

## AÇÕES SOCIAIS E AMBIENTAIS EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO<sup>1</sup>

Angela Maria Haberkamp

[angelamh@univates.br](mailto:angelamh@univates.br)

Centro Universitário Univates – UNIVATES

Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS

Alexandre André Feil

[alexandre.feil1@gmail.com](mailto:alexandre.feil1@gmail.com)

Centro Universitário Univates – UNIVATES

Adriano José Azeredo

[adrianoj@univates.br](mailto:adrianoj@univates.br)

Centro Universitário Univates – UNIVATES

Cheila Daiane Kalkmann

[ckalkmann@universo.univates.br](mailto:ckalkmann@universo.univates.br)

Centro Universitário Univates – UNIVATES

### RESUMO

A pesquisa tem como objetivo identificar a percepção dos associados e funcionários de uma cooperativa de crédito em relação à relevância dos programas sociais e ambientais desenvolvidos. Para tanto, foram aplicados questionários aos 37 associados e 31 funcionários, durante o mês de maio de 2015. Os dados foram coletados mediante a aplicação de questionários a associados e funcionários, pesquisa documental e entrevista não estruturada. Os resultados mostram que 46% dos associados conhece e sabe da importância dos Programas Sociais da Cooperativa. Além disso, para os associados, estimular o desenvolvimento do cooperativismo da comunidade, é o aspecto considerado mais importante. Já os funcionários acreditam que os programas fazem com que o associado conheça a realidade da cooperativa, entenda o seu papel como associado e estimule o associado a participar da gestão. Em relação à política de sustentabilidade, constatou-se que 84% dos respondentes a conhecem e concordam que a cooperativa foi criada com o objetivo de ir corroborar com os princípios cooperativistas.

**Palavras-chave:** Programas Sociais; Programas Ambientais; Cooperativas de Crédito.

<sup>1</sup> Recepção: 25/01/2016.

Aprovação: 06/10/2016.

Publicação: 20/12/2016.

---

## SOCIAL AND ENVIRONMENTAL ACTIONS IN A CREDIT COOPERATIVE

### ABSTRACT

The research aims to identify the perceptions of members and employees of a credit cooperative in relation to the importance of social and environmental programs. To this end, questionnaires were given to 37 members and 31 employees during the month of May 2015. Data were collected through questionnaires to members and employees, a documental research and unstructured interview was conducted. The results show that 46% of the members know and are aware of the importance of the Social Cooperative Programs. In addition, for members, stimulate the development of community cooperative, is the most important aspect considered. Already employees believe the programs make the associated know the reality of the cooperative, understand its role as an associate and encourages the member to participate in the management. Regarding the sustainability policy, it was found that 84% of respondents know and agree that it was created in order to meet the cooperative principles.

**Keywords:** Social Programs; Environmental Programs; Credit Cooperative

## 1 INTRODUÇÃO

As cooperativas de crédito são instituições financeiras que centram suas atividades e objetivos não somente em aspectos financeiros, mas também no atendimento aos associados e no desenvolvimento da sociedade em que estão inseridos. Definem assim, princípios e valores essenciais para orientar o comportamento e a cultura organizacional. Estes princípios, relacionados a responsabilidade, incluem a busca por uma postura ética e social, voltada ao desenvolvimento da sociedade em geral, em harmonia ao desenvolvimento econômico e das questões ambientais de sua organização. Além disso, a cooperativa de crédito em estudo também inseriu a transparência em sua declaração de valores.

As cooperativas de crédito brasileiras estão em um visível estágio de crescimento. De acordo com o Portal do Cooperativismo (2014), são 1.150 cooperativas, que administram ativos totais de R\$ 186 bilhões (2,7% do total dos ativos do mercado financeiro), realizam operações de crédito no valor de R\$ 80 bilhões (2,8% do Sistema Financeiro Nacional), depósitos de R\$ 91 bilhões (4,7%). Estes números fazem com que as Cooperativas de Crédito ocupem a 6ª posição no *Ranking* das maiores instituições financeiras do país.

A cooperativa objeto deste estudo é uma das 112 que fazem parte de um sistema nacional com 2,6 milhões de associados, presente em 11 estados brasileiros. Possui sede no Rio Grande do Sul, conta com 51.866 associados (maio/2015) e registrou em 2014 um Patrimônio Líquido de 105 milhões, 25% superior ao ano anterior.

Conforme definições em seu Estatuto Social, os investimentos em ações de cunho social e ambiental atendem a uma parte da missão da cooperativa: “melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade”. Como exemplos destas ações podem ser citados os programas que buscam: a) estimular a aproximação dos associados dos ideais cooperativos; b) o fundo de assistência técnica e social; c) o programa de disseminação dos ideais cooperativos nas escolas; d) o programa interno de sustentabilidade; e) os investimentos em treinamento (on-line e presencial); e f) programas de integração entre os funcionários.

A divulgação destes programas ocorre em jornais, sites, relatório de administração, etc, com o objetivo de possibilitar aos associados e funcionários o conhecimento das atividades desenvolvidas e de seu envolvimento nos referidos programas. Todas estas ações visam atender as expectativas dos envolvidos, porém, ainda é dúvida se este objetivo está sendo alcançado. Além disso, se desconhece se as ações são realizadas por obrigatoriedade legal ou de forma voluntária.

Assim, apesar de serem desenvolvidas diversas ações ambientais e sociais, pouco se sabe sobre os resultados obtidos. Neste contexto, surge o escopo central deste estudo, que consiste em identificar a percepção de associados e funcionários quanto à importância dos programas sociais e ambientais da cooperativa. De forma complementar, se identifica se a cooperativa está realizando as destinações previstas em seu estatuto e qual é o valor gasto para realização de cada projeto.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção é caracterizado o cooperativismo, com a apresentação das características do cooperativismo de crédito. É também definido o conceito de responsabilidade social, sua importância na gestão das organizações e estudos correlatos.

