

# SATISFAÇÃO DO QUADRO SOCIAL DA CRESOL SANTO ANTONIO

<sup>1</sup>Lopes, Clenir R

<sup>2</sup>Basso, Dirceu

## RESUMO

Na era em que vivemos assistimos constantemente a sociedade passar por transformações de cunho social, econômico e político em razão do processo de globalização. Dentre os fenômenos mundiais ganhou importância a noção de competitividade entre os mercados, em particular, desafiando os atores econômicos. As cooperativas de crédito, como atores, não ficaram alheias a esse processo e programaram um conjunto de avanços tecnológicos e operacionais. Ações que visaram preservar seus valores e atender as necessidades dos seus associados. A satisfação do quadro social é uma forma das cooperativas manterem-se no mercado a partir da conquista e fidelização de seus cooperados. O escopo desse trabalho é mostrar os trabalhos realizados pela Cresol Santo Antonio e mensurar o nível de satisfação dos associados, no que se refere a produtos, serviços, atendimento e estrutura física a eles oferecidos pela instituição, com o intuito de inovar para manter-se em constantes melhorias e conhecer cada vez mais o mercado atuante da Cooperativa.

**Palavras-chave:** Avanços tecnológicos, Satisfação e Cooperativa de crédito.

## 1- INTRODUÇÃO

A agricultura familiar apresenta em sua história importante contribuição no desenvolvimento econômico e social. São muitos os desafios enfrentados pelos agricultores familiares para consolidar o cooperativismo de crédito como um instrumento ao desenvolvimento das famílias. Atualmente, o cooperativismo se apresenta como uma organização solidária, multiplicadora de oportunidades, contribuindo para uma sociedade mais justa, gerando inclusão social e qualidade de vida.

No contexto da revolução industrial, ainda no século XIX, devido às dificuldades vivenciadas pelas famílias trabalhadoras emergem as primeiras cooperativas que eram de consumo, cujo objetivo era suprir suas necessidades e fugir da exploração da mão-de-obra. Com base nessas cooperativas o italiano Luigi Luzzatti fundou a primeira cooperativa de crédito no ano de 1865 com objetivo de ofertar crédito mais barato que os bancos da época.

O surgimento do Sistema Cresol de Cooperativas de Crédito Rural com Interação Solidária, em meados dos anos de 1990, deu origem à construção de outro cooperativismo, o cooperativismo solidário. No lugar de estruturas centralizadas e grandes unidades, optou-se por estruturas descentralizadas, com forma de rede e unidades pequenas, mas articuladas entre si e com a comunidade local, contribuindo assim para a democratização do crédito rural e para o efetivo controle social.

---

<sup>1</sup> Pos Graduanda em Gestão do Cooperativismo Solidário pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE, Campus de Francisco Beltrão.

<sup>2</sup> Dirceu Basso. Professor orientador, Doutorando em Desenvolvimento Rural e Professor Assistente da Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA), Foz do Iguaçu.

A expressão 'interação solidária' significa que as cooperativas, mesmo sendo independentes e possuindo suas próprias regras de conduta, são solidárias entre si, auxiliando-se mutuamente, com apoio financeiro, técnico e social.

A Cresol Santo Antonio foi constituída no dia 22 de junho de 2001, com sede em Santo Antonio do Sudoeste. Conta com 1.034 sócios e tem por objetivo propiciar, através da mutualidade, assistência financeira aos associados, em suas necessidades pessoais e atividades produtivas, incluindo processos de agregação de valor e comercialização, com a finalidade de melhoria de condição de vida do seu quadro social e de sua família. Ainda, visa à formação educacional de seus associados, no sentido de fomentar o cooperativismo e o associativismo, através da ajuda mútua, da economia sistemática e do uso adequado do crédito.

A Cresol Santo Antonio se preocupa com a satisfação dos seus associados, compreende que um cliente insatisfeito espalha informações negativas e dessa maneira prejudica a organização, sendo assim entende-se que um associado satisfeito é um importante instrumento de marketing para a cooperativa.

A satisfação dos clientes é uma forma das empresas permanecerem no mercado a partir da conquista e fidelização de seus parceiros comerciais, por isso o tema satisfação ganhou maior importância no contexto da administração de empresas. A definição de Kotler (1998, p. 53) para satisfação é: "[...] o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa."

Num ambiente de constantes transformações, cada vez mais universalizado, com avanços da comunicação e da tecnologia de informação, as instituições necessitam se adaptar, buscando sempre acompanhar o mercado, manter-se atualizada e atender bem aos clientes, sem alterar seus objetivos fundamentais. Uma questão fundamental para uma empresa é saber como ela está sendo vista pelo seu cliente; como estão sendo prestados os seus serviços e os produtos. Isso ganha mais força, principalmente, na situação atual em que se encontram as empresas, onde os preços, a qualidade e a sobrevivência são ditados pelo mercado.

As cooperativas de crédito, não ficam alheias a esse processo, deve acompanhar os avanços tecnológicos e operacionais, preservar seus valores e atender as necessidades dos seus associados. Para isso avaliar o processo de interação da cooperativa com seu quadro social é fundamental para que os gestores possam orientar suas ações com vistas a sustentabilidade política (missão) e socioeconômica da cooperativa. O presente estudo, ao analisar a satisfação dos associados da Cresol Santo Antônio, valoriza a noção de satisfação apresentada por Kotler (1998).

O presente artigo tem o objetivo de identificar o grau de satisfação dos associados da cooperativa Cresol Santo Antônio, buscando avaliar como se encontra a Cooperativa no mercado, a partir da visão dos próprios associados. Para desenvolver o estudo foram realizadas 30 entrevistas com associados entregando um questionário de forma aleatória para que os mesmos respondessem. Essas entrevistas servem apenas como amostragem do grau de satisfação do quadro social da cooperativa.

