Título: Procedimentos para os Canais de Manifestação e Realização da Pesquisa de Satisfação	**Tipo:** POP

Unidade: Matriz/Machado	**Área/setor:** Relacionamento com cooperado(a)
Número/revisão POP – 014 | R – 04	**Data de aprovação** 11/11/2024

1. OBJETIVO

Estabelecer uma sistemática para recebimento de manifestações e realização de pesquisas de satisfação junto aos cooperados e clientes, visando a melhoria contínua dos produtos e serviços e o fortalecimento do relacionamento com os cooperados e demais públicos.

2. SETORES RESPONSÁVEIS

- Relacionamento com cooperado(a);
- Grãos;
- Café;
- Nutrição Animal;
- Marketing.

3. DIRETRIZES

- Setor de Relacionamento com Cooperado(a)
- Ouvidoria
- Fale com o Conselho Fiscal
- Pesquisa de Satisfação com Cooperados e Clientes Compradores
- Pesquisa de Satisfação da Governança

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovação Superintendência
Lorena Oliveira Miranda	Ana Cláudia Santiago	Marcelo Rocha Nogi Superintendente Administrativo / Financeiro Coopama
Anderson da Silva Caproni	Aline Borges de Carvalho	Marcelo Rocha Nogi

Título:	Tipo:
Procedimentos para os Canais de Manifestação e Realização da Pesquisa de Satisfação	POP

4. PROCEDIMENTOS

4.1. Setor de Relacionamento com Cooperado(a)

O Setor de Relacionamento com Cooperado(a) tem a responsabilidade de atuar como elo entre a Governança/Gestão Executiva e os cooperados e clientes, informando a esses órgãos as opiniões, os pareceres e manifestações. As manifestações são registradas conforme fluxo a seguir:

a) **Canal de Recebimento:** As manifestações podem ocorrer de forma presencial no setor anexo à loja Agripeças, por telefone ou via WhatsApp Corporativo - (35) 3295-0153 - ou por e-mail ouvidoria@coopama.com.br, tornando-se um canal acessível e abrangente a todo o quadro social.

b) **Registro Interno:** No ato da manifestação, é identificado qual o perfil do manifestante (cooperado ou cliente) e qual tipo de manifestação (reclamação, elogio, sugestão, informação ou demissão). As manifestações são lançadas em sistema interno para acompanhamento, constando também data de registro, nome do cooperado/cliente, matrícula se houver, Unidade de Negócio vinculada, canal de manifestação utilizado, o setor envolvido, o motivo, a data do retorno, e se a manifestação é procedente ou improcedente. Sendo criado gráfico com percentual de manifestação por setor e por tipo de manifestação e, no caso de demissão, o gráfico de demissão por Unidade de Negócios;

c) **Encaminhamento ao setor responsável:** Após análise, o Setor de Relacionamento com Cooperado(a) avalia o caminho mais rápido para resolução da manifestação. Caso não seja possível a resolução pelo próprio Setor de Relacionamento, a manifestação é encaminhada via e-mail para o setor responsável pelo assunto em até 24h (vinte e quatro horas) úteis.

d) **Tratativa:** Independente da classificação da manifestação (procedente ou improcedente), o setor responsável pelo assunto deve retornar ao Setor de Relacionamento com Cooperado(a) com a resposta ou formalização do processo de tratativa dentro de 5 (cinco) dias úteis. Caso as manifestações demandem um processo mais longo, o Setor de Relacionamento é o responsável por intermediar as informações e manter o manifestante informado até a completa resolução da sua manifestação. Ao final da tratativa, sempre

que possível, o setor responsável deve buscar melhorias e reavaliar os processos de trabalho para corrigir os problemas identificados.

e) **Feedback ao manifestante:** Caberá ao Setor de Relacionamento com Cooperado(a) validar as tratativas com Diretoria ou Superintendência, caso seja necessário, e proceder o feedback ao manifestante dentro de 48h úteis após retorno do setor responsável. O retorno ao manifestante se dará prioritariamente por e-mail, ofício, presencial e ou por telefone, resguardando em todos os casos, o registro formal.

f) **Relatório Mensal:** O Setor de Relacionamento com Cooperado(a) deve manter um arquivo com todas as tratativas, soluções ou não das manifestações, inclusive documentando as melhorias alcançadas no processo e o feedback aos cooperados e ou clientes, onde por meio de planilha com os números de manifestações, realiza as medições a fim de avaliar o nível de satisfação dos cooperados/clientes. Todas as manifestações são registradas no Relatório Mensal dos Canais de Manifestações, sendo assinado pela Superintendência ou Diretoria.