## 2.1 Cooperativismo

O cooperativismo é um movimento econômico e social entre pessoas, em que a cooperação está baseada na participação dos associados nas atividades econômicas (agropecuárias, indústrias, comerciais ou prestação de serviços), com o objetivo de atingir o bem comum (OCB, 2015). As formas de trabalho cooperativo são anteriores até mesmo à era capitalista, incluindo grupos que praticam a produção colaborativa e ajuda mútua (VIETA, 2010). O mesmo autor destaca que, na era moderna, as cooperativas surgem como respostas ao capitalismo.

Este modelo socioeconômico visa atender as necessidades de um grupo de pessoas. As Cooperativas são norteadas por sete princípios, por meio dos quais levam seus valores à prática. Estes princípios são utilizados desde a fundação da primeira Cooperativa do Mundo, na Inglaterra, em 1844, sendo: a) Adesão Voluntária e Livre; b) Gestão Democrática; c) Participação Econômica dos Membros; d) Autonomia e Independência; e) Educação; f) Formação e Informação; g) Inter cooperação; e h) Interesse pela Comunidade (OCB, 2015).

As cooperativas de crédito surgiram com o objetivo de fazer empréstimos a pessoas excluídas dos bancos e outras instituições formais: os pobres e aqueles que não possuem garantia (BANERJEE; BESLEY; GUINNANE, 1994). Estas cooperativas são consideradas instituições financeiras, formadas por pessoas que buscam recursos financeiros com condições mais favoráveis e melhor administração dos seus recursos, na prestação de serviços de natureza bancária. É uma sociedade mantida pelos próprios cooperados, que exercem ao mesmo tempo o papel de donos e usuários. Os recursos aplicados na Cooperativa ficam na comunidade, o que contribui para com o desenvolvimento das localidades em que está inserida (MEINEN; PORT, 2014).

As Cooperativas de Crédito, legalmente, são equiparadas a instituições financeiras e seu funcionamento deve ser autorizado e regulamentado pelo Banco Central do Brasil. O Cooperativismo de Crédito também possui legislação própria, a Lei nº 5.764/71, a Lei Complementar nº 130/09 e a Resolução nº 3.859/10.

## 2.2 Desenvolvimento Sustentável

O desenvolvimento sustentável envolve o desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de satisfazerem as suas próprias necessidades (NASCIMENTO, 2016). Neste sentido, a sustentabilidade pode ser definida como a característica de um processo ou sistema que permite sua sobrevivência por tempo determinado ou indeterminado (BELL; MORSE, 2008). Estes termos tornaram-se um princípio pelo qual o uso dos recursos naturais para a satisfação das necessidades presentes não deve comprometer a satisfação das necessidades das gerações futuras (PEREIRA; SILVA; CARBONARI, 2011).

Ghosh (2008) apresenta o conceito de desenvolvimento sustentável como uma forma geométrica, ou seja, um triângulo que engloba três áreas principais: econômica, social e ambiental. Não necessariamente os três pilares devem ser definidos sempre de forma conjunta. Para Piarantoni (2004), a sustentabilidade pode ser definida em relação a apenas uma única dimensão (econômica, ambiental ou social).

O desenvolvimento sustentável envolve três componentes equivalentes: ambiental, econômico e desenvolvimento social; bem como três dimensões do bem-estar, ou seja, inter-relações econômicas, ecológicas e sociais, e complexidade da sua inter-relação (DEMPSEY et al., 2011; CIEGIS; RAMANAUSKIENE; MARTINKUS, 2015).

O desenvolvimento sustentável é a consequência de um modelo de desenvolvimento que está baseado num tripé intitulado *triple bottom line* de Elkington (1994). É um modelo de desenvolvimento apoiado em resultados associados à inter-relação das dimensões Social, Econômica e Ambiental (BARBIERI; CAJAZEIRA, 2009, MARQUES; FILHO, 2012).

Para Costa (2014), responsabilidade social são as ações das empresas que beneficiam a sociedade. São ações sociais relevantes para as comunidades, contribuindo com a política social. É uma forma de gestão que pretende diminuir os impactos negativos no meio ambiente e comunidades, preservando recursos ambientais e culturais respeitando a diversidade e reduzindo a desigualdade social. O autor complementa ainda que são as corporações se conscientizando do seu papel no desenvolvimento da comunidade que está inserida, criando programas que levam em consideração a natureza, economia, educação, saúde, atividades locais, transportes.

Conforme o Instituto Ethos (2015), a responsabilidade social, deve estar diretamente ligada aos valores da companhia e o direcionamento a ela deve estar claro para os empregados, fornecedores e consumidores/clientes, bem como para a própria comunidade e para o governo. Assim sendo, adotar uma gestão socialmente responsável implica, necessariamente, atuar na busca de benefícios para os parceiros e para o meio ambiente, sem deixar de lado o retorno para os investidores.

A responsabilidade social nas organizações pode ser abordada sob duas dimensões: a responsabilidade social interna e a responsabilidade social externa. A responsabilidade social interna se refere ao trabalhador inserido no espaço organizacional, às condições de trabalho e benefícios, entre outros aspectos. Já a responsabilidade social externa, refere-se aos investimentos em projetos ou organizações sem fins lucrativos, e está diretamente relacionada com a participação no desenvolvimento de ações na comunidade (SOUZA, 2013).

## 2.2.1 Sustentabilidade Econômica e Ambiental

A sustentabilidade econômica está diretamente ligada à sobrevivência do negócio, pois é a capacidade de provisionar e obter recursos, para aquisição de máquinas, material e contratação de capital humano para fazer girar a produção e para realizar investimento e se manter na competitividade do mercado econômico (BARBIERI, 2010). Nesta dimensão, procura-se contemplar a viabilidade e estabilidade econômica, a capacidade de suporte frente a riscos, a autonomia de recursos e a rentabilidade dos fatores. Isso permitirá ao sistema manter a produção, através do tempo, frente a pressões socioeconômicas ou ambientais, mas gerando uma rentabilidade estável e suficiente que permita a reprodução social (ALBUQUERQUE, 2009).