## **2- REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1- Serviços e programas ofertados pela cresol Santo Antonio ao quadro social.**

A Cooperativa de Crédito Cresol Santo Antonio é uma instituição financeira constituída sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como: concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor.

Na condição de instituição financeira monetária, integrante do sistema financeiro nacional, tem seu funcionamento autorizado pelo Banco Central do Brasil, subordinando-se aos normativos próprios, aprovados pelo Conselho monetário nacional, que faz uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei 4595-64. O funcionamento das Cooperativas de Crédito está regulado na Resolução 2771/00 do Banco Central.

O objetivo de uma cooperativa de crédito é desenvolver programas de assistência financeira e de prestação de serviços aos cooperados, com a finalidade de oferecer adequado atendimento às suas necessidades de crédito, contribuindo para torná-los independentes de outras instituições financeiras públicas e privadas. As cooperativas de crédito podem ser formadas por profissionais de determinada profissão ou atividade, agricultores, pequenos e microempresários e microempreendedores, além de existirem também cooperativas de crédito de livre admissão de associados. A cooperativa não opera com fins lucrativos, em suas ações busca sempre a melhora econômica de seus membros, através da ajuda mútua e, também, da melhoria das condições sociais e culturais da comunidade envolvida pela cooperativa.

O cooperativismo pode ser considerado um modelo socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social, uma vez que visa atender as necessidades do grupo. As cooperativas de crédito possuem enormes diferenças se comparada, como exemplo, aos bancos comerciais. O associado pode perceber isso quando se associa ou realiza alguma operação. A principal diferença entre essas duas instituições diz respeito ao fato de que os bancos são sociedades de capital, ao passo que as cooperativas são sociedades de pessoas, cada sócio têm direito a um voto; ainda, enquanto os bancos visam seus lucros as cooperativas focam no bem estar social e no capital humano do associado.

O potencial das cooperativas de crédito na oferta de serviços e de produtos financeiros realiza-se justamente por seus elementos constitutivos, pois funcionam sem fins lucrativos, coletam e aplicam a poupança no local de atuação e suas características organizacionais estão baseadas na mutualidade e na auto-gestão (BURIGO, 2007).

As cooperativas de crédito rural solidário do Sistema Cresol se diferem das demais instituições financeiras por trabalhar com público exclusivo, que são agricultores familiares. “As Cresóis são instituições destinadas a acessar, canalizar e desburocratizar os créditos rurais com o objetivo de fortalecer uma agricultura social, ecológica e economicamente sustentável” (BÚRIGO, 2006).

Percebe-se que as organizações constituem sistemas formados por diferentes recursos, as quais buscam oferecer no mercado produtos e serviços de forma a alcançar a satisfação de seu público-alvo. Sobre isso Drucker (2002, p. 35) esclarece que: "só existe uma definição válida para a finalidade de uma empresa: criar um consumidor". Para que isso aconteça é preciso que a organização conheça as necessidades e preferências de seu público. Segundo Marins “sobreviverá a empresa que tiver competência, estrutura de custos, caixa forte e pessoal altamente qualificado para

produzir com qualidade e prestar o melhor serviço aos clientes e além disso, reinventar o seu setor, surpreendendo o mercado e os clientes com produtos e serviços fundamentalmente novos e diferentes”.

As modalidades de crédito com recursos próprios das cooperativas Cresol buscam atender as demandas do quadro social tanto na implantação e desenvolvimento de atividades não financiadas com recursos oficiais, quanto para complementar as atividades financiadas com recursos oficiais. Os recursos de Pronaf Custeio destinam-se aos financiamentos das atividades agropecuárias e não agropecuárias e de beneficiamento ou industrialização de produtos, pode ser utilizado parte deste recurso se constar no projeto para fins de melhorias em instalações que visam o bem estar da família.

Os recursos de Pronaf Investimento destinam-se para financiar: Criação, ampliação ou modernização da infraestrutura de produção e serviços, agropecuários ou não agropecuários, no estabelecimento rural ou em áreas comunitárias rurais próximas, a exemplo de abatedouros, silos, casa de mel e outros; aquisição de equipamentos e de programas de informática voltados para a melhoria da gestão dos empreendimentos rurais e das unidades agroindustriais, financiamento de propostas ou projetos de investimento para correção e recuperação do solo para melhorar fertilidade, implementação da atividade leiteira com aquisição de resfriadores, modernização e recuperação de estruturas, irrigação, implantação de pomares, estufas, recuperação e construção de estruturas para armazenagem, aquisição de máquinas e implementos agrícolas, compra de equipamentos para suinocultura, avicultura e gado de corte e investimentos de maquinários para beneficiamento do café.

As cooperativas não têm o objetivo de ter lucro no final do exercício e sim apenas gerir suas despesas operacionais derivadas do atendimento das demandas dos associados, podendo vir a ter sobras no final de seu exercício que serão rateadas proporcionalmente para cada associado de acordo com suas operações na cooperativa. Esse rateio é destinado pela assembléia geral dos associados, podendo, como exemplo, serem canalizado para o capital social da cooperativa, neste caso atendendo uma demanda de investimento cooperativo. Essa situação possibilita que as cooperativas possam atuar com taxas de juros e custos operacionais mais competitivas do que as de um banco comercial. Portanto, as cooperativas têm a possibilidade de oferecer crédito mais barato para o seu quadro social, atendendo as suas necessidades de seu associado.

Uma ferramenta recente que vem sendo trabalhada pela cooperativa e que torna mais prática à dinâmica do crédito para o quadro social é o Cartão Cresol. Ele oferece inúmeros benefícios para os associados, pois é uma forma mais fácil, segura e rápida para os cooperados pagarem ou financiarem suas compras. Os cooperados, também, usufruem do pagamento facilitado com o uso do talão de Cheque Cresol, aceito em estabelecimentos de todo o Brasil. De acordo com Kotler e Armstrong (2003) o consumidor moderno busca constantemente novos produtos e serviços, neste sentido, é preciso que as organizações acompanhem as mudanças desse novo mercado e ofereçam um atendimento de qualidade, causando satisfação aos clientes e se fortalecendo perante a concorrência.