4.2. Ouvidoria

É um canal de última instância e deve ser procurada quando as tentativas de resolução através do atendimento convencional não apresentarem soluções satisfatórias. O controle das manifestações é realizado por meio de um protocolo gerado automaticamente, permitindo o acompanhamento da situação pelo manifestante. A gestão dos processos da Ouvidoria é realizada com autonomia e imparcialidade, de forma confidencial e livre. Todas as manifestações são tratadas com sigilo absoluto, garantindo o anonimato do denunciante e confidencialidade das questões tratadas. As manifestações são registradas conforme fluxo a seguir:

a) **Canal de Recebimento:** As manifestações são registradas no site da cooperativa, no endereço https://www.coopama.com.br/ouvidoria/, tornando-se um canal contínuo, acessível e abrangente a todo o quadro social. As manifestações da Ouvidoria são recebidas pela equipe efetiva do Setor de Relacionamento com Cooperado(a) através de

uma mensagem padrão via e-mail e acompanhadas no sistema de gestão contratado pela cooperativa, onde consta o código da manifestação, data, horário, classificação, canal por onde o manifestante quer receber o retorno, assunto e dados do manifestante.

b) **Registro Interno:** No ato da manifestação, é identificado o perfil do manifestante (cooperado, cliente, fornecedor, sociedade) e o tipo de manifestação (reclamação, elogio, sugestão, informação ou demissão). As manifestações são lançadas em sistema interno para acompanhamento, constando também data de registro, nome do cooperado/cliente, matrícula se houver, Unidade de Negócio vinculada, canal de manifestação utilizado, o setor envolvido, o motivo, a data do retorno, e se a manifestação é procedente ou improcedente. Sendo criado gráfico com percentual de manifestação por setor e por tipo de manifestação e, no caso de demissão, o gráfico de demissão por Unidade de Negócios.

c) **Encaminhamento ao setor responsável:** Após análise, o Setor de Relacionamento com Cooperado(a) avalia o caminho mais rápido para resolução da manifestação. Caso não seja possível a resolução pelo próprio Setor de Relacionamento, encaminha via e-mail a manifestação para o setor responsável pelo assunto em até 24h (vinte e quatro horas) úteis.

d) **Tratativa:** Independente da classificação da manifestação (procedente ou improcedente), o setor responsável pelo assunto tem até 3 (três) dias para retornar ao Setor de Relacionamento com Cooperado(a) com a resposta ou formalização do processo de tratativa. Caso as manifestações demandem um processo mais longo, o Setor de Relacionamento é o responsável por intermediar as informações e manter o manifestante informado até a completa resolução da sua manifestação. Ao final da tratativa, sempre que possível, o setor responsável deve buscar melhorias e reavaliar os processos de trabalho para corrigir os problemas identificados.

e) **Feedback ao manifestante:** Caberá ao Setor de Relacionamento com Cooperado(a) validar as tratativas com Diretoria ou Superintendência, caso seja necessário, e proceder o feedback ao manifestante dentro de 24h (vinte e quatro horas) úteis após retorno do setor responsável. O retorno ao manifestante se dará prioritariamente via sistema da Ouvidoria, e através do seu canal escolhido no ato da manifestação.

f) **Relatório Mensal:** O Setor de Relacionamento com Cooperado(a) deve manter um arquivo com todas as tratativas, soluções ou não as manifestações, inclusive documentando as

melhorias alcançadas no processo e o feedback aos cooperados e ou clientes, onde por meio de planilha com os números de manifestações, realiza as medições a fim de avaliar o nível de satisfação dos cooperados/clientes. Todas as manifestações são registradas no Relatório Mensal dos Canais de Manifestações, sendo assinado pela Superintendência ou Diretoria.

