

Título: Educação cooperativista, participação e satisfação dos cooperados: verdades incertas

Autor: MENDES, M. M.; PASSADOR, C. S.

Fonte: para citar este artigo, consulte o(a) autor(a) pelo endereço eletrônico moninhamartins@yahoo.com.br

Educação cooperativista, participação e satisfação dos cooperados: verdades incertas

MENDES, Mônica Martins

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da
Universidade de São Paulo - FEA-RP/USP
mtmartins@gmail.com

PASSADOR, Cláudia Souza

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da
Universidade de São Paulo - FEA-RP/USP
cspassador@usp.br

Educação cooperativista, participação e satisfação dos cooperados: verdades incertas

Introdução

O cooperativismo é tido como um dos principais instrumentos para a promoção de desenvolvimento econômico e social ao gerar e distribuir renda, e promover o capital social nas comunidades que o praticam (BIALOSKORSKI NETO, 2002). Além disso, a cooperativa também resgata a cidadania por meio da participação, do exercício da democracia, da liberdade e autonomia, podendo ser considerada uma das formas mais avançadas de organização da sociedade civil (MORATO e COSTA, 2001).

Apesar disso, as organizações cooperativas encontram dificuldades de se manterem no mercado. As causas são diversas e passam pelos problemas de gestão, pela dificuldade de capitalização e pela limitação de atuação da cooperativa advindos de seus próprios princípios e particularidades. Diferentemente das empresas, as cooperativas têm que lidar com demandas específicas dos sócios, com o conflito de papéis dos membros, além de outros problemas inerentes à sua forma de organização.

Muitos autores, baseados nas teorias econômicas, afirmam, que a solução seria lançar mão de mudanças nos princípios do cooperativismo e adotar estratégias de gestão semelhantes às das empresas. Outra corrente, porém, ainda acredita que a doutrina cooperativa traz mais vantagens do que problemas e seus princípios podem sim levar à maior competitividade. Schneider (2007) por exemplo, afirma que a relação de compromisso entre cooperativa e cooperado não pode se basear apenas na força do estatuto, e deve ser construída pela confiança de que a cooperativa satisfaz as necessidades de seus associados. Só assim poderá haver fidelidade de verdade, o que tem impacto direto no desempenho das cooperativas. No entanto, para isso é de fundamental importância o desenvolvimento da educação cooperativista e da participação de todos. Esses princípios são as bases do movimento cooperativista e sem os quais ele não se sustenta.

A educação cooperativista tem por tarefa principal promover a integração social e a participação ativa dos cooperados, ou seja, fazer com que eles intervenham de forma crítica na gestão do empreendimento e no usufruto dos produtos e serviços econômicos e assistenciais oferecidos pela instituição. Segundo Nascimento (2000), a maioria dos problemas enfrentados pelas cooperativas, inclusive financeiros e gerenciais, pode ser resolvida com a maior participação de todos os envolvidos e isto passa pela educação.

Desta forma, estudos sobre a educação dos cooperados podem ajudar a elucidar os motivos dos problemas das cooperativas e contribuir para a elaboração de soluções que permitam não só melhorar a eficiência, mas também o desenvolvimento e perpetuação do modelo cooperativista que tantos benefícios trazem à economia e à sociedade.

Este trabalho teve como objetivo principal observar a relação entre educação cooperativista, participação e satisfação dos sócios de uma cooperativa. Como forma de compreender melhor estes aspectos, para, assim, ampliar a discussão sobre eles e sua importância para a eficiência e a sustentabilidade do modelo cooperativista. Desta forma, definiu-se como objetivos específicos: (a) analisar a educação cooperativista dos cooperados; (b) verificar o nível de participação e satisfação dos cooperados; e, (c) analisar o perfil dos cooperados.

Para tanto, primeiramente é feita uma revisão da literatura sobre o assunto e posteriormente apresentam-se a metodologia e os resultados de um estudo de caso no qual se procurou observar essas relações, e, por fim, são apresentadas as conclusões e as contribuições para futuras pesquisas.

