

Relatório de Satisfação

Pedimos aos nossos cooperados que respondessem a uma Pesquisa de Satisfação. Foram avaliados aspectos como atendimento, canais, serviços financeiros e relacionamento.

A seguir, veja alguns dos nossos principais resultados.



A pesquisa foi resultado da consultoria com a empresa Polis Estatística, apoiada pelo SESCOOP/BA, e realizada de 18/11 a 16/12 de 2022

Número de respondentes: 301 pessoas



Como o Sicoob ajuda as empresas a crescerem?



1º Contas com tarifas mais justas

2º Empréstimos

3º Capital de giro

4º Financiamento

5º Limite do cartão de crédito

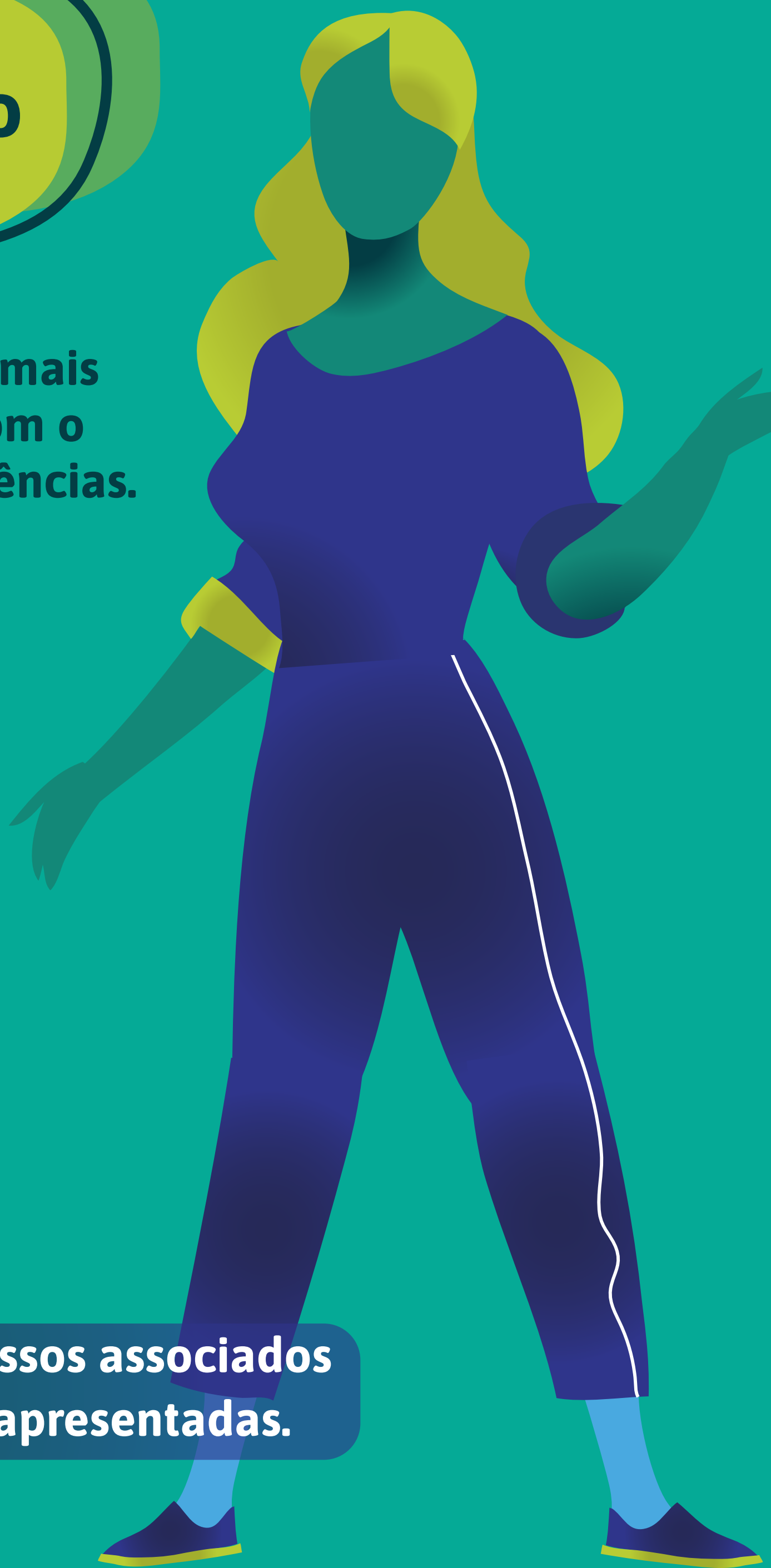
83,7%

Acolhimento

Essa é a palavra que está mais associada à satisfação com o atendimento nas nossas agências.

