

Sicoob Credibom Realiza Pesquisa de Satisfação e Governança com seus Cooperados

Com início no dia 05/07/2022 e término dia 15/07/2022, o Sicoob Credibom realizou o 1º ciclo da Pesquisa de Satisfação e Governança com seu quadro de associados. Ao todo, tivemos 1622 respostas 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.

Assim, foi possível entender as necessidades e expectativas dos cooperados, algo 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 foram bem avaliadas dentro do universo de entrevistados.

Abaixo seguem as principais considerações identificadas no 1º ciclo.

Apresentar a pesquisa para todas as agências: com o objetivo de informar aos colaboradores do Sicoob Credibom as percepções dos cooperados de forma geral e aproveitar para gerar discussões em busca da melhoria constante, todos os colaboradores foram informados do resultado da pesquisa, principalmente no que tange ao atendimento das demandas dos próprios cooperados.

Melhorar o retorno às demandas dos cooperados: foi identificado junto aos cooperados uma certa demora no retorno de algumas demandas solicitadas. Com o objetivo de melhorias neste sentido, o Sicoob Credibom implementará uma Central de Relacionamento, equipe destinada a atender em tempo hábil as demandas dos cooperados.

Demora no atendimento telefônico: semelhante a consideração anterior, esta é uma demanda muito comum e que será resolvida com a Central de Relacionamento.

Adicionar notas nos terminais: foi percebido que em determinados dias e horários, os ATMs não estão abastecidos com determinadas cédulas. Nossos tesoureiros foram informados desta demanda e estarão atentos para que esta situação seja aprimorada da melhor forma possível.

Dificuldade em achar contatos: está sendo realizado um trabalho de divulgar nos diversos meios de comunicação que o Sicoob Credibom está presente com seus canais para contato como WhatsApp, redes sociais, site, ouvidoria etc.

Pesquisas

Além da Pesquisa de Satisfação e Governança o Sicoob Credibom realiza, através do setor de Produtos, 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 de desligamento.

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