperados: foi identificado junto aos cooperados uma particularidade em comum nas agências da cooperativa, sendo o retorno das demandas solicitadas acontecendo em tempo superior ao esperado. Em reuniões gerenciais na cooperativa, será informado constantemente a necessidade de dar o retorno ao cooperado de forma mais tempestiva, atendendo o mesmo no tempo esperado.

Substitutos de Gerentes obter mais informações sobre as demandas em andamento dos cooperados: é muito comum nas férias de um gerente, que outro passe a atender as demandas da carteira daquele que está ausente. Esse processo, segundo os cooperados tem gerado atraso no atendimento, visto que o substituto nem sempre tem a informação devida para as tratativas. Dessa forma, o Sicoob Crediluz, através da sua gerência geral, tem intensificado a importância de seu quadro gerencial em tomar informações sobre os atendimentos em andamento, registrando em e-mail as demandas, para que o substituto possa se ater as necessidades dos cooperados.

Impulsioneamento pago nas mídias digitais dos eventos e projetos sociais: já pelo 4º ciclo consecutivo, nossas pesquisas têm identificado que poucos cooperados conhecem ou participam dos projetos e ações sociais desenvolvidos pela cooperativa, assim como eventos da organização do quadro social. Para melhorar essa comunicação e divulgação dos mesmos, o Sicoob Crediluz irá realizar o impulsioneamento pago das ações e eventos realizados, com o objetivo de atingir o maior número de cooperados.

Criar o Plano de Comunicação e Marketing: de forma geral o cooperado conhece muito pouco a cooperativa, seus direitos e deveres, produtos e serviços e ainda sua estrutura de gestão e governança. Dessa forma, entendemos ser de fundamental importância a criação de um plano de comunicação e marketing bem estruturado que possa conter planos de ação que venham a contribuir para melhorar a imagem da cooperativa, assim como fidelizar o cooperado, mantendo-o ainda bem-informado.

Pesquisas

Além da Pesquisa de Satisfação e Governança que a partir de 2022 passa a acontecer de forma anual, o Sicoob Crediluz realiza, através do setor de relacionamento com o cooperado, outras pesquisas que permitem a cooperativa identificar melhorias e novas oportunidades de negócios. São elas:

- Pesquisa de pós-vendas com associados que abriram conta corrente;
- Pesquisa com associados que fizeram negócios recentes (crédito, aplicação, renovação de seguros, consórcios e seguros novos e contemplação de consórcio);
- Pesquisa com associados que encerraram a conta corrente.

Se você associado, receber uma ligação do nosso setor de relacionamento, atenda e deixe seu feedback, ele é importante para nós.