4.3. Fale com o Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal disponibiliza um canal aberto para relacionamento formal com o quadro social. As manifestações devem estar diretamente relacionadas à atuação e as atribuições do Conselho Fiscal, como relatórios financeiros, auditorias internas/externas e demais assuntos relacionados. As manifestações são registradas conforme fluxo a seguir:

a) **Canal de Recebimento:** As manifestações são registradas através de um canal aberto para relacionamento formal com o quadro social através do site www.coopama.com.br/contato ou diretamente no e-mail conselhofiscal@coopama.com.br. As manifestações são recebidas na caixa de endereço eletrônico do presidente do Conselho Fiscal.

b) **Registro Interno e Tratativa:** As manifestações devem ser apresentadas na próxima reunião do Conselho Fiscal para conhecimento de todos os membros e registrada em ata. Caso o Conselho Fiscal, precisar de ajuda técnica para tratar a manifestação, ele deverá acionar a área responsável dentro da cooperativa.

c) **Feedback ao manifestante:** Caberá ao Conselho Fiscal validar as tratativas com o Conselho de Administração/Diretoria ou Superintendência, caso seja necessário, e proceder com o feedback ao manifestante.

4.4. Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é direcionada a cooperados e clientes compradores (café, grãos e revendas de ração), de forma individual, que visa manter seus clientes fidelizados e satisfeitos mesmo após a conclusão do negócio. A metodologia é do tipo quantitativa com a aplicação de um questionário estruturado e padronizado, constituído em sua maioria por questões

objetivas e algumas de caráter aberto para captar de forma espontânea sugestões relevantes para o relacionamento entre a Cooperativa e o público entrevistado.

Cooperados

a) **Procedimento:** A pesquisa é aplicada anualmente entre os meses de novembro e dezembro. O questionário deve ser aplicado de forma online ou através de ligação telefônica, com definição formal de amostra representativa do quadro social que gera grau de confiabilidade dos resultados. A Cooperativa poderá contratar empresa especializada para a execução desta pesquisa.

b) **Perfil cooperado:** A pesquisa é realizada em três grupos diferentes denominados de público A, B e C, e são divididos de acordo com o volume de compras dentro da Cooperativa, onde o público A apresentou um volume de compras acima de R$500.000,00, público B volume de compra dentre R$100.000,00 e R$500.000,00 e público C volume de compras abaixo de R$100.000,00, de acordo com relatório de vendas do ano, extraído pelo setor de Relacionamento com Cooperado(a). O relatório contém o nome completo do cooperado, unidade/estabelecimento de vínculo que pertence a Coopama, telefones (fixos/celulares) e volume de compra. Os dados são coletados por sistema de amostragem probabilística, com nível de confiança de 95% e margem de erro entre 6,0 e 7,5 pontos percentuais. No momento da aplicação, os cooperados são selecionados de maneira aleatória por meio de relatório de movimentações, baseado no relatório A, B, C. Devem ser retirados da base de dados, os cooperados que ocupam os cargos de diretores, conselheiros e colaboradores da cooperativa naquele período, e aqueles com bloqueio judicial.

c) **Aplicação do Questionário:** Sendo composto por perguntas abertas e fechadas que medem a satisfação de itens como: atendimento ao cooperado, prazo de entrega realizada, qualidade e satisfação dos produtos e serviços, prazo de pagamento negociado, além de sugestões, reclamações ou elogios, buscando a melhoria contínua através do levantamento de necessidades e expectativas levantados pelos cooperados com a Coopama.

d) **Entrega de resultados:** Após aplicação da pesquisa, os dados são analisados de forma descritiva pela empresa contratada com a utilização de tabelas e gráficos, sendo entregue um relatório final.

e) **Tabulação das perguntas:** Após a entrega dos resultados pela empresa contratada, será realizada a tabulação das perguntas para levantamento do percentual de satisfação do cooperado, sendo que cada tema possui um peso específico, estipulados da seguinte forma:

- Atendimento: 10%
- Prazo de Entrega: 17%
- Qualidade dos produtos e serviços: 25%
- Suporte (assistência técnica, armazenamento): 8%
- Condições de pagamento (prazo de pagamento, parcelamentos, juros, preço): 10%
- Satisfação geral: 30%

f) **Avaliação de desempenho/meta:** São estipuladas metas referentes à "Avaliação de atendimento", "Avaliação de produtos e serviços e "Avaliação de entrega e das condições de pagamento". A meta é de 70% de satisfação geral.

g) **Comparação de indicadores:** Será criado o gráfico de indicadores para comparação da avaliação de desempenho com os 3 últimos períodos.