A Cooperativa incentiva seus associados a pouparem seu dinheiro. Esse recurso poupado retorna ao quadro social na forma de crédito para atender diversos tipos de demandas financeiras. Diferente dos grandes bancos, nas cooperativas de crédito do Sistema Cresol o dinheiro fica no muni-

cípio, pois ele retorna para os associados através dos créditos com recursos próprios e, assim, contribui na dinâmica da economia local.

Pensando na proteção da família, assegurando a produção e garantindo os investimentos, a Cresol investe nos serviços de seguros como forma de oferecer proteção adequada aos seus cooperados e familiares, por meio da Corretora Cresol Seguros. A Corretora Cresol Seguros atua juntamente com as Cooperativas filiadas a Central Cresol Baser e em parceria com outros sistemas de cooperativas solidárias. Em todas as cooperativas singulares, agricultores cooperados e a população em geral podem encontrar atendimento no Programa Superproteção Cresol, que oferece proteção para casa, carro, vida e investimentos agrícolas. A Cresol Santo Antonio trabalha, também, com o recebimentos de boletos, títulos, convênios (água, luz, telefone, IPVA e outros), oferece o serviço de recarga de celulares de todas as operadoras que atuam no estado do Paraná e Santa Catarina, efetua pagamentos de benefícios do INSS aos aposentados e pensionistas associados da Cresol.

A Cresol realiza programas sociais como os Agentes, criado em 2006, o Programa dos Agentes Comunitários de Desenvolvimento e Crédito tem como objetivo promover a participação de mais pessoas no processo de gestão das cooperativas singulares, bases regionais e Central. Os Agentes são agricultores familiares que nas comunidades onde vivem provocam o debate sobre temas importantes para o fortalecimento da Agricultura Familiar como o desenvolvimento local e o controle social. Os Agentes fomentam discussões sobre o papel do crédito como instrumento para a construção de um sistema de produção sustentável para as unidades familiares de produção, com a adoção de tecnologias que possibilitem ao agricultor desenvolver seus projetos sem afetar o equilíbrio da natureza melhorando assim as condições de vida no campo. Para melhor desempenharem seu papel, os Agentes estão em constante processo de capacitação.

O Programa de Habitação Solidária (Habitapol) oportuniza aos associados o acesso a moradias dignas no campo. Iniciado em 2004, o programa trabalha em parceria com o Governo Federal, através de alguns de seus programas que dão vantagens para o financiamento de casas de baixo custo e interesse social como: juros baixos, carência e também recurso a fundo perdido. O principal objetivo do Habitapol é elevar a dignidade e a autoestima do agricultor familiar, através da construção de boas moradias, contribuindo com sua permanência no campo, aumento da produção de alimentos e diminuição do êxodo rural.

O Sistema Cresol preocupado com a formação e capacitação criou em 2005 o Instituto de Formação do Cooperativismo Solidário (Infocos), para oferecer a públicos distintos, formação em cooperativismo, orientando o desenvolvimento sustentável e solidário.

O principal papel do Infocos é atuar junto ao quadro social, diretores e funcionários das cooperativas oferecendo cursos de capacitação, educação e pesquisa. Conhecendo e compreendendo como se faz o cooperativismo solidário, os agricultores familiares podem participar mais fortemente de sua cooperativa e tornando-se sujeitos de mudança na sociedade em que vivem.

A Central Cresol Baser em sua proposta de assessoramento técnico, além de atender as demandas da aplicação do crédito, considera ser importante o acompanhamento técnico (ATER) do projeto de vida e de produção da família cooperada. Os serviços de ATER devem estimular a organização e a capacitação dos agricultores para que estes possam enfrentar melhor os desafios da produção, industrialização e comercialização de sua produção. Para o Sistema Cresol, que muito tem estimulado a organização cooperativista na agricultura familiar e economia solidária, o fortaleci-

mento do cooperativismo de ATER significa, não só, superar as dificuldades de acesso ao conhecimento, auxiliar na elaboração dos projetos de financiamento, no planejamento das propriedades e no acompanhamento da aplicação, mas, sobretudo, fortalecer o grande projeto cooperativista que a agricultura familiar e a economia solidária estão construindo.

## **2.2- O grau de satisfação dos agricultores familiares com sua cooperativa de crédito**

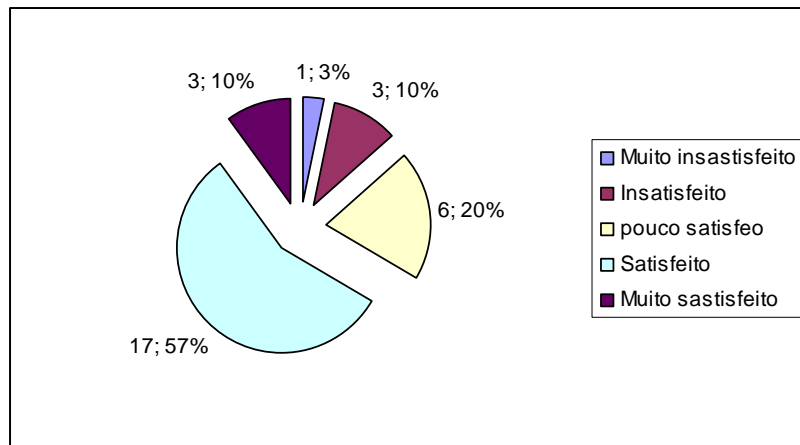
A realização da pesquisa de satisfação de clientes se faz necessária para organizações que procuram e demonstram interesse em conhecer mais detalhadamente as percepções de seus clientes quanto à empresa, seus produtos e serviços ofertados, com intuito de estar sempre inovando para manter-se em constantes melhorias e conhecer cada vez mais seu mercado atuante, trabalhando para que as necessidades de seus clientes sejam atendidas da melhor maneira possível. A coleta dos dados compreende questões que visam analisar como está a satisfação dos cooperados quanto aos trabalhos, atendimento e organização da cooperativa de um modo geral.

