

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



ESTUDO DE CASO: ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DO USO DOS CANAIS DE AUTOATENDIMENTO DURANTE O PERÍODO DE PANDEMIA COVID-19

Pesquisador(es): BERTOTTO, Daiana Antunes; ZANELLA, Luiz Felipe Torcatto

Instituição de Ensino Superior/Curso: Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc),
Curso de Administração

Área: Área das Ciências Sociais

Introdução: Atualmente vivemos em um mundo de constantes transformações, onde tudo acontece num ritmo acelerado, quase frenético e é preciso se adaptar as novas tendências e novas tecnologias, pois tudo muda num piscar de olhos. E com as instituições financeiras não é diferente, a todo momento surgem novas maneiras e formas de organizar, comandar e executar tarefas. O ano de 2020 é um período atípico, onde o medo de contrair o vírus COVID-19 tomou conta da população, dessa forma foi necessário buscar alternativas para que as tarefas e operações do dia a dia pudessem ser realizadas remotamente. **Objetivo:** O Sicoob oferece ferramentas como o App Sicoob mobile, Internet Banking e os caixas eletrônicos que fazem parte dos canais de autoatendimento disponibilizados pela cooperativa. E, neste momento a utilização destes canais são essenciais para cumprir as normas estipuladas pelo Ministério da Saúde, mantendo assim a eficiência dos serviços disponibilizados nos caixas convencionais. Desta forma, o presente trabalho teve como objetivo mensurar o nível de satisfação da utilização dos terminais de autoatendimento. **Método:** A presente pesquisa foi feita através de questionário aplicado de forma virtual pelo Google Forms para os associados da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Vale do Vinho, agência de Rio das Antas. **Resultados:** O resultado se deu por meio de levantamento de dados obtidos através das pesquisas, onde foi possível medir e mensurar o nível de satisfação dos associados quanto a utilização dos terminais de autoatendimento nesse momento de pandemia, bem como o perfil de quem mais utiliza os serviços, além das transações mais realizadas tanto na Cooperativa quanto nos canais disponibilizados. **Conclusão:** Entendeu-se que os

II CIRCUITO REGIONAL

DE PESQUISA, INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Megatendências, Perspectivas e Desafios na Formação Profissional

- XXVII Seminário de Iniciação Científica
- XIV Seminário Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão - SIEPE



associados estão satisfeitos com os serviços oferecidos, mas foi possível traçar novas soluções para prover melhorias no atendimento.

Palavras-chave: Canais de Autoatendimento. Cooperativa. COVID-19.

E-mails: daiabertotto@hotmail.com; luiz.zanella@unoesc.edu.br