h) **Apresentação dos resultados para Governança e Gestão Executiva:** Após entrega do relatório e levantamento dos resultados, será realizada uma apresentação para a Superintendência, Diretoria e Conselho de Administração, buscando dar início à criação do plano de trabalho, caso seja necessário;

i) **Apresentação do resultado para Gestores:** Após a apresentação para a Governança e Gestão Executiva, será realizada uma reunião para apresentação dos resultados para os gestores das áreas, os quais serão responsáveis pelas melhorias identificadas na pesquisa e pela Superintendência/Diretoria/Conselho.

j) **Planos de melhorias:** Após a realização dos questionários, se o resultado global for inferior a 70%, deverão ser avaliados os quesitos mais relevantes e o setor responsável deverá

elaborar um plano de ação de acordo com o mapa estratégico da cooperativa juntamente com o setor de relacionamento.

Clientes Compradores (Café, Grãos e Revenda)

a) **Procedimento:** A pesquisa é realizada anualmente, entre julho e outubro com clientes compradores de café e grãos, e entre outubro e dezembro com clientes do canal revenda. A aplicação é feita por telefone, WhatsApp, formulário digital ou impresso, por um colaborador designado pelo setor responsável ou por empresa especializada.

b) **Perfil do cliente:** A pesquisa é desenvolvida periodicamente com 30% dos clientes café mercado interno, café mercado externo, clientes de grãos (cereais) e revenda de rações. Sendo que a Coopama pode optar por pesquisar outros tipos de clientes tais como cliente de varejo.

c) **Aplicação do questionário:** A pesquisa é realizada com questões que abordam temas como atendimento, qualidade, suporte, satisfação, entrega, custo-benefício, variedade, marca e cumprimento das condições acordadas nas negociações.

d) **Entrega dos resultados:** Após aplicação da pesquisa os dados serão analisados de forma descritiva com a utilização de tabelas e gráficos, por empresa contratada ou pela própria cooperativa, sendo entregue uma cópia do relatório final.

e) **Tabulação das perguntas:** Após análise dos resultados, será realizada a tabulação das perguntas para levantamento do percentual de satisfação do cooperado, sendo que cada tema possui um peso específico, estipulados da seguinte forma:

REVENDA

- Atendimento: 20%
- Qualidade: 10%
- Suporte: 10%
- Entrega: 15%
- Custo-benefício: 10%
- Variedade: 5%
- Marca: 10%
- Inovação: 5%
- Satisfação: 15%

CAFÉ E GRÃOS

- Atendimento: 13%
- Qualidade: 22%
- Suporte: 30%
- Entrega: 15%
- Satisfação: 20%

f) **Avaliação de desempenho/meta:** São estipuladas metas referentes à "Avaliação do cliente comprador em relação as negociações com a cooperativa". A meta é de 70% de satisfação geral.

g) **Comparação de indicadores:** Será criado o gráfico de indicadores para comparação da avaliação de desempenho com os 3 últimos períodos.

h) **Planos de melhorias:** Após a realização dos questionários, se o resultado global for inferior a 70%, deverão ser avaliados os quesitos mais relevantes e o setor responsável deverá elaborar um plano de ação de acordo com os objetivos estratégicos da cooperativa.

4.5. Pesquisa de Satisfação dos Cooperados com a Governança

A pesquisa de satisfação da governança é direcionada aos cooperados para avaliar suas opiniões e/ou satisfação sobre a governança da Coopama, a transparência das ações do Conselho de Administração/Diretoria, bem como a eficiência dos meios de comunicação e a suficiência das informações disponibilizadas para este fim aos cooperados. A metodologia é do tipo quantitativa com a aplicação de um questionário estruturado e padronizado, constituído em sua maioria por questões objetivas e algumas de caráter aberto para captar de forma espontânea sugestões relevantes para o relacionamento entre a Cooperativa e o quadro social.

a) **Procedimento:** A pesquisa é aplicada anualmente entre os meses de maio e junho, por empresa terceirizada contratada, podendo ser realizada através de ligação telefônica, via WhatsApp ou de forma online, com intervalo de segurança de 95%.