Cartão

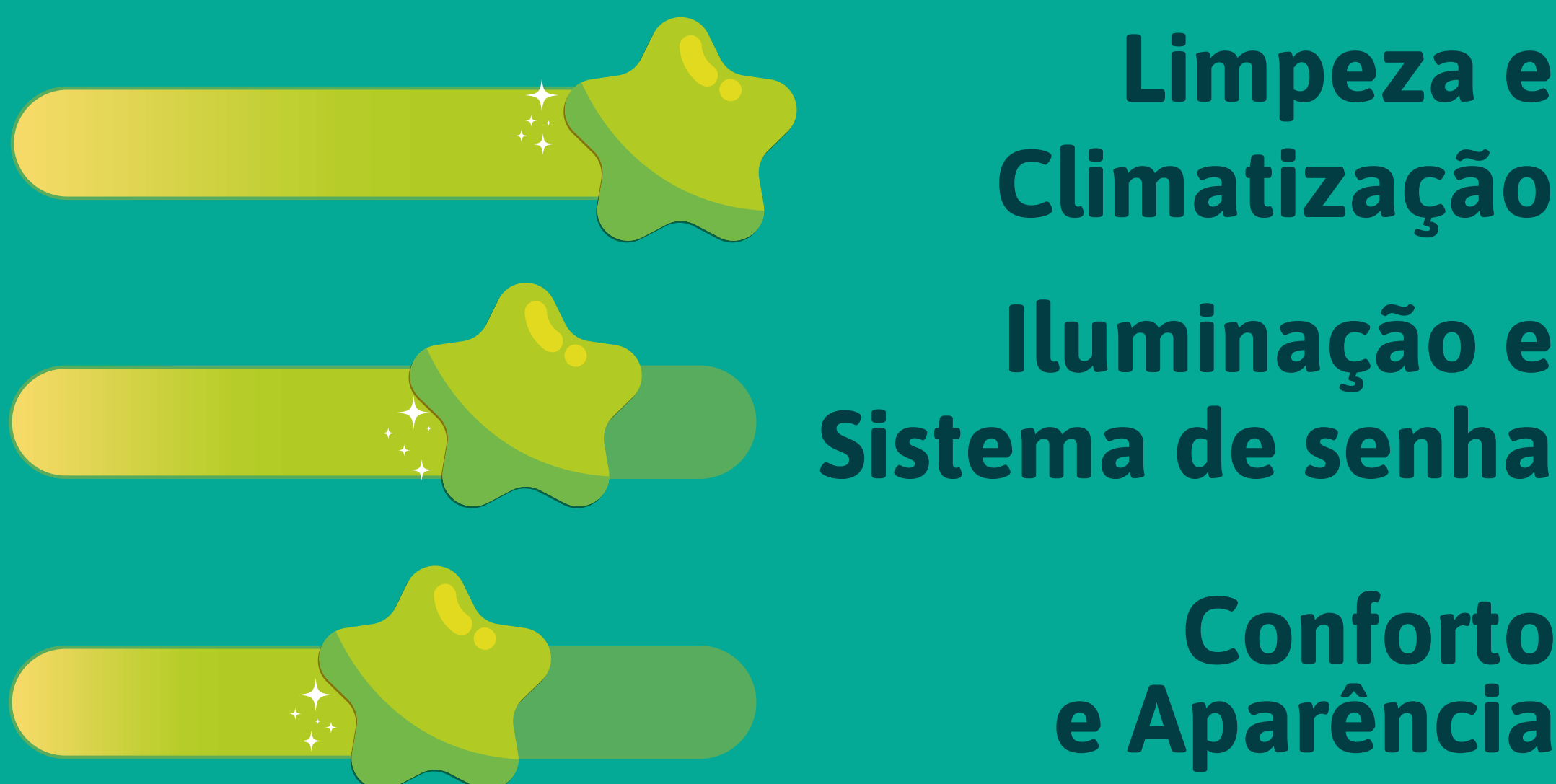
O produto mais querido pelos nossos associados dentre as soluções financeiras apresentadas.