A sustentabilidade ambiental é a capacidade de os sistemas ambientais envolvidos no processo de desenvolvimento garantirem seu funcionamento, eficácia e eficiência, de tal forma que se possam mobilizar as potencialidades sobre as quais está baseado o processo e que satisfaçam as necessidades sociais (CAVALCANTI, 2011). O autor complementa que se espera que as propostas de sustentabilidade ambiental busquem a reconciliação entre o meio

ambiente e o crescimento econômico, por meio do retorno da racionalidade econômica, como um processo durável e como meio eficaz para assegurar o equilíbrio ecológico e a igualdade social, além da tecnologia que deve buscar reverter os efeitos da degradação ambiental nos processos de produção, distribuição e consumo de mercadorias. Muitas vezes estas atividades ambientais extrapolam as obrigações legais das empresas, com o intuito de preservar o meio ambiente. Estas ações podem também ser denominadas como ações socioambientais. Implícito neste conceito está a necessidade de um planejamento dirigido em relação ao uso do espaço, as atividades produtivas, a organização de assentamentos humanos e o desenvolvimento da sociedade, em harmonia com a vocação natural da Terra, o aproveitamento durável dos recursos e a proteção e qualidade do meio ambiente (CAVALCANTI, 2011).

Estudos envolvendo a sustentabilidade e a responsabilidade social das empresas tem sido desenvolvidos por diferentes pesquisadores. Em consonância com o que se pretende identificar nesta pesquisa, podem ser citados os estudos do Instituto Akatu (2005), Silva, Oliveira e Nascimento (2015) e Souza e Pimentel (2013).

Os dois primeiros estudos identificaram os aspectos relacionados a sustentabilidade e a responsabilidade social considerados mais importantes pelos *stakeholders*. O Instituto Akatu (2005) identificou que o consumidor valoriza aspectos tangíveis de Responsabilidade Social Empresarial próximos de sua capacidade de entendimento e interpretação e que tendem a beneficiá-lo direta ou indiretamente. O estabelecimento dos princípios gerais, a transparência e benefícios genéricos para a sociedade foram menos valorizados. O outro estudo, de Silva, Oliveira e Nascimento (2015), foi realizado em duas empresas gaúchas, sendo identificados os principais *stakeholders* e estudado se estes estavam cientes da preocupação destas empresas com os valores socioambientais. Os autores concluíram que todos os envolvidos com a empresa, de funcionários a investidores, estão cada vez mais interessados em investir e trabalhar em empresas voltadas à sustentabilidade.

Já Souza e Pimentel (2013) estudaram aspectos relacionados ao desempenho da gestão sustentável refletida no Balanço Social. Os autores concluíram que os indicadores sociais mostram que as empresas destinam mais recursos para as áreas externas. Além disso, tanto os recursos internos quanto os externos, em sua maioria, estão destinados para cumprimento das obrigações legais. Por outro lado, os indicadores ambientais, por enquanto, recebem poucos investimentos das empresas estudadas. Verificou-se também que algumas empresas que já estão com o processo de gestão sustentável implantado, em função das ações iniciais (compulsórias), posteriormente podem avançar para ações voluntárias, mais relacionadas ao meio ambiente, funcionários e sociedade.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção é descrito o método utilizado para a realização deste trabalho, bem como à definição do tipo de pesquisa, a forma da coleta de dados e à interpretação dos resultados obtidos.

Quanto ao modo de abordagem, trata-se de uma pesquisa quali-quantitativa, pois apresenta dados referente a estatística descritiva sobre a relevância dos programas sociais e ambientais para os associados e funcionários. Além disso, apresenta as percepções dos grupos envolvidos, em relação aos programas (ambientais e sociais), permitindo a realização de uma

avaliação e uma melhor compreensão do tema no contexto social. No contexto deste estudo, a percepção dos associados e colaboradores significa o ato de perceber, a consciência (de alguma coisa ou pessoa), impressão ou intuição (HOUAISS, 2015).

O procedimento técnico utilizado foi a pesquisa documental, *survey* e entrevista. Na pesquisa documental foram coletados relatórios e documentos com a descrição das características dos programas desenvolvidas na cooperativa. Também foram analisados os relatórios gerenciais, o estatuto da cooperativa, demonstrações contábeis, livros e documentos dos programas, que serviram de base para a elaboração dos questionários.

Após a análise dos dados obtidos com a pesquisa documental (estatuto), foi possível verificar se a cooperativa realiza suas ações com base em fundamentos legais e se as ações são realizadas de forma voluntária. As demonstrações contábeis foram utilizadas para identificar se os recursos utilizados para desenvolver os programas são oriundos serão apenas das destinações legais ou se a cooperativa destina recursos adicionais.

Os livros e documentos dos programas possibilitaram a identificação dos principais objetivos e características dos programas sociais e ambientais desenvolvidos pela cooperativa. Com a finalidade de manter o sigilo em relação a empresa estudada, os programas foram identificados apenas como Programa 01, 02, 03 e 04. Seus principais objetivos são:

- Programa 01: visa promover a compreensão sobre o funcionamento das sociedades cooperativas;
- Programa 02: tem o objetivo de aprimorar o processo de gestão e desenvolvimento das cooperativas;
- Programa 03: dissemina o cooperativismo e a natureza das sociedades cooperativistas na comunidade, sendo voltado ao público infantil;
- Programa de Educação: programa de educação, visando a formação de profissionais integrados a cultura cooperativa, preparando-os para o desempenho de suas funções, através de treinamentos on-line. Destinado aos funcionários;
- Programa de sustentabilidade: tem o compromisso de gerar resultados econômicos ao mesmo tempo em que protege o meio ambiente e melhora a qualidade de vida das pessoas com as quais interage.