1. Revisão da Literatura

1.1. Educação cooperativista

A educação é de fundamental importância para o desempenho da cooperativa e o desenvolvimento do cooperativismo. A compreensão da relação desses conceitos, educação e cooperação, possibilita o aperfeiçoamento organizacional e institucional das práticas cooperativas, que hoje tanto se busca na luta pela competitividade (FRANTZ e SCHÖNARDIE, 2007).

Como bem afirmam Ferreira e Presno Amodeo (2008 – p.8) além da gestão empresarial, as cooperativas devem lançar mão da gestão social, ou seja, aquela que tem como objetivo “gerar maior sentimento de pertencimento, de identidade dos associados com a cooperativa da qual fazem parte, alçando, desta forma, aumento de fidelidade e confiança”. A gestão social passa necessariamente pela educação e pela participação dos associados e, segundo as autoras, configura-se em uma “ferramenta imprescindível para permitir uma gestão cooperativa efetiva e eficiente, garantir o desenvolvimento e a competitividade da cooperativa”.

Schneider (2007, p. 25) também ressalta a importância da educação nas organizações cooperativas ao afirmar que “os valores da cooperação devem ser mais trabalhados entre os associados, dirigentes e público em geral”, pois são eles que dão “sentido, motivação e razão de ser para a ação cooperativa”. Segundo o autor, só assim, se consegue a lealdade dos cooperados e o fortalecimento da cooperativa.

Ao contrário daqueles que pensam as dimensões econômica e social separadas ou até contraditórias, Frantz (1985¹ apud FRANTZ e SCHÖNARDIE, 2007) sintetiza que a prática cooperativa se torna uma questão política, social e cultural, justamente na medida em que assume importância econômica. O desenvolvimento econômico, então, passa necessariamente pelas questões sociais e principalmente pela educação. Esta tem como função central a “interiorização do social pelos indivíduos, superando-se a situação de simples soma de autointeresses para se produzir a identidade grupal” (FRANTZ e SCHÖNARDIE, 2007 – p. 13).

Assim é importante ter em mente o que se pretende atingir com a educação, ou seja, qual é a sua função no cooperativismo. Para Schneider (2003), a educação deve promover a reflexão, a discussão e a ação dos envolvidos de forma gradual e contínua para despertar neles o interesse pela participação e, assim, transformá-los em agentes do próprio desenvolvimento. Nesta mesma linha de pensamento, Frantz e Schönardie (2007) defendem que, além da transmissão dos conhecimentos técnicos e científicos, é preciso que a educação seja uma prática política e social respaldada, portanto, na comunicação e na participação. Ferreira e Presno Amodeo (2008) compartilham dessa ideia e corroboram que a fidelidade, a confiança e o comprometimento dos cooperados só serão alcançados através da capacitação e participação dos cooperados que se dá através da comunicação entre eles.

¹ FRANTZ, W. O Cooperativismo e a Prática Cooperativa. In: Perspectiva Econômica, ano XIX, nº 51, Série Cooperativismo nº 16, p.53-70. São Leopoldo: UNISINOS, 1985.

Assim, Ferreira e Presno Amodeo (2008) definem como o principal objetivo da educação cooperativista:

[...] contribuir para que os associados aprendam a cooperar, participar e gerir a cooperativa da qual são os donos, compreendendo, deste modo, qual o seu papel na organização. Para tanto, é necessário que entendam o que é uma cooperativa, o que a diferencia de outros tipos de empresas, como se dá o seu funcionamento, como se estrutura, atentando, ao mesmo tempo, para os valores e princípios que norteiam o cooperativismo e que determinam diretamente sua identidade e a sua cultura organizacional. Os funcionários também precisam saber as especificidades das cooperativas, entendendo qual é a sua função dentro desta organização (FERREIRA e PRESNO AMODEO, 2008 – p.3).

