

## **SICOOB CREDIBOM REALIZA 2º CICLO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E GOVERNANÇA COM SEUS COOPERADOS**

Com início no dia 06/01/2023 e término dia 16/01/2022, o Sicoob Credibom realizou o 2º ciclo da Pesquisa de Satisfação e Governança com seu quadro de associados. Ao todo, tivemos 768 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 e houve evolução em comparação com o ciclo anterior da pesquisa.

Abaixo seguem as principais dúvidas, sugestões e reclamações identificadas no 2º ciclo.

**Melhorar o atendimento telefônico e comunicação:** foi inaugurada no dia 10 de janeiro de 2023 a Central de Relacionamento do Sicoob Credibom: um setor dedicado a atender todas as demandas de telefonia e WhatsApp de nossos cooperados, com agilidade e eficiência. Inicialmente, os cooperados da Agência São Vicente estão sendo atendidos pela Central, que, ao longo do tempo abrangerá as demais agências do Sicoob Credibom.

Outras cooperativas do sistema já aderiram ao projeto e os resultados têm sido extremamente positivos, gerando um elevado nível de satisfação dos cooperados. Outro grande benefício da Central de Relacionamento é permitir que nossos gerentes tenham mais disponibilidade para realizar um atendimento personalizado.

**Trabalhar com produtos de investimentos:** atualmente o Sicoob tem ótimas opções de aplicações para quem busca rentabilidade acima da média e não abre mão de segurança e liquidez. Não importa se você faz o perfil conservador ou arrojado: Poupança, RDC, LCA, Fundos de Investimento e Tesouro Direto. Os investimentos podem ser realizados através do App Sicoob -> Menu Lateral -> Investimentos. Em caso de dúvidas, fale com seu gerente.

**Alteração do local do quadro de senhas de atendimento da Agência Sede:** após solicitação de associados e estudos realizados, será adicionado um quadro de senhas na área interna do andar 0 da Agência Sede, como mais uma forma de nossos cooperados retirarem suas senhas e agilizarem seu atendimento.

**Reforma da Agência São Vicente:** com o objetivo de levar mais conforto, segurança e comodidade para os cooperados, a reforma e ampliação da Agência São Vicente foi iniciada em janeiro de 2023 e tem previsão de término ainda este ano.

**Valores de taxas e tarifas:** ser um cooperado Sicoob Credibom significa em primeiro lugar ter a certeza de que se trata de um modelo de negócio cooperativo, onde se prioriza o compartilhamento de resultado, ou seja, que ambos os lados tenham ganhos para fortalecer a instituição.

Através do Ganho Social, divulgado anualmente no Relatório de Gestão, o cooperado ao contratar produtos e serviços da cooperativa em função da diferença de valores das taxas e tarifas bem mais acessíveis em relação as praticadas pelas instituições financeiras tradicionais.

Em 2021, cada cooperado em média, teve um ganho nos últimos 12 meses de R\$ 3.311,42 (três mil, trezentos e onze reais e quarenta e dois centavos). Ao todo o Sicoob Credibom proporcionou mais de R\$ 59 milhões em ganho social no exercício de 2021.

**Cheques impressos no caixa eletrônico saindo apagados na Agência Sede:** o caso pontual foi resolvido imediatamente, assim que identificado a causa.

**Divulgação de campanhas e promoções:** as campanhas e promoções do Sicoob Credibom são divulgadas aos associados através de diversos canais de comunicação sendo: Instagram: @sicoobcredibom, Facebook: Sicoob Credibom, WhatsApp, site: [www.sicoobcredibom.com.br](http://www.sicoobcredibom.com.br), SMS, Rádios em Bom Despacho (Ativa FM, Difusora Bondespachense, Máxima FM, Cidade FM, Nova Veredas FM e Rádio Web Central), Araújos (Araminas) e Nova Serrana (96.1 FM), jornais regionais, App Sicoob, informativos nas agências, dentre outros.

## **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.