A percepção em relações aos programas foi identificada mediante a aplicação de uma pesquisa *survey*, para todos os grupos de envolvidos nos programas. A população e a amostra deste estudo são divididas em duas partes:

- Associados: a população é composta pelo total de associados da maior das 17 unidades de atendimento da cooperativa em estudo. Foi assim definida, pois entende-se que esta atende a todos os públicos alvo desta pesquisa. A amostra desta pesquisa é composta por um grupo de 50 associados (pessoa física rural e urbana). A amostra é não-probabilística, aplicada aos associados presentes na unidade de atendimento nos dias da realização da pesquisa;
- Funcionários: a pesquisa foi realizada com todos os 31 funcionários da unidade de atendimento, desta forma, não há distinção entre população e amostra.

Buscou-se atender aos requisitos de validade e confiabilidade do instrumento de pesquisa seguindo as definições de Kirk e Miller (1986). Para os autores, nas pesquisas qualitativas deve-se almejar a validade aparente, instrumental e teórica. Para que estes critérios de validade pudessem ser atingidos, foram adotados os seguintes procedimentos:

- O pré-teste do questionário foi realizado com três associados de diferentes faixas etárias. Com este procedimento, foi possível verificar o grau de clareza das questões, bem como, se os objetivos da pesquisa seriam alcançados. Os ajustes sugeridos foram avaliados e integrados ao questionário (validade aparente e instrumental);
- O questionário foi elaborado com base nas definições da literatura (apresentadas no referencial teórico) em relação a programas sociais e ambientais e nas características e objetivos de cada programa. Adicionalmente, foi realizada uma entrevista aberta com a Coordenadora dos Programas Sociais da Cooperativa, a fim de melhor compreender e identificar os aspectos relevantes a serem pesquisados (validade teórica);

Obteve-se assim, o instrumento de pesquisa, que, em sua versão final apresenta quatro blocos contendo 18 questões, sendo 15 fechadas e três abertas. O primeiro bloco do questionário busca identificar o perfil dos associados. O segundo, a percepção dos entrevistados em relação a cada programa desenvolvido pela cooperativa. Para tanto foram elaboradas quatro questões em relação a cada um (exceto para o programa destinado ao público infantil), perguntando se o associado tinha conhecimento da existência do programa; se entendia que os objetivos estavam sendo atingidos, de que forma o associado se sentia participando do programa, e; em relação a participação do associado no programa e sua motivação para fazê-lo. A última pergunta do questionário apresentava o principal objetivo de cada programa e solicitava ao associado que identificasse seu grau de concordância em relação ao atingimento do mesmo.

Nas questões fechadas dos questionários foi utilizada a escala *Likert*, onde os entrevistados indicam o grau de concordância ou discordância em relação a uma série de afirmações. Para facilitar o entendimento dos associados em relação a linguagem do questionário, optou-se por utilizar a escala de pouco importante (1) até muito importante (4). Já para os funcionários foi utilizada uma escala de cinco intervalos: 1 - discordo totalmente, 2 - discordo em parte, 3 - neutro, 4 - concordo e 5 - concordo totalmente.

A pesquisa foi realizada entre 27 de abril e 08 de maio de 2015, em uma das Unidades de Atendimento. Responderam os questionários os associados que frequentaram a Unidade neste período.

Os resultados alcançados foram analisados com o apoio do *Software Microsoft Office Excel*® 2010, sendo realizados comparativos entre os diferentes públicos estudados e cálculos da média aritmética. As respostas das questões abertas foram transcritas e agrupadas por similaridade. Em seguida foi realizada uma análise léxica destas questões identificando-se dos termos e sugestões que aparecem em maior quantidade nas respostas. O total de entrevistas aplicadas aos associados foram 50, e destas foram excluídas 13 em função do preenchimento incorreto com questões sem resposta e com respostas visivelmente incoerentes. Os 31 questionários aplicados aos funcionários foram utilizados na íntegra.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta e analisa os dados e informações obtidas, com base nos documentos dos programas, demonstrações contábeis e nos 37 questionários aplicados aos associados e 31 aos funcionários. Inicialmente são apresentados os resultados da análise documental e nas seções seguintes, os resultados da pesquisa com associados, funcionários e uma comparação entre as percepções de ambos os grupos.

Anualmente, a cooperativa destina 5% de seu resultado líquido para realização dos programas sociais e ambientais, atendendo ao que estabelece o Estatuto. Assim, consta-se que a exigência em relação a destinação legal está sendo atendida. Com base em relatórios contábeis identificou-se que a cooperativa deposita o valor equivalente a destinação legal em uma conta corrente específica, utilizando os recursos conforme a demanda dos projetos. Porém, são realizados aportes adicionais no decorrer do ano, quando recursos financeiros são transferidos para a referida conta corrente.

Não foram localizados relatórios ou controles que permitissem identificar o montante de recursos adicionais destinados a execução dos projetos no período em estudo. Consequentemente, não foi possível identificar o valor total dos recursos financeiros utilizados. A cooperativa contabiliza os gastos com a realização dos projetos em contas contábeis de despesa, sem, no entanto, utilizar contas específicas para cada projeto, ou para os projetos como um todo. A ausência desta segmentação tem como consequência o não conhecimento dos recursos utilizados em cada um dos programas. A falta destes controles, que poderia ser suprida com a utilização de centros de custos, impossibilita identificar qual é o valor total aplicado em cada programa, dificultando assim uma avaliação mais completa em relação ao custo-benefício de cada um.