Com o objetivo de fazer levantamento do grau de satisfação do quadro social da Cresol Santo Antonio foi aplicada uma pesquisa. Para a realização desta foram entrevistados 30 cooperados. Aplicou-se um questionário, com o objetivo de fazer levantamento do grau de satisfação do quadro social da Cresol Santo Antonio, onde os entrevistados apontavam numeração de 1 à 5, sendo: 1= Muito Insatisfeito, 2= Insatisfeito, 3= Pouco satisfeito, 4= Satisfeito, 5= Muito Satisfeito, as questões desse questionário encontra-se como apêndice a este artigo.

Trata-se de uma amostragem do quadro social da cooperativa, a aplicação foi de forma aleatória, onde os entrevistados auto responderam um questionário sendo de caráter qualitativo e não estatístico, de forma autônoma e sem identificação pessoal, com vista a preservar a identidade dos entrevistados. As questões do questionário encontram-se no apêndice a este artigo. A análise das entrevistas para este artigo será realizada de forma a considerar uma análise sobre o todo.

Quanto ao desempenho geral com base mensurada em eficiência, eficácia e competitividade da organização podemos observar que 20 dos cooperados demonstraram estar satisfeitos e muito satisfeito e 4 na condição de insatisfeito e muito insatisfeito, conforme mostra o Gráfico 01. Dentre os entrevistados alguns argumentaram que a cooperativa já passou por algumas dificuldades, mas hoje está recuperada e muito bem organizada, porém alguns associados ainda prospectam melhorias na cooperativa, pois tem receio que a cooperativa volte a ter dificuldades organizacionais.

Gráfico 01 – Satisfação quanto ao desempenho da Organização, 2012.

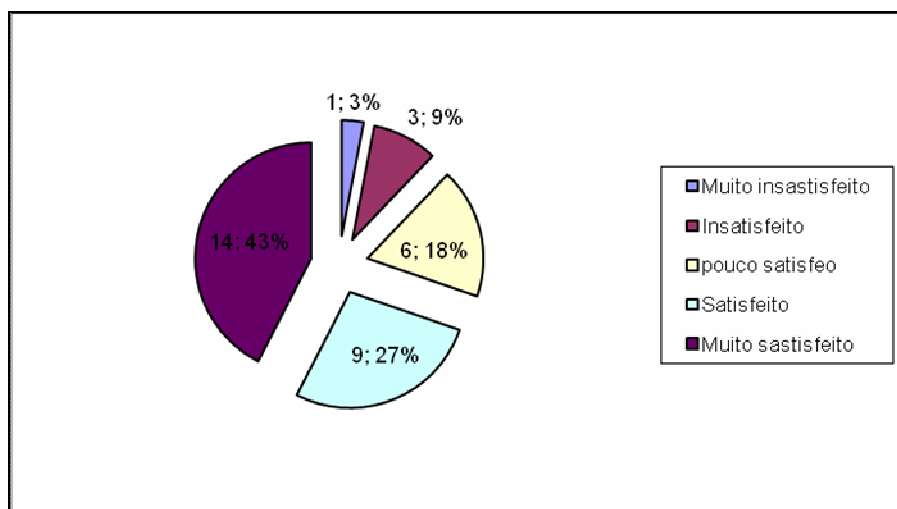


Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

Ao serem questionados sobre a forma como os diretores dialogam e atendem os cooperados 11 dos associados demonstraram estar satisfeitos com a forma que os diretores atendem o quadro social, 9 estão muito satisfeito, 5 pouco satisfeito, 4 insatisfeito e apenas 1 muito insatisfeito. Como sugestão 3 dos entrevistados destacaram que os diretores devem fazer mais reuniões nas comunidades para ter maior proximidade com o quadro social e, assim, estarem mais informados sobre os andamentos dos trabalhos e projetos da cooperativa.

Quanto a forma com que os funcionários atendem os cooperados(as) 23 dos cooperados demonstraram estar muito satisfeito e satisfeitos, 6 pouco satisfeito, 4 insatisfeito e muito insatisfeito como mostra o Gráfico 02. A maioria profere estar muito contente com o atendimento dos funcionários salientando que esse atendimento continue assim, pois quando estão na cooperativa sentem-se em casa.

Gráfico 02 – Satisfação com a forma que os funcionários atendem os cooperados(as), 2012



Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

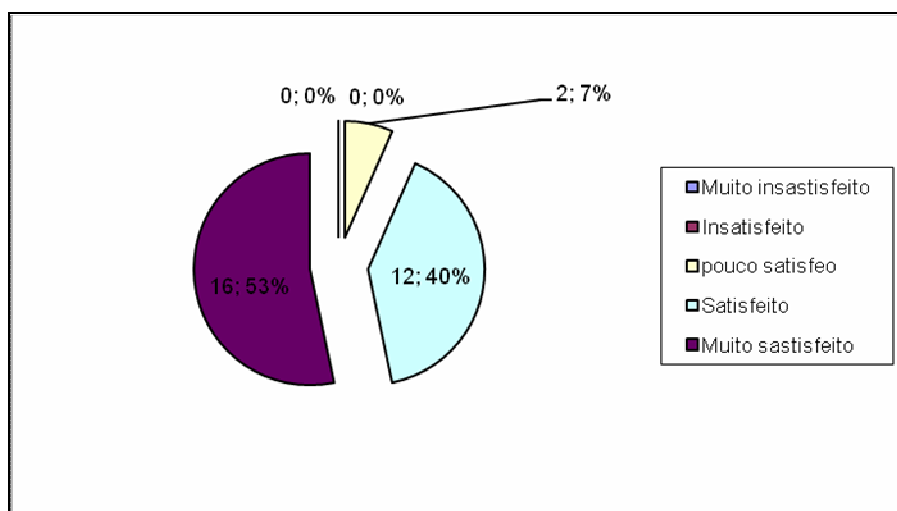
Quanto a igualdade de tratamento entre os associados(as) praticada pela Cresol mais da metade (17) dos cooperados demonstraram estar muito satisfeito, e outros 10 satisfeitos, 3 pouco satisfeito e nenhum insatisfeito ou muito insatisfeito. Observa-se que quando se soma os estratos de respostas muito satisfeito e satisfeito temos uma ampla maioria (27 de 30) das entrevistas neste grau de satisfação. Isso permite evidenciar que os gestores estão conseguindo operar a cooperativa de forma a considerar o quadro social como sendo iguais, em que todos os agricultores familiares recebem o mesmo tratamento.