As autoras salientam ainda que a compreensão efetiva das relações entre associado e cooperativa é importante principalmente devido ao fato de eles exercerem diferentes papéis simultaneamente: dono, usuários e investidores, o que implica em responsabilidades e recompensas distintas.

Adicionalmente, Almeida e Souza (2006) afirmam que a educação cooperativista deve contribuir para o fortalecimento das relações da cooperativa com outras entidades de apoio e representativas do seu quadro social, numa estratégia de divulgação da filosofia cooperativista às comunidades e sociedade em geral.

Além de tudo isso, Mógliá et al (2004) ressaltam que a educação é uma das formas para estimular a fidelidade, a reciprocidade e a participação dos cooperados nas atividades da cooperativa, como pode-se constatar nesta passagem:

O objetivo para se estimular a fidelidade e a reciprocidade é assegurar o envolvimento dos cooperados na cooperativa, com participação efetiva para agregar valores à cadeia produtiva, sendo necessário para isso incrementar [...] produtos e serviços dando aos cooperados incentivos diferenciados. Esse problema pode ser resolvido também pela educação; a resposta está relacionada basicamente a atividades educacionais completas, como parte normal do funcionamento de qualquer cooperativa - grande, média ou pequena (MÓGLIA et al., 2004, p. 4).

Neste sentido, Lago (2008) afirma que a falta de educação cooperativista é a principal origem dos problemas de infidelidade e oportunismo do cooperativismo. Como estes problemas, conforme já vistos nas teorias econômicas, levam à falta de resultados, ao endividamento, prejudicam a capitalização e até a sustentabilidade da cooperativa, pode-se concluir que a educação é fator imprescindível para o desempenho deste tipo de organização. Além disso, percebe-se outra vertente que, ao contrário da que foi exposta no capítulo anterior, promove a exaltação e não o afastamento dos princípios do cooperativismo como forma de superar seus problemas estruturais.

Além dos aspectos da importância da educação já citados, Lago (2008) coloca que ela também pode ser encarada do ponto de vista da manutenção e aplicação de outro princípio cooperativista: o compromisso com a comunidade. Desta forma, a “educação cooperativista está preocupada com o meio ambiente, cultura, valores morais e sociais, ajuda mútua, honestidade e geração de renda” (LAGO, 2008 - p.7).

Tudo isso demonstra o quanto a doutrina cooperativista é moderna e vantajosa para a sociedade. E a base para que seja realmente sustentável é a educação.

A respeito desta idéia, Frantz e Schönardie (2007) escrevem:

O cooperativismo pode representar, teoricamente, um modelo de organização econômica e social mais justo para produzir e distribuir riquezas, pois, por sua natureza associativa oferece uma estrutura de poder econômico e político mais próximo de seus integrantes. Porém, esse

modelo só pode ser construído pela permanente comunicação e educação de seus integrantes, pela qualificação de seus associados, dirigentes e funcionários, pela participação política e econômica de todos os associados na elaboração dos planos e execução dos projetos de suas cooperativas (FRANTZ e SCHÖNARDIE, 2007 – p. 4).

Para estes autores, o cooperativismo ainda não conseguiu aproveitar todo seu potencial social a favor do desenvolvimento, pois o foco econômico ainda é dominante, e a mudança deste paradigma só acontecerá através da educação. Na visão destes autores, “é preciso construir estruturas coletivas, de pensamento e de comportamento, que possam abrigar a liberdade dos indivíduos e, inclusive, a liberdade econômica de seus interesses. Porém, sem ferir a convivência ética dos seres humanos” (FRANTZ e SCHÖNARDIE, 2007 – p.6).

Desta forma, comprovada a importância da educação cooperativista, passa-se a um segundo aspecto também de fundamental importância para o sucesso das cooperativas: a participação.

