

## SICOOB CREDILUZ REALIZA DEVOLUTIVA DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO GERAL E GOVERNANÇA

Nos meses de junho e julho de 2022 o Sicoob Crediluz realizou o 5º ciclo da Pesquisa de Satisfação Geral e Governança com seus associados.



Nos meses de junho e julho de 2022 o Sicoob Crediluz realizou o 5º ciclo da Pesquisa de Satisfação Geral e Governança com seus associados. Foram entrevistados mais de 350 associados, dentre eles pessoas físicas e jurídicas, o que nos permitiu avaliar a satisfação sobre alguns temas importantes para a cooperativa, como a estrutura, o atendimento, os processos de governança (gestão) e a cooperativa de forma geral. 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 gestão.

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 últimos 4 ciclos da pesquisa.

Abaixo seguem as principais considerações identificadas na pesquisa, assim como as decisões e ações tomadas pela cooperativa.

**Implantar a central de relacionamento com o cooperado:** ao entrar em contato com a cooperativa, por meio de ligação ou mensagem instantânea, o cooperado se depara com algumas barreiras, tais como tempo de resposta e retorno de suas demandas. Para agilizar o atendimento de suas necessidades, foi deliberado pela criação de uma central de relacionamento com o cooperado, com todos os recursos necessários para atender de forma rápida e célere as soluções procuradas através dos canais de atendimento. Desta forma, sempre que o cooperado precisar acionar a cooperativa na busca de soluções, ele será atendido imediatamente. Este projeto tem previsão para iniciar em janeiro de 2023.

**Marketing personalizado e direcionado:** o Sicoob Crediluz entende que cada cidade possui uma identidade, o mesmo acontece com os diversos públicos que temos hoje. Com o resultado da pesquisa ficou claro, entre outras coisas que, devemos aprimorar nossas campanhas de marketing como forma de interagir com os cooperados, fazendo uma comunicação mais direcionada conforme cada público com ações segmentadas. Como exemplo desse marketing personalizado, já está em andamento uma campanha institucional sobre o Sicoob Crediluz para a agência do Alphaville, que comunica exclusivamente para os associados dessa agência.

**Aprimorar a formação e capacitação de colaboradores:** com o crescimento e expansão da cooperativa, faz-se necessário a estruturação de um setor de recursos humanos estratégico e esse primeiro passo está evoluindo. Após isso, identificamos a necessidade de aprimorar a formação e capacitação dos colaboradores, para que aconteça de forma direcionada, contribuindo com o crescimento profissional (competências e habilidades) das pessoas e como resultado esperado desse processo, caminhando para melhoria e qualidade no atendimento das demandas dos cooperados.

**Melhorar a comunicação com o cooperado:** 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 ampliarmos o contato com o cooperado para os eventos e as ações que acontecem na cooperativa para que possamos mantê-los sempre informados. Nas agências de Luz e Estrela do Indaiá onde há um maior fluxo de cooperados presencial, será disponibilizado um totem digital, com o objetivo de informar o cooperado sobre os principais acontecimentos, ações comerciais e eventos em andamento. Por parte da governança (conselhos de administração e fiscal), a cooperativa está disponibilizando mais um canal de comunicação, onde o cooperado poderá fazer suas solicitações diretas a esses conselhos por meio dos endereços eletrônicos [conselhoadministracao@sicoobcrediluz.com.br](mailto:conselhoadministracao@sicoobcrediluz.com.br) e [conselhoafiscal@sicoobcrediluz.com.br](mailto:conselhoafiscal@sicoobcrediluz.com.br). O Sicoob Crediluz reforça ainda, que em seu site [www.sicoobcrediluz.com.br](http://www.sicoobcrediluz.com.br) e redes sociais existem informações sobre os projetos, eventos, programas desenvolvidos pela cooperativa, que podem ser acessados pelos cooperados.

O Sicoob Crediluz se esforça todos os dias para estar mais próximo do seu cooperado e entender suas necessidades e expectativas. Ressalta-se ainda que essas são as principais ações realizadas, mas que, internamente estão sendo estruturadas ações, projetos e iniciativas que permitirão melhorar o atendimento e contribuir com a maior proximidade do cooperado nas ações desenvolvidas pela cooperativa.