## 4.1 Resultado da pesquisa com associados

O perfil dos 37 associados entrevistados foi identificado com base nas seguintes variáveis: sexo, idade, escolaridade, tipo de público, tempo de associação na cooperativa e se é ou já foi coordenador de núcleo (TABELA 1).

**Tabela 1:** Perfil dos entrevistados

Sexo	Masculino: 54% Feminino: 46%
Idade	Até 20 anos: 3% De 21 a 30 anos: 16% De 31 a 40 anos: 27% De 41 a 50 anos: 24% De 51 a 50 anos: 16% Mais de 60 anos: 14%
Escolaridade	Ensino fundamental: 27% Ensino médio: 22% Ensino superior incompleto: 35% Ensino superior completo: 8% Pós-graduação: 8%
Tipo de associado	Pessoa Física Rural: 32% Pessoa Física Urbana: 68%
Tempo de associação	Até 1 ano: 3% De 2 a 5 anos: 35% De 6 a 10 anos: 22% De 11 a 15 anos: 22% Mais de 10 anos: 18%
Coordenação de Núcleo	São ou já foram: 22% Não são e ainda não foram: 78%

**Fonte:** Dados da pesquisa

A análise da Tabela 1 revela que a maior parte dos associados entrevistados são homens, de 31 a 40 anos, com ensino superior incompleto. Quanto a seu relacionamento com a cooperativa, a maior parte é de pessoa física urbana, associado entre 2 e 5 anos e ainda não foram coordenadores de núcleo.

É oportuno esclarecer que um dos programas desenvolvidos incentiva a organização dos associados em núcleos, facilitando a participação nas assembleias gerais. O coordenador de núcleo é encarregado de representar grupos de associados nestas assembleias. Como a formação de Núcleos é recente na cooperativa de crédito, era esperado que não fosse identificada uma parcela expressiva de entrevistados que já exerceram esta função.

A segunda parte do questionário continha questões que buscavam identificar a percepção dos associados em relação a cada um dos programas desenvolvidos. A Tabela 2 identifica o quanto os associados conhecem cada programa.

**Tabela 2:** Conhecimento dos associados em relação aos programas

Programa	Objetivos	Conhece (sim)	Atinge os objetivos (sim)	Participa (sim)
Programa 01	Promover a compreensão sobre o funcionamento das sociedades cooperativas.	51%	74%	35%
Programa 02	Incentivar a participação dos associados nas reuniões e na gestão da cooperativa.	54%	84%	41%
Programa 03	Destinado ao público infantil. Seu objetivo é disseminar o cooperativismo e incentivar a cidadania nas escolas.	59%	78%	n.d.*

Legenda: \* não é possível identificar a participação neste programa.

**Fonte:** Dados da pesquisa

Os resultados mostram que mais da metade dos entrevistados conhece os programas, sendo o Programa 3 o mais conhecido. Entre 74% e 84% dos associados acredita que os objetivos são atingidos e 35% participam do Programa 01 e 41% do Programa 02. Por ser destinado ao público infantil, não foi possível identificar a participação dos associados no Programa 03.

A cooperativa não possui metas objetivas em relação ao número de pessoas que deseja inserir nos programas. Entende-se que a definição dos percentuais de associados que se deseja atingir, aliado ao controle dos recursos dispendidos em cada programa - conforme destacado no início desta seção capítulo – possibilitará um acompanhamento mais efetivo dos resultados gerados, promovendo a interligação da sustentabilidade econômica e social. As perguntas abertas identificaram de que forma o associado percebia sua participação em cada um dos programas. As respostas foram transcritas, agrupadas por similaridade e analisadas lexicamente (QUADRO 1). Em torno de 70% dos entrevistados responderam a pelo menos uma das três questões apresentadas no Quadro 1. Considerando que a resposta não era obrigatória, este percentual foi considerado satisfatório pelos pesquisadores, possibilitando a identificação de informações que não estavam previstas nas questões estruturadas.

A participação nas reuniões e assembleias é vista pelos associados como uma forma importante de exercer seu papel de cooperado. Destaca-se o fato de que 8 entrevistados acreditam que a cooperativa incentiva a participação na gestão de forma adequada, enquanto

outros 8 acreditam que a divulgação deveria ser melhorada. Isto mostra que os associados podem ter percepções sensivelmente diferentes em relação aos programas, mesmo demonstrando satisfação em relação aos mesmos.

**Quadro 1:** Conhecimento dos associados em relação aos programas

Programa	Pergunta	Principais respostas
Programa 01	De que forma os associados exercem o seu papel na cooperativa?	Participar das reuniões e assembleias (13). Manter suas movimentações financeiras na Cooperativa (10).
Programa 02	De que forma a Cooperativa poderia incentivar os seus associados a participarem da gestão?	As atuais formas de incentivo estão boas (8) Convocar seus associados e divulgar mais os eventos (8). O número de participantes da assembleia deveria ser limitado, para que esta se tornasse uma conversa informal (2). Incentivo ou bonificação (pagamento em dinheiro, jantãs e sorteio de brindes) (6)
Programa 03	De que forma você acredita que a Cooperativa poderia disseminar este Programa no município?	O Programa precisa de mais divulgação (7). Realizar parcerias com as Prefeituras e Secretarias de Educação para desenvolver o Programa nos municípios (5), Divulgação nas comunidades (4). Desenvolver o programa em conjunto com escolas de Educação Infantil (4).

**Fonte:** Dados da pesquisa

Em relação ao programa desenvolvido nas escolas, a necessidade de divulgação é novamente enfatizada, acompanhada da sugestão de parcerias com municípios e secretarias de educação. Isto permite identificar que um dos princípios do cooperativismo – Inter Cooperação - está presente dentre os associados.