b) **Perfil do cooperado:** A pesquisa é realizada em três grupos diferentes denominados de público A, B e C, e são divididos de acordo com o volume de compras dentro da Cooperativa, onde o público A apresentou um volume de compras acima de R$500.000,00, público B volume de compra dentre R$100.000,00 e R$500.000,00 e público C volume de compras abaixo de R$100.000,00, de acordo com relatório de vendas do ano, extraído pelo setor de Relacionamento com Cooperado(a). Os dados são tratados pelo setor de Relacionamento com Cooperado(a) e o relatório contém o nome completo do cooperado, unidade/estabelecimento de vínculo que pertence a Coopama, telefones (fixos/celulares) e volume de compra. No momento da aplicação, os cooperados são selecionados de maneira

aleatória baseado na curva A, B, C. Devem ser retirados da base de dados, os cooperados que ocupam os cargos de diretores, conselheiros e colaboradores da cooperativa naquele período, e aqueles com bloqueio judicial.

c) **Aplicação do questionário:** O questionário é composto por até 14 perguntas abertas e fechadas que mensuram a opinião dos cooperados sobre a governança da Coopama, a transparência das ações da direção e dos conselhos, bem como a eficiência dos atuais canais de comunicação disponibilizados para esse fim e a suficiência das informações e balancetes mensais disponibilizados aos cooperados, levantando o nível de satisfação dos cooperados com a imagem frente a possíveis concorrentes, avaliando também demais variáveis de interesse que ajudem a definir e propor estratégias para a melhoria contínua do relacionamento entre a cooperativa e seus cooperados.

d) **Entrega de resultados:** Após aplicação da pesquisa os dados serão analisados de forma descritiva com a utilização de tabelas e gráficos, sendo entregue uma cópia do relatório final.

e) **Tabulação das perguntas:** Após a entrega dos resultados pela empresa contratada, será realizada a tabulação das perguntas para levantamento do percentual de satisfação do cooperado.

f) **Avaliação de desempenho/meta:** São estipuladas metas referentes à "Avaliação da atuação da administração da cooperativa", "Relacionamento da administração com o cooperado" e "A satisfação do cooperado em relação a governança". A meta é de 70% de satisfação geral.

g) **Comparação de indicadores:** Será criado o gráfico de indicadores para comparação da avaliação de desempenho com os 3 últimos períodos.

h) **Apresentação dos resultados para Governança e Gestão Executiva:** Após entrega do relatório e levantamento dos resultados, será realizada uma apresentação para a Superintendência, Diretoria e Conselho de Administração, buscando dar início à criação do plano de trabalho, caso seja necessário;

i) **Levantamento dos pontos de melhorias:** Será realizado o levantamento dos pontos de melhorias para posterior apresentação aos coordenadores responsáveis.

j) **Apresentação do resultado para Gestores:** Após a apresentação para a Governança e Gestão Executiva, será realizada uma reunião para apresentação dos resultados para os gestores das áreas, os quais serão responsáveis pelas melhorias identificadas na pesquisa e pela Superintendência/Diretoria/Conselho.

k) **Planos de melhorias:** Após a realização dos questionários, se o resultado global for inferior a 70%, deverão ser avaliados os quesitos mais relevantes como a atuação da administração, o relacionamento da administração com o cooperado e sua satisfação geral em relação a governança e o setor responsável deverá elaborar um plano de ação de acordo com os objetivos estratégicos da cooperativa juntamente com o Setor de Relacionamento com Cooperado (a). Se o resultado for superior à 70% fica a critério da cooperativa, criar um plano de ação para os pontos que considerem importantes uma reavaliação.

4.6. Divulgação dos Canais de Manifestações

Os canais de manifestação estão amplamente divulgados por meio das redes sociais, jornal bimestral, reuniões com cooperados e eventos institucionais, garantindo o acesso e a participação ativa de cooperados de todas as partes interessadas.

ANEXO 01

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COOPERADOS

O levantamento das necessidades e expectativas dos cooperados é essencial para o crescimento e sucesso da cooperativa. A avaliação contínua da satisfação dos cooperados ajuda a identificar áreas que precisam de melhorias, fortalecem o relacionamento entre a cooperativa e seus membros e contribui para a criação de um ambiente colaborativo e produtivo.