No que se refere às melhorias implementadas recentemente pela Cresol 18 dos cooperados demonstraram estar satisfeito, 9 muito satisfeitos, 3 pouco satisfeito e nenhum insatisfeito e muito insatisfeitos. Os entrevistados comentaram que de dois anos para cá a cooperativa vem melhorando continuamente, o ambiente está mais adequado, a maneira como os colaboradores e diretores desempenham suas tarefas é mais coerente, gerando um ambiente de contentamento no quadro social.

Quanto ao impacto da Cresol na melhoria de vida dos seus associados 17 dos cooperados encontram-se muito satisfeito, 10 satisfeito, 2 pouco satisfeito, 1 insatisfeito e nenhum muito insatisfeito. Ou seja, 90 % dos entrevistados situam-se entre os estratos de muito satisfeito e satisfeito na melhoria de sua condição de vida. Salientam que através da Cresol houve a possibilidade dos agricultores familiares de realizarem algumas melhorias na sua propriedade através do crédito, como ampliação, reforma ou construção de residências, galpões, estábulos; conservação de solo; aquisição de novos implementos, maquinário agrícola, veículos; aquisição de gado; reforma de pastagens dentre outras melhorias possibilitadas através dos financiamentos liberados pela cooperativa, gerando assim um progresso na qualidade de vida dos agricultores associados. Esses dados indicam que a Cresol está conseguindo atingir sua missão institucional, ou seja, possibilitar o acesso ao crédito para a melhoria da qualidade de vida dos associados.

Quanto a credibilidade e responsabilidade dos funcionários(as) da Cresol 28 dos 30 cooperados entrevistados encontram-se muito satisfeito e satisfeito e somente 2 pouco satisfeito, conforme mostra o Gráfico 03.

Gráfico 03 – Satisfação quanto a credibilidade e responsabilidade dos funcionários(as), 2012





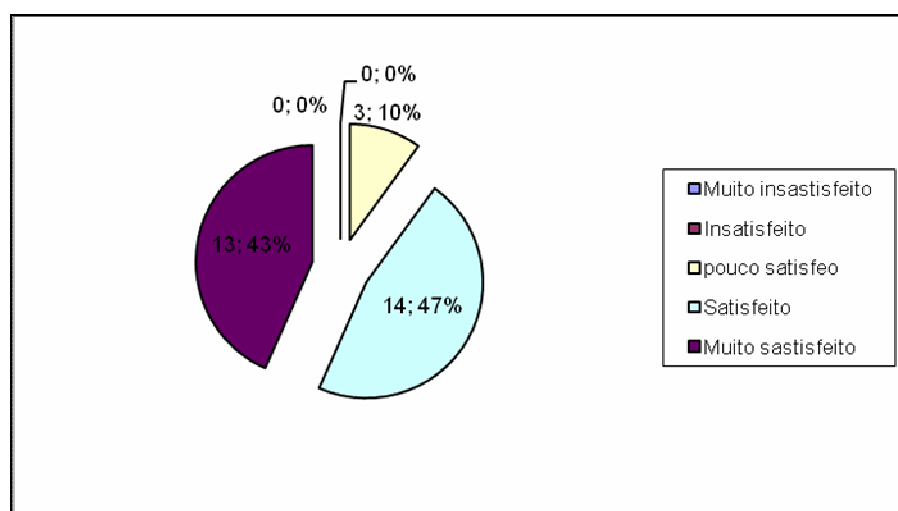
Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

No que se refere a credibilidade e responsabilidade dos diretores(as) da Cresol 15 cooperados encontram-se muito satisfeito, 11 satisfeito, 3 pouco satisfeito, 1 insatisfeito e nenhum muito insatisfeito. A gestão da Cresol é feita pelos próprios agricultores, composta por 7 membros: Presidente, vice-presidente, secretário, tesoureiro e mais 3 suplentes, através de reuniões sistemáticas os diretores operam as diretrizes e ações definidas em suas assembleias gerais, bem como as políticas definidas pelo conselho administrativo e conselho fiscal. Os cooperados entrevistados, 85% deles, demonstram estar satisfeitos no aspecto da credibilidade e da responsabilidade com que os diretores operam a gestão da cooperativa.

Frente ao tempo de resposta das solicitações dos cooperados à cooperativa 14 cooperados encontram-se muito satisfeito, 09 satisfeito, 4 pouco satisfeito, 2 insatisfeito e 1 muito insatisfeito. A maioria demonstra estar satisfeito com o tempo de resposta das solicitações feitas à cooperativa, porém alguns cooperados reclamaram da demora para liberações de Pronaf. Estes sugerem que a Cooperativa busque avançar neste quesito da gestão.

Na análise dos resultados sobre a possibilidade dos cooperados sugerirem melhoria na Cresol 87% (27) dos entrevistados encontram-se muito satisfeito e satisfeito, 3 pouco satisfeito, como mostra o Gráfico 04.