A última pergunta do questionário solicitava ao associado objetivava a identificação da percepção do associado em relação aos objetivos de todos os Programas Sociais, sem no entanto, identificá-los. Os resultados mostram que “estimular o desenvolvimento do Cooperativismo na comunidade” é considerado como o mais importante, seguida de “incentiva a participação dos associados na gestão da Cooperativa” e “Faz com quem o associado se sinta “Dono do negócio”.

Foi realizada também, uma análise consolidada dos respondentes para identificação da existência de padrões de respostas em determinados grupos. De forma geral, os associados classificados como Pessoa Física Rural atribuem maior importância aos programas desenvolvidos, quando comparado com o grupo classificado como Pessoa Física Urbana. Para os associados classificados como Pessoa Física Rural, a maior satisfação em relação ao Programa 1, que “Faz com que o associado entenda seus direitos e deveres na Cooperativa”, com uma média de 3,83 (considerando uma escala de 1 a 5). Já para os entrevistados classificados como Pessoa Física Urbana, a satisfação média em relação ao Programa 1 foi de apenas 2,88. Este grupo se considera mais satisfeito com o Programa 2, que “Estimula o desenvolvimento do Cooperativismo na Comunidade”. Este resultado evidencia que, mesmo se considerando satisfeitos em relação a execução dos programas, os diferentes grupos de associados têm percepções significativamente diferentes em relação aos mesmos.

## 4.2 Resultados da pesquisa com funcionários

A pesquisa com funcionários identificou a percepção em relação a dois tipos distintos de programa: os destinados aos associados e aqueles destinados aos próprios funcionários. A Tabela 3 apresenta o perfil dos 31 entrevistados.

**Tabela 3:** Perfil dos entrevistados

Sexo	Masculino: 16% Feminino: 84%
Idade	Até 20 anos: 3% De 21 a 30 anos: 55% De 31 a 40 anos: 39% De 51 a 60 anos: 3%
Escolaridade	Ensino médio: 3% Ensino superior incompleto: 48% Ensino superior completo: 19% Pós-graduação: 29%
Tempo de atuação	Até 1 ano: 10% De 2 a 5 anos: 55% De 6 a 10 anos: 16% De 11 a 15 anos: 16% Mais de 16 anos: 3%

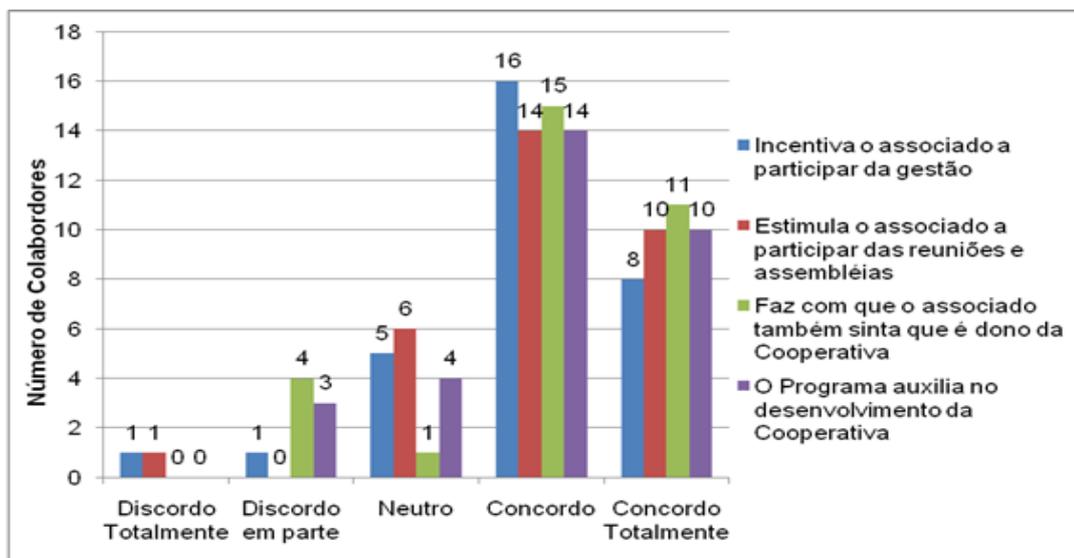
**Fonte:** Dados da pesquisa

Percebe-se que não há funcionários com idades entre 41 e 50 anos ou superior a 61; nem profissionais que cursaram somente o ensino fundamental. A maior parte está cursando o Ensino Superior e possui idade entre 21 a 30 anos. Nesta faixa etária é comum a presença no ensino superior (idade média dos matriculados em ensino superior no Brasil é de 25,9 anos, segundo o INEP (2012). Cabe ressaltar que este nível de escolaridade é exigido na contratação de novos funcionários pela cooperativa de crédito em estudo.

Com base nas respostas dos funcionários, pode-se afirmar que, conforme a percepção deste grupo, os programas estão cumprindo o papel ao qual se propõe. O colaborador tem a percepção de que os programas destinados aos associados (Programa 01, 02 e 03), estão atingindo os objetivos propostos, assim como os destinados a eles próprios (Programa de Educação) e a política de sustentabilidade da cooperativa.

Quando perguntados sobre sua percepção em relação ao Programa 01, os funcionários entendem que este cumpre seu papel, de fazer com que o associado conheça a realidade da Cooperativa, entenda seu papel de associado e tenha interesse em participar dos eventos (das 93 possíveis respostas, 87 concordam com estas afirmações). O mesmo ocorre com o Programa 02 (GRÁFICO 1).

**Gráfico 1:** Percepção dos funcionários em relação ao Programa 02



Fonte: Dados da pesquisa

No Gráfico 1 é possível identificar que 25 funcionários concordam ou concordam totalmente que o programa incentiva o associado a participar da gestão; da mesma forma, 24 tem esta opinião em relação a: “Faz com que o associado também sinta que é dono da Cooperativa e auxilia no desenvolvimento da Cooperativa”. As discordâncias (totalmente, em parte ou neutro) foram pouco citadas, o que reforça o fato de que os funcionários percebem que o programa cumpre sua função.

