

## **SICOOB CREDIBOM REALIZA 3º CICLO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E GOVERNANÇA COM SEUS COOPERADOS**

Com início no dia 03/04/2023 e término dia 19/04/2023, o Sicoob Credibom realizou o 3º ciclo da Pesquisa de Satisfação e Governança com seu quadro de associados. Ao todo, tivemos 1220 respostas neste 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, 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 3º ciclo.

**Abertura de novas agências em Belo Horizonte:** atualmente o Sicoob Credibom possui duas agências em Belo Horizonte localizadas nos bairros Venda Nova e Buritis, além de possuir uma Agência Digital que possibilita a abertura de contas e atendimento personalizado de qualquer localidade do Brasil.

**Implantação de caixa eletrônico na Agência Engenho do Ribeiro:** após estudo realizado pela cooperativa, percebeu-se que por questões de segurança para toda a comunidade não é recomendado que neste momento seja implantado caixas eletrônicos na agência. Para maior comodidade, todos os cooperados podem realizar suas atividades financeiras através do App Sicoob.

**Estacionamento na Agência Sede:** foram relatadas dificuldades por parte de alguns cooperados em estacionar nas proximidades da Agência Sede do Sicoob Credibom. A cooperativa se comprometeu a verificar com as autoridades públicas a melhor forma de organizar o trânsito nessa área, com o intuito de beneficiar os cooperados, a comunidade e toda a população.

**Notas de R\$ 200 nos caixas eletrônicos:** de forma geral, foi relatado que nem sempre há cédulas de R\$ 200 (duzentos reais) disponíveis nos caixas eletrônicos das agências. A Casa da Moeda anunciou a suspensão temporária da fabricação das cédulas de R\$ 200 (duzentos reais), causando a diminuição de sua circulação.

**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 2022, cada cooperado em média, teve um ganho nos últimos 12 meses de R\$ 4.652 (quatro mil, novecentos e cinquenta e dois reais). Ao todo o Sicoob Credibom proporcionou mais de R\$ 69 milhões em ganho social no exercício de 2022.

**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.