Gráfico 04 – Satisfação quanto a possibilidade de sugerir melhorias na Cresol, 2012



Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

Em relação aos eventos festivos realizadas pela Cresol junto ao quadro social 15 dos cooperados demonstraram estar muito satisfeito, 8 satisfeitos, 6 pouco satisfeito, 1 insatisfeito e nenhum muito insatisfeito. A maioria dos cooperados entrevistados demonstrou estar satisfeitos com os eventos festivos realizados pela cooperativa, o que respondeu estar insatisfeito sugeriu que a cooperativa realize mais eventos festivos junto ao quadro social.

Quanto as atividades técnicas realizadas pela Cresol, ou seja, de acompanhamento técnico aos projetos produtivos, mais de 80% dos cooperados entrevistados demonstraram estar muito satis-

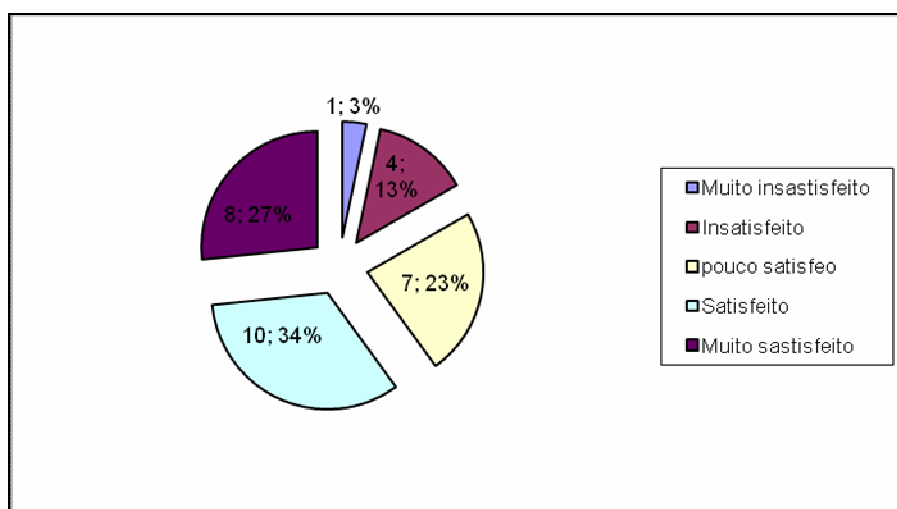
feito e satisfeitos e outros 17% encontram-se entre os estratos de pouco satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito. A Cresol Santo Antonio terceiriza a realização de projetos e acompanhamento técnico com a empresa a qual presta assessoria aos agricultores de forma adequada as demandas dos agricultores. Os entrevistados demonstram estar pouco satisfeitos e insatisfeitos disseram não tem necessitado acompanhamento técnico em sua propriedade até o momento.

Ao verificar a satisfação sobre as Assembléias Gerais da Cresol verificou-se que 73% dos entrevistados demonstraram estar muito satisfeito e satisfeito, 3 pouco satisfeito, 3 insatisfeito e 2 muito insatisfeito. Já com relação à existência de canais de para reclamações 7 muito satisfeito, 17 dos cooperados demonstraram estar satisfeito, , 4 pouco satisfeito, 2 insatisfeito e nenhum muito insatisfeito. Os que disseram estar satisfeitos argumentaram que além dos canais para reclamações eles têm abertura, ou seja, sentem-se a vontade, para chegar à cooperativa e efetuar todas suas reclamações, bem como explanar suas dúvidas.

Nas atividades que se fere a reuniões nas comunidades realizadas pela Cresol observa-se que 43% dos entrevistados (6 pouco satisfeito, 5 insatisfeito e 2 muito insatisfeito) situam-se nos estratos que mostram um certo grau de insatisfação. Já outros 57% demonstraram estar satisfeitos e muito satisfeitos. Estes dados demonstram que parte significativa dos entrevistados percebe a importância dos gestores irem até as comunidades e aproximar as relações entre cooperado e cooperativa.

Quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Cresol 61% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos e satisfeitos enquanto 39% ficaram distribuídos nos estratos de pouco satisfeito, insatisfeito e muito insatisfeito, como mostra o Gráfico 05. Neste aspecto, observa-se um alto percentual de entrevistados que manifestaram estar pouco satisfeito ou insatisfeito, informação que sugere a realização outras investigações com foco neste aspecto, pois se trata aqui dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

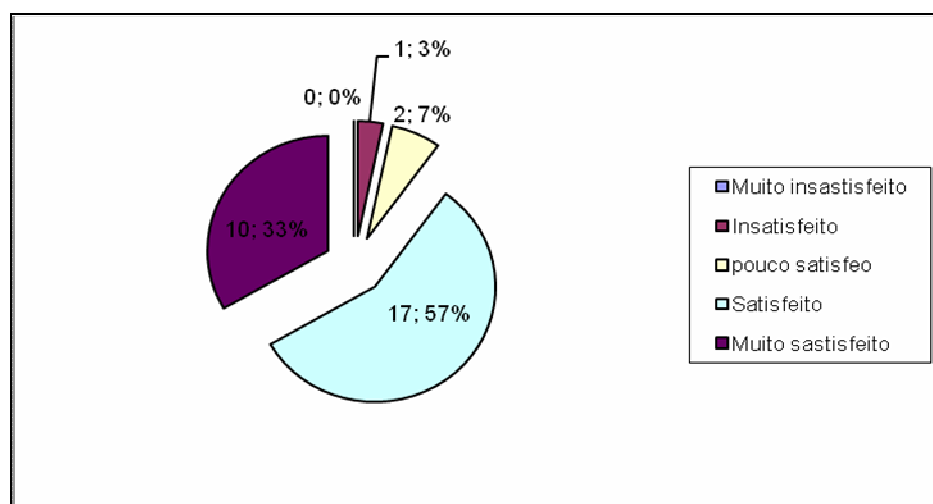
Gráfico 05 – Satisfação quanto aos produtos e serviços oferecidos pela Cresol, 2012



Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

Já com relação às taxas de juros cobradas pela Cresol quando comparadas com outros Bancos 90% dos que responderam a entrevista situam-se nos estratos de muito satisfeito e satisfeitos, como mostra o Gráfico 06.