Levando-se em consideração as condições gerais dos produtos e serviços contratados em 2022, nossos cooperados estão mais satisfeitos quando o assunto é:



Grau de satisfação com a agência frequentada



A maioria dos cooperados está satisfeita com a frequência com que o Sicoob o procura.



Quando perguntados sobre o que acham mais importante quando o Sicoob os procura, nossos associados pensam o seguinte.

Opinião campeã:

1°

Estreitar o relacionamento

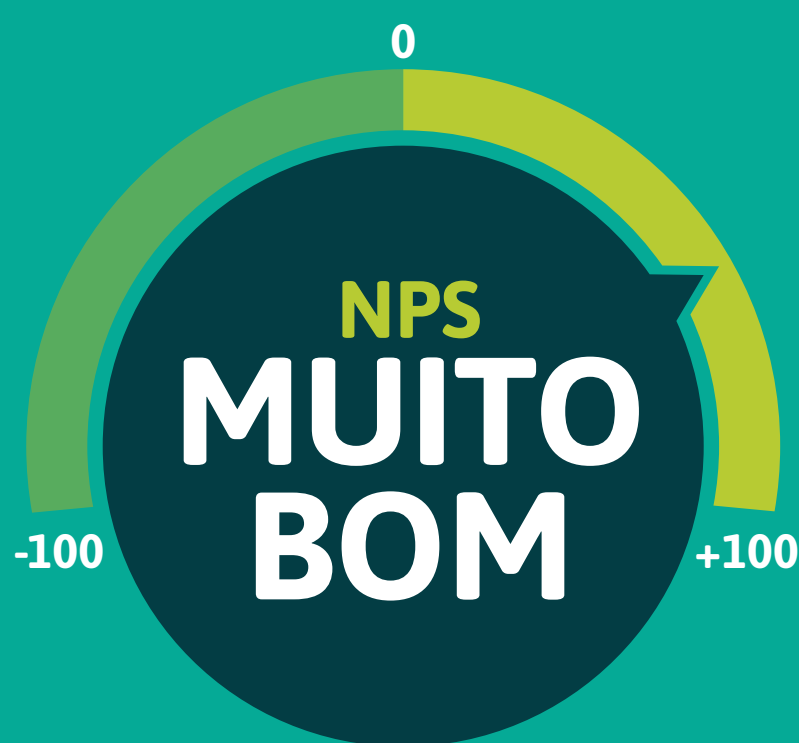
Além disso..

- 2° Receber informações importantes
- 3° A instituição conhecer melhor a minha necessidade
- 4° Conhecer novas soluções de financiamento
- 5° Para me sentir mais valorizado

Queríamos saber também em que o Sicoob se destaca em relação às demais instituições financeiras. Disparada, a resposta foi:

Relacionamento humanizado

NPS: Probabilidade de recomendarem o Sicoob para um amigo ou a um colega



A seguir, resumimos os principais comentários baseados nas sugestões de como o Sicoob pode ser tornar uma instituição ainda melhor e de bônus explicamos o que pretendemos fazer para chegar lá.



Obter feedback constante de nossos cooperados para acompanhar seu nível de satisfação com o Sicoob Norte Sul

Como: Realização da Pesquisa anual de Satisfação em 2023 e implantação da Pesquisa de Atendimento em caráter contínuo

Investir em melhoria de layout para as nossas agências

Como: Reinauguração de ao menos 6 agências entre 2023 e 2024



Criar oportunidades para que os cooperados possam se associar com valores de capital atrativos

Como: Flexibilização do valor de capital em casos específicos para facilitar o ingresso à cooperativa, mediante oportunidades de negócio e relacionamento

Dialogar com produtores rurais para ofertar o produto crédito cada vez a mais pessoas

Como: Realização de encontros com produtores rurais



Organizar encontros presenciais com associados e comunidade em geral

Como: Cada agência realizará encontros com categorias de profissionais para apresentar oportunidades do Sicoob

Realizar palestras sobre temas pertinentes ao cooperativismo de crédito visando o desenvolvimento das comunidades

Como: Realização de quatro edições do evento Diálogos Norte Sul e palestras de educação financeira por meio do Instituto Sicoob





SICOOB

Norte Sul