Dados do Entrevistado

APRESENTAÇÃO: Bom dia/Boa tarde. Eu sou (nome do entrevistador) do Instituto Análise Pesquisas. Estamos realizando uma pesquisa para a Coopama com o objetivo de levantar a satisfação dos cooperados com o atendimento, produtos e serviços oferecidos pela Coopama. O(a) Sr(a) poderia participar? A pesquisa será rápida e sua opinião é muito importante.

Nome do(a) Cooperado(a): _____

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Volume de Compra:

A.( ) Acima de R$500.000,00 B.( ) De R$100.000,00 a R$500.000,00 C.( ) Abaixo de R$100.000,00

Unidade de Vínculo:

1. ( ) Alfenas 2. ( ) Campestre 3. ( ) Elói Mendes 4. ( ) Ibitiúra de Minas 5. ( ) Machado 6. ( ) Poço Fundo 7. ( ) Poços de Caldas 8. ( ) Pouso Alegre 9. ( ) Turvolândia

Entrevista

Níveis de satisfação para os itens P.01 a P.13. Vou ler algumas afirmativas que estão relacionadas com o atendimento, os produtos e serviços disponíveis aos cooperados pela Coopama. Gostaria que o(a) Sr(a) avaliasse cada item, considerando sua experiência e relacionamento com a Coopama, de acordo com os seguintes níveis 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe.

1. Atendimento – Aplicativo: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
2. Atendimento - Assistente Virtual Coopera: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
3. Atendimento – Balcão: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
4. Atendimento - Telefone: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
5. Atendimento - Visita Técnica: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
6. Atendimento - Whatsapp: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
7. Produtos e Serviços - Armazenamento e Comercialização de Café: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
8. Produtos e Serviços - Armazenamento e Comercialização de Grãos: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
9. Produtos e Serviços – Combustíveis: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
10. Produtos e Serviços - Insumos: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
11. Produtos e Serviços - Lojas: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
12. Produtos e Serviços - Nutrição animal e Veterinária: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe

13. Produtos e Serviços - Tratores, peças e Implementos: 5) Ótimo 4) Bom 3) Regular 2) Ruim 1) Péssimo 17) Não sabe
14. Os Produtos e Serviços oferecidos pela Coopama atendem às suas necessidades?

( ) Sim ( ) Não Se não, o que seria necessário: _____

15. Com relação a entrega de produtos

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

16. Com relação aos preços

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

17. Com relação às condições de pagamentos

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

18. Considerando uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), quanto você recomendaria a Coopama para um amigo produtor rural?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nada provável Extremamente provável

19. Para o(a) Sr(a) a Coopama tem algum diferencial comparado a outras cooperativas/empresas agrícolas que o(a) Sr(a) conhece?

( ) Sim ( ) Não ( ) Não sabe

20. O(a) Sr(a) deseja fazer alguma Sugestão, Elogio ou Reclamação e relação à Coopama? (Espontânea)

( ) Sim ( ) Não Qual: _____

ANEXO 02

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTES COMPRADORES NUTRIÇÃO ANIMAL

O levantamento das necessidades e expectativas dos nossos clientes é essencial para o crescimento e sucesso da cooperativa. O objetivo dessa pesquisa é levantar as necessidades e expectativas desses clientes em relação à Coopama, buscando a melhoria contínua por meio da sua participação.

Dados do Entrevistado

APRESENTAÇÃO: Bom dia/Boa tarde. Eu sou (nome do entrevistador). Estamos realizando uma pesquisa para a Coopama com o objetivo de levantar a satisfação dos nossos clientes compradores de ração. O(a) Sr(a) poderia participar? A pesquisa será rápida e sua opinião é muito importante.

Nome do Cliente: _____

Entrevista

1. Você recebe informações e visitas periódicas que lhe apresente os produtos e serviços da Coopama?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

2. A Coopama oferece uma variedade suficiente de produtos da linha de nutrição animal para atender às necessidades da sua revenda?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

3. A Coopama oferece um atendimento comercial, na nutrição animal, com conhecimento técnico e profissional?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

4. A Coopama oferece suporte técnico adequado para a linha de nutrição animal que comercializa?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

5. A Coopama apresenta agilidade do seu atendimento e resolução do seu problema, com relação a entregas?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

6. A Coopama apresenta agilidade do seu atendimento e resolução do seu problema, com relação a qualidade dos produtos, padrões solicitados e esperados?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

7. Como você avalia a qualidade dos produtos da nutrição animal fornecida pela Coopama?

   ( ) Excelente ( ) Boa ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Muito Ruim

