

## **MARKETING DE RELACIONAMENTO: UM ESTUDO DE CASO EM UMA AGÊNCIA DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NO RIO GRANDE DO SUL**

Graduação: Administração  
Área temática: Ciências Sociais Aplicadas  
Resultados: Final  
Forma de apresentação: Oral

Taiara Grazielle Schmidt<sup>1</sup> - Roberto Tadeu Ramos Morais<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O cooperativismo de crédito demonstra avanços significativos no mercado financeiro do Brasil nos últimos anos, e as cooperativas propõem um relacionamento mais estreito com seus associados, diferenciando-se nesse ponto de outras instituições financeiras, além de terem taxas e juros mais atrativos para seus associados. Sabendo da importância do marketing de relacionamento para as empresas, o presente estudo de caso traz a comparação dos indicadores de índice de solução por associado (ISA) e satisfação, através do net promoter score (NPS) de uma agência com 1.217 associado de pessoas físicas e jurídicas de uma cooperativa de crédito de livre admissão localizada no Rio Grande do Sul no período de setembro de 2016, quando foi implantado a ferramenta de gestão de relacionamento com o cliente (CRM), até março de 2018, para verificar se a ferramenta trouxe melhorias nas negociações. Para tanto, foram utilizados relatórios fornecidos pela cooperativa, interpretados de forma qualitativa e comparados com o referencial teórico sobre o tema. Os resultados encontrados foram satisfatórios, e devido à natureza aplicada da pesquisa, pode-se identificar pontos de intensificação na utilização da ferramenta pelos gestores da agência com possibilidade de incrementar o volume de negócios, fazendo a cooperativa ser a principal instituição financeira do associado, e podendo posteriormente analisar questões pontuais que possuem oportunidade de melhoria para a agência.

**Palavras-chave:** Cooperativismo. Satisfação. Marketing de relacionamento.

### **REFERÊNCIAS**

Philip Kotler

Fred Reichheld

Alcenor Pagnussat

---

<sup>1</sup> Acadêmica das Faculdades Integradas de Taquara. taiara-schmidt@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor orientador das Faculdades Integradas de Taquara. masprm@faccat.br