Na questão aberta, que perguntava de que forma a Cooperativa poderia incentivar os associados a participarem dos Programas 01 e 02, destaca-se a necessidade de uma maior divulgação dos Programas aos associados (12 respostas) – deficiência também identificada nas entrevistas com os associados. Em seguida aparece a necessidade de ressaltar a importância da participação do associado (8), a realização de reuniões, palestras, encontros, grupos de estudo (5). Salienta-se que todos os funcionários responderam a esta questão, inclusive com mais de uma resposta, em alguns casos.

Em relação a política de sustentabilidade, averiguou-se que 84% dos funcionários entrevistados já ouviram falar e sabem que esta política “Firma o compromisso da Cooperativa em gerar resultados econômicos e ao mesmo tempo proteger o meio ambiente e melhorar a qualidade de vida das pessoas com quem interage”. 13% já ouviram falar, mas não sabem o que é; e apenas 3% desconhecem o programa.

Os funcionários acreditam que a cooperativa consegue equilibrar o resultado econômico com a proteção ao meio ambiente e a melhoria da qualidade de vida (nível de concordância médio de 4,27). Apesar disto, a expressão: “Criou uma política de sustentabilidade com o intuito de atender somente a legislação”, teve nível médio de concordância de 2,33. Apesar de ser relativamente baixo, este resultado mostra que alguns funcionários entendem que a legislação também influencia na política de sustentabilidade.

Apenas 29% dos funcionários entrevistados reconheceram a figura do *triple bottom line* adaptado às Cooperativas, e 42% dos respondentes afirmaram nunca a ter visto. Estes

resultados sugerem que a política de sustentabilidade pode não estar sendo plenamente desenvolvida, levando a necessidade de revisão de alguns tópicos.

Em relação ao Programa de Educação, os funcionários destacaram a qualidade do material e da linguagem utilizada, além da segmentação dos cursos por cargo, facilitando a identificação do que ainda deve ser concluído. A contribuição com o plano de carreira foi o aspecto considerado menos relevante.

Não foram identificadas diferenças de respostas relevantes dentre os diferentes públicos de entrevistados (associados Pessoa Física Rural e Urbana). As percepções dos associados e funcionários em relação aos programas pesquisados também são similares em relação aos aspectos pesquisados.

As diferenças que merecem destaque são em relação ao Programa 01, onde 94% dos funcionários acreditam que o programa faz com que o associado conheça a realidade da Cooperativa, entenda o seu papel como associado e participe da gestão da Cooperativa; porém apenas 74% dos associados tem esta mesma opinião. Situação similar foi identificada em relação ao Programa 02, neste, 94% dos associados entendem que o programa aprimora o processo de gestão da Cooperativa, fazendo com que os associados participem das Assembleias e Reuniões, porém apenas 79% dos funcionários tem esta opinião.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa identificou a percepção de associados e funcionários, em relação à importância dos Programas Sociais desenvolvidos pela Cooperativa. Foram aplicados dois questionários, um para cada grupo. A maior parte dos associados entrevistados conhece e sabe da importância dos programas desenvolvidos, porém, uma parcela ainda os desconhece e precisa de maiores informações.

Verificou-se que 51% dos associados já ouviram falar e conhecem os objetivos no Programa 01 e 54% no Programa 02, porém, em relação ao Programa 03, este número diminuiu para 35%. Pode-se concluir que há a necessidade de buscar formas de aumentar o conhecimento e consequente a participação dos associados nos programas. A necessidade de incrementar a divulgação foi um dos aspectos identificados por associados e funcionários.

Os resultados da pesquisa com os funcionários mostram que acreditam que os programas aproximam o associado de sua cooperativa, através da participação na gestão. Ainda em relação aos resultados obtidos com a pesquisa aplicada aos funcionários, em relação à Política de Sustentabilidade, verificou-se que 84% conhece e acredita que ela vem de encontro aos princípios cooperativistas. Como ponto negativo, pode ser destacado que 42% dos entrevistados desconhecem a figura do *triple bottom line* (conforme Barbieri e Cajazeira (2009), é um tripé que engloba a dimensão social, econômica e ambiental) adaptado às Cooperativas. Quanto ao Programa de Educação, os funcionários consideram como principal característica desta ferramenta ensino, a linguagem clara.

Os associados entendem que participar das assembleias e manter suas movimentações financeiras na cooperativa são as principais formas de exercer o seu papel como cooperados. Embora considerem que as atuais formas de incentivo são boas, os associados sugerem uma maior divulgação, a realização de parcerias com prefeituras e a convocação para participação nas assembleias como possíveis iniciativas para aumentar ainda mais a participação.

Se por um lado, a execução dos programas pode ser considerada satisfatória – considerando os resultados desta pesquisa – o controle dos gastos ainda se encontra em estágio inicial. A destinação legal está sendo aplicada conforme determina o estatuto, porém, constatou-se que estes valores não são suficientes para o desenvolvimento integral de todos os programas. A cooperativa aporta recursos adicionais, cujo valor não foi possível identificar. Isto porque, ela não possui nenhum tipo de controle contábil ou gerencial, como por exemplo, centros de custo que identifiquem os gastos de cada programa.

Assim, sugere-se que a cooperativa implante alguma forma de controle, para que seja possível identificar o custo de cada programa desenvolvido. Sugere-se também uma maior divulgação dos programas, possibilitando que um maior número de associados conheça os mesmos e se sintam motivados a participar.