Gráfico 06 – Satisfação quanto as taxas de juros cobradas pela cresol, 2012

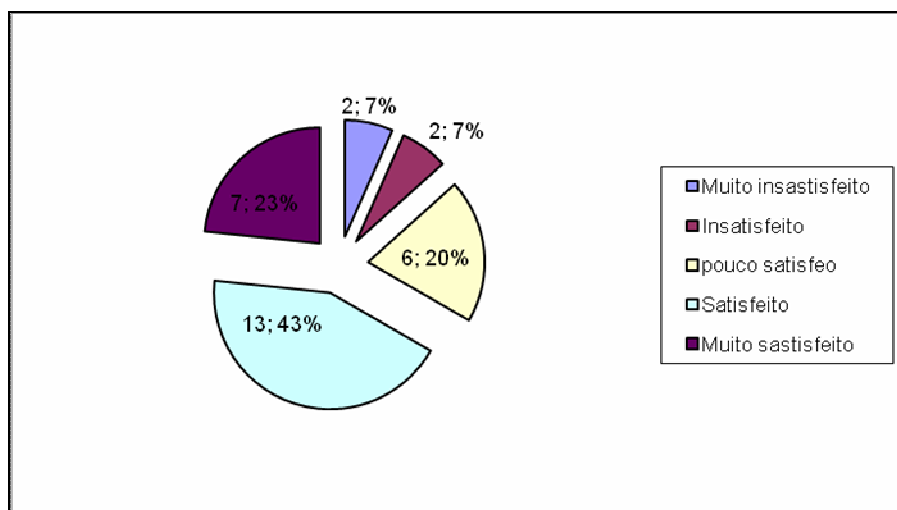


Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

Todos os entrevistados (30) disseram estar muito satisfeito e/ou satisfeito com relação: (1) aos informativos, programas de rádio e revistas da Cresol veiculados pela cooperativa; (2) a localização da Sede da Cresol na cidade de Santo Antônio; (3) aos créditos de custeio e créditos de investimentos operados pela Cresol para a agropecuária; (4) as aplicações de poupança na Cresol. Contudo, no aspecto referente aos créditos sugerem maior rapidez nas liberações dos mesmos, em especial para o de custeio. Já sobre as poupanças, comentam que na Cresol eles ganham mais remuneração nas aplicações do que em outras instituições, além de estarem deixando seus numerais na cooperativa que de certa forma também é sua.

A satisfação quanto ao Cartão de Crédito Cresol no estrato de muito satisfeito e satisfeito encontram-se 66% dos entrevistados, conforme Gráfico 07. Portanto, 1/3 demonstram ainda um baixo grau de satisfação. Buscando mais elementos para compreender essa realidade, observou-se que de maneira geral há uma boa receptividade ao produto, porém, alguns cooperados comentaram que não tem o hábito de utilizar o cartão. Mesmo assim, é possível identificar uma necessidade de maior esclarecimento para que ocorra maior aceitação deste produto junto aos associados, tendo em vista os benefícios tanto para o associado quanto para cooperativa. Sobre o uso dos cheques da Cresol 90% dos que responderam o questionário disseram estar muito satisfeito e satisfeitos.

Gráfico 07 – Satisfação quanto ao cartão de crédito da Cresol, 2012



Fonte: Cresol Santo Antonio: o grau de satisfação do quadro social, 2012.

A maioria dos entrevistados disseram ter pelo menos uma modalidade de seguro oferecidos pela Cresol. Sobre este aspecto 80% disseram sentir-se satisfeitos e muito satisfeitos. Em relação aos serviços de ATER disponibilizados pela Cresol 70% manifestaram estar satisfeitos e muito satisfeitos.

Quanto ao Programa de Habitação Solidária da Cresol 73% responderam estarem satisfeitos e muito satisfeitos, sugerindo que a Cresol Santo Antonio retorne a trabalhar com este programa chamado Habitasol. Em relação às ações de Gênero e Geração da Cresol 90% demonstraram estar satisfeitos e muito satisfeitos.

### 3- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando o objetivo proposto para este artigo, qual seja o de identificar o grau de satisfação dos associados da cooperativa Cresol Santo Antônio, busca-se neste momento fazer algumas considerações. Pode-se constatar a existência de um grau de satisfação bastante variado nos aspectos analisados, contudo, em nenhum deles o grau de satisfação dos entrevistados, quando somados as respostas dos estratos muito satisfeito e satisfeito, obteve uma porcentagem inferior a 50%. Com grande frequência observa-se que estes dois estratos estiveram acima de 70% das respostas.

Partindo do pressuposto de que os itens que não receberam 70% das respostas, na soma dos estratos muito satisfeito e satisfeito, merecem uma atenção mais destacada dos gestores da cooperativa com vistas a melhorar o grau de satisfação dos mesmos, pode-se destacar os seguintes aspectos a melhorar no dia-a-dia da cooperativa: (1) as reuniões nas comunidades pela Cresol; (2) os produtos e serviços oferecidos pela Cresol; (3) a forma como os diretores dialogam e atendem os cooperados.

Por outro lado, observou-se que em vários itens colocados para avaliar o grau de satisfação, a somas nos estratos satisfeito e muito satisfeito representaram mais de 90% das respostas. Dentre eles menciona-se a igualdade de tratamento entre os associados praticados pela Cresol; as melho-

rias implementadas recentemente pela cooperativa; o impacto na melhoria da qualidade de vida dos seus associados; a credibilidade e responsabilidade dos funcionários; as taxas de juros cobradas pela Cresol; informativos, programas de rádio e revistas da Cresol veiculados pela cooperativa; a localização da Sede da Cresol na cidade de Santo Antônio; aos créditos de custeio e créditos de investimentos operados pela Cresol para a agropecuária; as aplicações de poupança na Cresol, e as ações de Gênero e Geração da Cresol.

