

Resultado da pesquisa de satisfação aplicada nas manifestações registradas na central Sicoob Central Cecresp, cooperativa 4411 SICOOB COOPERAC, referentes à data-base de 2º semestre de 2021.

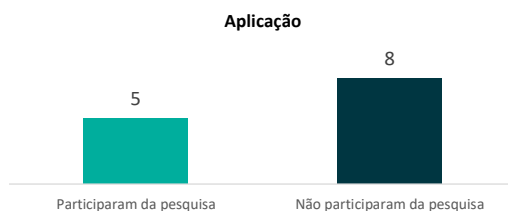
Adesão à Pesquisa

Cooperativa Singular:

4411 SICOOB COOPERAC

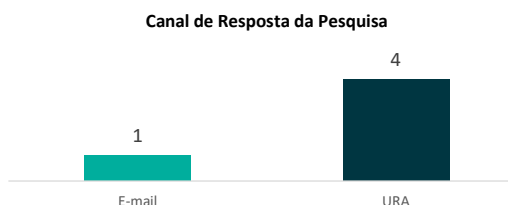
Adesão à Pesquisa - Sucesso na aplicação		%
Participaram da pesquisa	5	38%
Não participaram da pesquisa	8	62%
Total	13	

1. **Participaram da pesquisa** : pesquisa respondida com sucesso.
2. **Não participaram da pesquisa** : não respondeu ao formulário eletrônico ou não atendeu aos contatos telefônicos, após 3 tentativas dentro do período de 5 dias úteis, após a primeira disponibilização da pesquisa.



Canal de resposta - Forma de disponibilização da pesquisa		%
E-mail	1	20%
URA	4	80%
Total	5	

1. **E-mail** : formulário eletrônico disponibilizado na resposta enviada por e-mail.
2. **URA** : pesquisa eletrônica realizada por telefone.

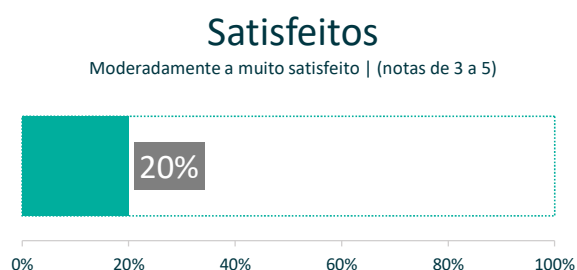


Detalhamento dos resultados alcançados na pesquisa Aplicada

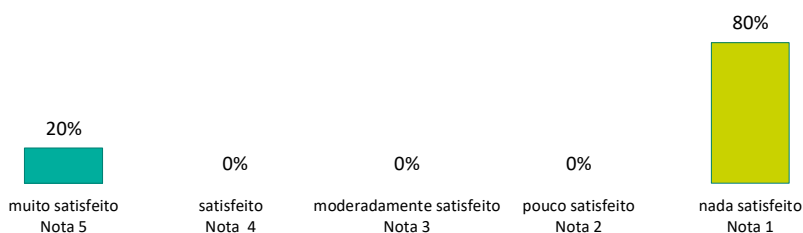
Satisfação com a Solução Apresentada

Pergunta 01 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda:

Solução apresentada		%
muito satisfeito Nota 5	1	20%
satisfeito Nota 4	0	0%
moderadamente satisfeito Nota 3	0	0%
pouco satisfeito Nota 2	0	0%
nada satisfeito Nota 1	4	80%
Não respondeu	0	
Total [que responderam a pesquisa]	5	



Satisfação com a solução apresentada | Notas de 5 a 1



★ média das notas

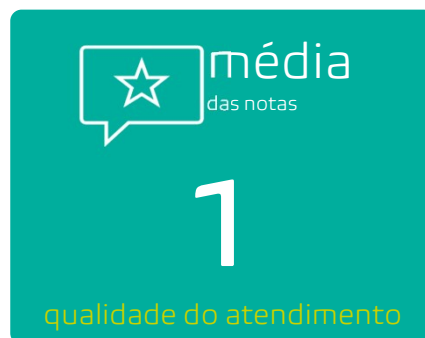
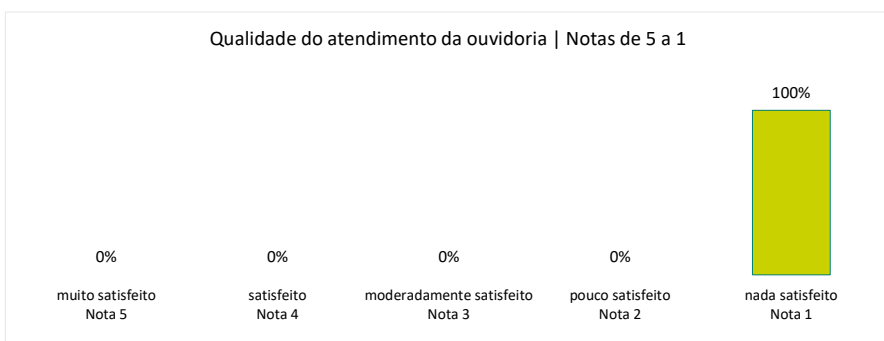
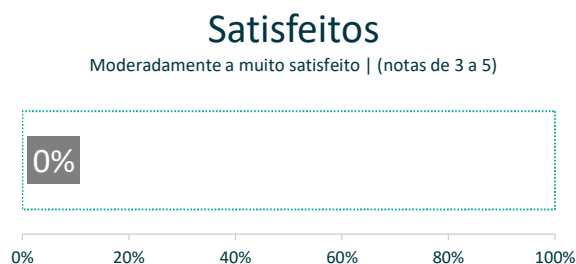
1,8

solução apresentada

Qualidade do Atendimento prestado pela Ouvidoria

Pergunta 02 - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria:

Qualidade do atendimento da ouvidoria		%
muito satisfeito Nota 5	0	0%
satisfeito Nota 4	0	0%
moderadamente satisfeito Nota 3	0	0%
pouco satisfeito Nota 2	0	0%
nada satisfeito Nota 1	4	100%
Não respondeu	1	
Total [que responderam a pesquisa]	4	



Contato de Funcionário e Voltaria a fazer contato com a Ouvidoria

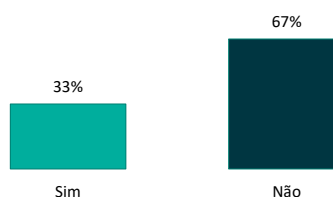
Pergunta 03 - Algum funcionário da cooperativa fez contato sobre a reclamação registrada?

Contato de funcionário		%
Sim	1	33%
Não	2	67%
Não respondeu	2	
Total [que responderam a pesquisa]	3	

33%

informaram que houve contato de funcionário

Contato de funcionário



Pergunta 04 - Você voltaria a fazer contato com a Ouvidoria do Sicoob?

Voltaria a fazer contato		%
Sim	1	33%
Não	2	67%
Não respondeu	2	
Total [que responderam a pesquisa]	3	

33%

voltariam a fazer contato com

Voltaria a fazer contato





a Ouvidoria

Sim

Não