Os resultados encontrados se referem apenas a unidade da cooperativa que participou do estudo. Assim, para futuras pesquisas, recomenda-se a aplicação do questionário às demais unidades, possibilitando uma visão ampla da percepção dos associados e funcionários de toda a cooperativa. Além disso, esta pesquisa também pode ser aplicada em outras cooperativas de crédito similares para uma comparação dos resultados obtidos.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, J. de L. (Org.). **Gestão Ambiental e Responsabilidade Social: Conceitos, ferramentas e aplicações**. São Paulo: Atlas, 2009.
- BANERJEE, A. V.; BESLEY, T.; GUINNANE, T. W. The neighbor's keeper: the design of a credit cooperative with theory and a test. **The Quarterly Journal of Economics**, p. 491-515, 1994.
- BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R. **Responsabilidade Social Empresarial e Empresa Sustentável: da teoria à prática**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BARBIERI, José Carlos. **Organizações inovadoras sustentáveis**. Caderno de Inovação, v. 3, p. 5-9, 2007.
- BELL, S.; MORSE, S. **Sustainability Indicators: Measuring the Immeasurable?** London: Earthscan Publication, 2008.
- BRASIL, **Instituto Ethos**. Disponível em: <<http://www3.ethos.org.br>>. Acesso em: 28 out. 2014.
- CAVALCANTI, A. P. B. Sustentabilidade Ambiental como perspectiva de desenvolvimento. Florianópolis: **Revista Internacional Interdisciplinar Interthesis**, 2011.
- COOPERATIVA DE CRÉDITO DE LIVRE ADMISSÃO DE ASSOCIADOS O. B. Estatuto Social. Rio Grande do Sul. 1981.
- COSTA, P. H. Responsabilidade Social Empresarial. **Conselho Federal de Administração**. Disponível em: <<http://www.cfa.org.br>>. Acesso em: 28 out. 2015.
- DEMPSEY, N. et al. The Social Dimension of Sustainable Development: Defining Urban Social Sustainability. **Sustainable Development**, v. 19, n. 5, p. 289-300, 2011.
- ELKINGTON, J. Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. **California Management Review**, v. 36, n. 2, p. 90-100, 1994.
- GHOSH, N. The Road from Economic Growth to Sustainable Development: How was it Traversed? Working paper. **Available at SSRN 1082686**, 2008. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?cluster=5545135013957603753&hl=pt-BR&as\\_sdt=0,5](https://scholar.google.com.br/scholar?cluster=5545135013957603753&hl=pt-BR&as_sdt=0,5)

- GOMES, R. C. **A disseminação dos princípios cooperativista: um estudo de caso nas cooperativas de crédito sediadas em Criciúma-SC.** Trabalho de conclusão de curso. Curso de Ciências Contábeis. Criciúma: Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, 2012.
- HOUAISS. Grande Dicionário da língua Portuguesa. Disponível em <http://houaiss.uol.com.br/busca?palavra=percep%25C3%25A7%25C3%25A3o>. acesso em 21/09/2016.
- INEP (Ministério da Educação). **Resumo Técnico: Senso da Educação Superior em 2012.** Disponível em: [http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2012/resumo\\_tecnico\\_censo\\_educacao\\_superior\\_2012.pdf](http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2012/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2012.pdf). Acesso em 10/06/2015.
- INSTITUTO AKATU. **Responsabilidade Social Empresarial: o que o consumidor consciente espera das empresas.** São Paulo: Instituto Akatu, 2005.
- INSTITUTO ETHOS. **Conceitos básicos de Responsabilidade Social Empresarial.** Disponível em: [https://www.google.com.br/search?q=INSTITUTO+ETHOS.+O+que+%C3%A9+responsabilidade+social+empresarial%3F+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe\\_rd=cr&ei=t-3fV-q6JNLV8weOhrzIAg#q=responsabilidade+social+empresarial+conceito+ethos](https://www.google.com.br/search?q=INSTITUTO+ETHOS.+O+que+%C3%A9+responsabilidade+social+empresarial%3F+&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe_rd=cr&ei=t-3fV-q6JNLV8weOhrzIAg#q=responsabilidade+social+empresarial+conceito+ethos). Acesso em 10/06/2015.
- KIRK, J.; MILLER, M. L. **Reliability and validity in qualitative research.** Beverley Hills, CA: Sage Publications, 1986.
- MEINEN, Ê.; PORT, M. **Cooperativismo Financeiro, percurso histórico, perspectivas e desafios.** São Paulo: Confebras, 2014.
- NASCIMENTO, C. do. Educação e Sustentabilidade: Práticas Inovadoras por uma Escola Sustentável sob uma Abordagem Multi/Inter/ Transdisciplinar. **Anais do Encontro de Formação de Professores de Língua Estrangeira (ENFOPLE)**, v. 1, n. 1, 2016.
- ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS (OCB). **Cooperativismo: forma inicial de organização.** Disponível em: <http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/index.asp>. Acesso em 20/06/2015.
- PEREIRA, A. C.; SILVA, G. Z. da; CARBONARI, M. E. E. **Sustentabilidade, responsabilidade social e meio ambiente.** São Paulo: Saraiva, 2011.
- PIERANTONI, I. A. Few Remarks on Methodological Aspects Related to Sustainable Development. *Measuring Sustainable Development: Integrated Economic, Environmental and Social Frameworks.* **OECD**, 2004.
- SILVA, M. E. da; OLIVEIRA, E. M.; DO NASCIMENTO, L. F. M. Mapeamento de Stakeholders sob a perspectiva da Sustentabilidade: Uma Desk Research com Organizações Gaúchas. Porto Alegre: **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, 2015.
- SOUZA, M. A.; PIMMEL, R. M. Análise de Desempenho Econômico e Social: Estudo do Balanço Social de Empresas Brasileiras. **Revista de Gestão Social e Ambiental**, v. 7, n. 1, p. 52, 2013.
- VIETA, Marcelo. The new cooperativism. *Affinities. A Journal of Radical Theory, Culture, and Action*, v. 4, n. 1, 2010.