Através da pesquisa realizada, pode-se perceber que a grande maioria dos cooperados entrevistados estão satisfeitos com a Cooperativa de crédito Cresol Santo Antonio, tratando-se do que os associados esperam ou desejam dos produtos e serviços, do atendimento e da estrutura-física oferecida. Assim, o nível de satisfação dos associados foi considerado positivo, já que a maioria dos entrevistados demonstraram estar satisfeitos com a instituição no que se refere aos fatores citados.

#### **4- REFERÊNCIAS**

**Bacen. Cooperativas de Crédito.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br>. acesso em 21/01/2012.

**Brasil. 2006.** Disponível em: <http://www.cresol.com.br>. Acesso em 8/6/2012.

**BÚRIGO, F. L. Finanças E Solidariedade: Uma Analise Do Cooperativismo Solidário No**

**BURIGO, F. L. Cooperativa de Crédito Rural: agente de desenvolvimento local ou banco comercial de pequeno porte?** Chapecó: Argos, 2007.

**Cresol. Produtos e serviços.** Disponível em: <http://www.cresol.com.br>. Acesso em 02/05/2012.

**DRUCKER, Peter F. O melhor de Peter Drucker: a administração.** São Paulo: Nobel, 2002.

**KOTLER, Philip. Administração e Marketing.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

**KREUSCH, Valdomiro, Cooperativismo alguns detalhes no decorrer dos tempos;** Francisco Beltrão – PR, 2009.

**MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing:** edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

**SCHARDONG, Ademar, Cooperativa de Crédito – Instrumento de Organização Econômica da Sociedade;** Porto Alegre – RS, 2002.

**TRUJILLO, A. F. Metodologia da pesquisa científica.** São Paulo: McGraaw-Hild do Brasil, 1982.

## 5- APÊNDICE

**UNIOESTE – UNIVERSIDADE ESTADUAL DO OESTE DO PARANÁ**  
**CAMPUS DE FRANCISCO BELTRÃO**  
**CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DO COOPERATI-**  
**VISMO SOLIDÁRIO**

Este questionário é parte de um projeto de pesquisa para conclusão do curso de Pós Graduação, tem por objetivo identificar o grau de satisfação do quadro social da Cresol Santo Antonio. Os resultados serão divulgados na unidade e também disponibilizados para trabalhos acadêmicos.

**QUESTIONÁRIO PARA CONHECER O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIA-**  
**DOS(AS) DA CRESOL SANTO ANTONIO**

<b>1. Imagem global da Cresol</b>						
Satisfação com ...	Grau de satisfação					Registre aqui suas sugestões de melhoria para a imagem da Cresol
	1	2	3	4	5	
Desempenho da organização						
A forma como os diretores dialogam e atendem os associados(as)						
A forma como os funcionários(as) atendem os associados(as)						
A igualdade de tratamento entre os associados(as) praticada pela Cresol						
As melhorias implementadas recentemente pela Cresol						
Impacto da Cresol na melhoria de vida dos seus associados						
Credibilidade e Responsabilidade dos funcionários(as) da Cresol						
Credibilidade e Responsabilidade dos diretores(as) da Cresol						
Tempo de Resposta das solicitações						

- 1 = Muito insatisfeito
- 2 = Insatisfeito
- 3 = Pouco satisfeito
- 4 = Satisfeito
- 5 = Muito Satisfeito

<b>2. Envolvimento e participação do Senhor ou Senhora no dia-a-dia da Cresol</b>						
Satisfação com ...	Grau de satisfação					Registre aqui suas sugestões de melhoria para seu envolvimento e participação na Cresol
	1	2	3	4	5	
Possibilidade de sugerir melhoria						

na Cresol						
Nos eventos festivos realizadas pela Cresol						
As atividades técnicas realizadas pela Cresol						
As Assembléias Gerais da Cresol						
Existência de canais de para reclamações						
Nas reuniões nas comunidades realizadas pela Cresol						

1 = Muito insatisfeito

2 = Insatisfeito

3 = Pouco satisfeito

4 = Satisfeito

5 = Muito Satisfeito

<b>3. Acessibilidade a Cooperativa de Crédito</b>						
Satisfação com ...	Grau de satisfação					Registre aqui suas sugestões de melhoria para acessibilidade da Cresol
	1	2	3	4	5	
A localização da Cresol						
Os produtos e serviços oferecidos pela Cresol						
As taxas de juros cobradas pela Cresol quando comparadas com outros Bancos						
Os informativos, programas de rádio e revistas da Cresol						

1 = Muito insatisfeito

2 = Insatisfeito

3 = Pouco satisfeito

4 = Satisfeito

5 = Muito Satisfeito

<b>4. Produtos e serviços da Cresol</b>						
Satisfação com ...	Grau de satisfação					Registre aqui suas sugestões de melhoria para os produtos e serviços da Cresol
	1	2	3	4	5	
Os créditos de custeio operados pela Cresol para a agropecuária						
Os créditos de investimentos operados pela Cresol para as atividades agropecuária						
O Cartão de Crédito Cresol						
As aplicação de poupança na Cresol						
O uso dos cheques da Cresol						
Os produtos de seguro oferecidos						

pela Cresol						
Os serviços de assistência técnica disponibilizados pela Cresol						
Os serviços de do Programa de Habitação Solidária da Cresol						
Pagamento de benefício do INSS pela Cresol						
Com os as ações de Gênero e Geração da Cresol						
Clareza nas informações repassadas						

1 = Muito insatisfeito

2 = Insatisfeito

3 = Pouco satisfeito

4 = Satisfeito

5 = Muito Satisfeito

Obrigada pela colaboração.

Clenir Rocha Lopes

Funcionaria da Cresol Santo Antonio e Aluna da IIª turma do Curso de Pós Graduação em Gestão do Cooperativismo solidário.