

APÊNDICE

Questionário aplicado aos Cooperados

Este questionário está relacionado a pesquisa feita na Cresol Goiás, na cidade de Orizona-GO referente às Relações Bancárias e a satisfação do cliente na Cooperativa X Instituição Financeira Pública, para auxiliar a acadêmica Janaine de Araújo Machado a realizar o estudo de caso na Cooperativa e para obtenção de informações a tabulação de dados, a fim de construir o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), para a conquista do Curso de Bacharel em Administração pela Universidade Estadual de Goiás - Câmpus de Silvânia.

PESQUISA DIRECIONADA A CLIENTES DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA CRESOL

1-Qual é o seu gênero?

() Feminino

() Masculino

2-Qual é a sua faixa etária?

() 18 a 25

() 26 a 39

() 40 a 50

() Acima de 50 anos

3-Qual seu estado civil?

- Solteiro
- Casado
- Viúvo
- Divorciado
- União Estável

4-Qual sua escolaridade?

- Até fundamental
- Médio completo
- Médio incompleto
- Ensino superior

5-Qual o tempo de relacionamento com a Cresol?

- Até 1 ano
- Entre 1 e 2 anos
- Entre 2 e 3 anos
- Entre 3 e 4 anos
- Entre 4 e 5 anos
- Mais de 5 anos

6-Você possui conta:

- Corrente e poupança
- Corrente
- Poupança

7-Você indicaria a instituição Cresol para outra pessoa?

Sim

Não

Talvez

8-Qual a sua avaliação na Cresol nas questões abaixo?

Atendimento

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Agilidade

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Educação dos Colaboradores

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Tempo de espera

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Ambiente físico

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Solução de Problemas

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Qualidade das informações

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Produtos oferecidos

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Taxa de Juros

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Confiança no trabalho

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

9-Você possui conta em outra Instituição Financeira?

Não Sim

**PESQUISA DIRECIONADA AO CLIENTE QUE POSSUI CONTA EM
OUTRA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA (Banco do Brasil, Caixa Econômica
Federal, Itaú, Bradesco e Sicredi).**

1-Você possui conta:

Corrente e poupança

Corrente

Poupança

2-Qual o tempo de relacionamento com a outra instituição financeira?

Até 1 ano Entre 1 e 2 anos Entre 2 e 3 anos

Entre 3 e 4 anos Entre 4 e 5 anos Mais de 5 anos

3- Qual a nota você daria para a outra instituição financeira que possui relacionamento?

5 8

6 9

7 10

4- Qual a sua satisfação em relação ao atendimento, produtos e serviços oferecidos nas outras instituições financeiras na cidade de Orizona?

Muito satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Nada satisfeito

5- Comparando Atendimento, Instalações, Serviços e Produtos, Agilidade e Transparência nas outras Instituições Financeiras de Orizona, qual nota você daria?

05 () 06 () 07 () 08 () 09 () 10 ()

6- Qual a sua avaliação na sua outra instituição financeira nas questões abaixo:

Atendimento

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Agilidade

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Educação dos Colaboradores

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Tempo de espera

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Ambiente físico

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Solução de Problemas

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Qualidade das informações

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Produtos oferecidos

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Taxa de Juros

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

Confiança no trabalho

Excelente Bom Regular Ruim Péssimo

7-Você indicaria a instituição financeira para outra pessoa?

Sim

Não

() Talvez