8. A Coopama oferece produtos para nutrição animal com custo-benefício que atende as suas necessidades?

   ( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

9. Por quais meios de comunicação você recebe as informações da Nutrição Animal da Coopama?

_____

10. Para você, a Coopama é a melhor opção na linha de nutrição animal, no ramo do agronegócio da região?

( ) Concordo Totalmente ( ) Concordo Parcialmente ( ) Nem concordo, nem discordo ( ) Discordo Parcialmente ( ) Discordo Totalmente

11. Qual é a sua satisfação geral com a linha de nutrição animal da Coopama?

( ) Muito satisfeito ( ) Satisfeito ( ) Nem satisfeito, nem insatisfeito ( ) Insatisfeito ( ) Muito Insatisfeito

12. Existe algum aspecto específico da linha de Nutrição Animal da Coopama que você gostaria de ver melhorado? (Espontânea)_____

13. Deseja registrar algum ponto de melhoria, elogio ou sugestão sobre a linha de Nutrição Animal da Coopama?

_____

ANEXO 03

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTES COMPRADORES GRÃOS

O levantamento das necessidades e expectativas dos nossos clientes é essencial para o crescimento e sucesso da cooperativa. O objetivo dessa pesquisa é levantar as necessidades e expectativas desses clientes em relação à Coopama, buscando a melhoria contínua por meio da sua participação

Dados do Entrevistado

APRESENTAÇÃO: Bom dia/Boa tarde. Eu sou (nome do entrevistador). Estamos realizando uma pesquisa para a Coopama com o objetivo de levantar a satisfação dos nossos clientes compradores de grãos. O(a) Sr(a) poderia participar? A pesquisa será rápida e sua opinião é muito importante

Nome do Cliente: _____

Entrevista

1. Como você classifica o atendimento da Coopama, em relação a cortesia e cordialidade?
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

2. Qual a sua percepção no atendimento em relação ao Know-how e conhecimento técnico do profissional da Coopama?
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

3. Em relação a agilidade do seu atendimento e resolução do seu problema, como classifica?
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

4. A retirada ou entrega do produto adquirido, você diria que foi?
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

5. Na sua avaliação, qual a qualidade dos produtos que adquiriu da Coopama?
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

6. Com relação aos produtos adquiridos, estavam dentro dos padrões solicitados e esperados?
( ) Sim ( ) Não

7. Recebe informações periódicas sobre os produtos e serviços da Coopama
( ) Sim ( ) Não

8. Em geral, qual seu nível de satisfação com a Coopama
( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

ANEXO 04

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLIENTES COMPRADORES CAFÉ

O levantamento das necessidades e expectativas dos nossos clientes é essencial para o crescimento e sucesso da cooperativa. O objetivo dessa pesquisa é levantar as necessidades e expectativas desses clientes em relação à Coopama, buscando a melhoria contínua por meio da sua participação.

Dados do Entrevistado

APRESENTAÇÃO: Bom dia/Boa tarde. Eu sou (nome do entrevistador). Estamos realizando uma pesquisa para a Coopama com o objetivo de levantar a satisfação dos nossos clientes compradores de café. O(a) Sr(a) poderia participar? A pesquisa será rápida e sua opinião é muito importante.

Nome do Cliente: _____

Entrevista

1. Como você classifica o atendimento da Coopama, em relação a negociação de café?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

2. Qual a sua percepção em relação ao conhecimento técnico do profissional Coopama responsável pela negociação?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

3. Em relação a agilidade e qualidade do atendimento ou solução de problema?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

4. A retirada ou entrega do produto adquirido, você diria que foi?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

5. Como você avaliaria os cafés em relação aos padrões negociados e suas expectativas?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

6. Para você a Coopama é a melhor opção para negociações de café?

_____

7. Deseja registrar alguma crítica, elogio ou sugestão de melhoria para a Coopama?

_____

8. Em geral, qual o seu nível de satisfação com a Coopama?

( ) Ótimo ( ) Bom ( ) Regular ( ) Ruim ( ) Péssimo ( ) Não sabe

ANEXO 05

QUESTIONÁRIO PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM A GOVERNANÇA

O levantamento das necessidades e expectativas dos cooperados é essencial para o crescimento e sucesso da cooperativa. A avaliação contínua da satisfação dos cooperados ajuda a identificar áreas que precisam de melhorias, fortalecem o relacionamento entre a cooperativa e seus membros e contribui para a criação de um ambiente colaborativo e produtivo.

Dados do Entrevistado

APRESENTAÇÃO: Bom dia/Boa tarde. Eu sou (nome do entrevistador) do Instituto Análise Pesquisas. Estamos realizando uma pesquisa para a Coopama com o objetivo de levantar a satisfação dos cooperados sobre a governança da Coopama, a transparência das ações do Conselho de Administração/Diretoria, bem como a eficiência dos meios de comunicação e a suficiência das informações disponibilizadas para este fim aos cooperados. O(a) Sr(a) poderia participar? A pesquisa será rápida e sua opinião é muito importante.

Nome do(a) Cooperado(a): _____

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino Idade: _____

É cooperado à Coopama a quanto tempo?

1) Até 5 anos 2) 6 a 10 anos 3) 11 a 15 anos 4) Mais de 15 anos

Volume de Compra:

A. ( ) Acima de R$500.000,00 B. ( ) De R$100.000,00 a R$500.000,00 C. ( ) Abaixo de R$100.000,00

Unidade de Vínculo:

1. ( ) Alfenas 2. ( ) Campestre 3. ( ) Elói Mendes 4. ( ) Ibitiúra de Minas 5. ( ) Machado 6. ( ) Poço Fundo
7. ( ) Poços de Caldas 8. ( ) Pouso Alegre 9. ( ) Turvolândia

Entrevista

1. O que o Sr(a) produz? (Cite até 2 produtos principais)

2. Armazena na Coopama?

   ( ) Sim. Qual produto? _____ ( ) Não. Por quê? _____

3. O(a) Sr(a) recebe informações periódicas sobre como a administração da Coopama vem sendo efetuada (planejamentos, ações, balancetes etc.)? (Se o entrevistado responder "Sim", solicite que diga até duas formas/meios principais.)

   ( ) Sim, Através de _____ ( ) Não

4. O(a) Sr(a), como cooperado da Coopama, procura participar de forma efetiva das questões ligadas à administração da cooperativa (com elogios, críticas ou sugestões)?

   ( ) Sim ( ) Não (Ir para o item P.07)

5. Se sim, através de quais meios?

( ) Conversa com a direção/conselho ( ) E-mail ( ) Ouvidoria ( ) Whatsapp ( ) Outro. Qual? _____

6. O(a) Sr(a) recebe algum retorno da Coopama sobre o tratamento dado às suas demandas (elogios, críticas e sugestões)?

( ) Sim ( ) Não ( ) Algumas vezes sim, outras não

7. O Conselho de Administração/Diretoria da Coopama presta contas de sua atuação nas Assembleias Gerais e/ou em outros momentos ou canais de comunicação com o cooperado?

( ) Sim, apenas na Assembleia Geral ( ) Sim, nas Assembleias e com informativos impressos/Internet ( ) Não ( ) Não sabe

(Níveis de Satisfação para os itens P.08 a P.11 e para a P.14)
Vou ler algumas afirmativas que estão relacionados com a Administração da Coopama e gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse o seu nível de satisfação com cada uma delas, de acordo com os seguintes níveis: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.

8. Em relação à atuação da atual administração da Coopama, o(a) Sr(a) diria que está: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.
9. Agora, em relação ao relacionamento da atual administração da Coopama com seus cooperados, o(a) Sr(a) está: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.
10. Sobre a forma como é feita a distribuição das sobras todos os anos aos cooperados, o(a) Sr(a) está: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.
11. De forma geral, o seu nível de Satisfação com a Coopama é: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.

12. Na sua opinião, existe algo em que a diretoria da Coopama pode melhorar? _____

13. O(a) Sr(a) é cooperado a outra cooperativa além da Coopama?

( ) Sim. Qual? _____ ( ) Não. (Agradecer e encerrar)

14. De forma geral, o seu nível de Satisfação com essa outra cooperativa em que o(a) Sr(a) é cooperado é: 5) Totalmente Satisfeito 4) Parcialmente Satisfeito 3) Nem satisfeito, nem insatisfeito 2) Parcialmente Insatisfeito 1) Totalmente Insatisfeito 17) Não sabe.