1.2. Participação

A natureza associativa da cooperativa exige integração entre sócios e destes com a direção e os funcionários da cooperativa, ou seja, exige participação. Assim, a participação democrática dos sócios é um dos fundamentos da cooperação, sendo inclusive reforçada em dois dos princípios do cooperativismo: 1) “controle democrático dos sócios” e 2) “participação econômica dos sócios”. O primeiro responsabiliza os associados pela organização das atividades, pelas tomadas de decisão e ressalta o poder de participação ao instituir a relação “um homem um voto”. Já o segundo se refere à questão do capital do qual todos são donos e têm, portanto, direito a participar dos rendimentos e das decisões sobre a sua destinação.

Percebe-se, assim, como a participação é inerente ao cooperativismo e essencial para o seu desenvolvimento e sucesso. Ferreira (1999) ressalta a participação como uma das principais características que diferenciam as cooperativas das empresas. Segundo ele, a cooperativa é uma empresa de participação em que os associados participam tanto nas operações como nas decisões.

Além de sua importância intrínseca, a participação também pode trazer vantagens para as cooperativas. De acordo com a Organização das Cooperativas do Estado do Paraná - OCEPAR (1992² apud SETTE, SETTE E SOUZA 2005), a possibilidade das pessoas participarem ativamente da administração e dos resultados é o que há de mais moderno em uma sociedade, pois torna mais fácil a administração dos conflitos.

Neste mesmo sentido, Stephanou e Villwock (2007) ressaltam que a educação e capacitação de dirigentes são importantes e devem ser incentivadas, mas só com a participação, o envolvimento efetivo dos cooperados e o compromisso de todos para com a cooperativa é que os problemas de agência poderão ser evitados.

Bialoskorski Neto (2007 – p.119) também reafirma que “a participação em empreendimentos coletivos, como as cooperativas, é de fundamental importância para gerar transparência de governança corporativa” e assim minimizar os problemas de agência. O autor conclui que a maior participação dos associados é condição para o melhor desempenho da cooperativa. Entretanto, o próprio bom

² OCEPAR – Organização das Cooperativas do Estado do Paraná. **Autogestão** – a função do cooperado: como organizar-se. 2 ed. Curitiba: OCEPAR, 1992. 64p.

desempenho pode desestimular a participação, pois a participação está inversamente relacionada com o aumento dos custos de oportunidade e do maior número de cooperados que advém normalmente com o bom desempenho. Isso gera um ciclo inverso na medida em que a menor participação exige custos adicionais de comunicação para suplantar a deficiência de transparência, o que prejudica o desempenho. Portanto, deve-se ter cautela ao analisar a participação dentro de uma cooperativa.

Apesar da importância da participação social, pouco ainda é feito para incentivá-la e aumentá-la. Na maioria dos casos, a participação dos associados fica restrita ao econômico, ou seja, à entrega de produtos na cooperativa e à busca por serviços e preços vantajosos no que diz respeito à produção.

Esta afirmação foi constatada por Stephanou e Villwock (2007) quando investigaram a percepção de democracia dos membros de uma cooperativa. Segundo eles, a maior preocupação dos cooperados com relação à participação é somente financeira, ou seja, eles estão interessados nos resultados, mas não no compromisso do modo como alcançá-los. Os autores salientam então que “para que a cooperativa funcione como organização econômica é preciso também, salientar o aspecto social” (p.150), pelo que se entende a participação efetiva em todas as atividades e decisões da cooperativa.

Sette, Sette e Souza (2005 – p. 6) ressaltam, porém, que “as pessoas só participam daquilo que lhes interessa e daquilo que elas se sentem motivadas a participar”. Desta forma, além de incentivos econômicos, a educação e a comunicação são fatores-chaves para o associado sentir mais confiança e acreditar que é através da união e da sua participação que a cooperativa pode atingir seus objetivos e satisfazer as necessidades de seus cooperados.

1.3. Satisfação

Conforme já discutido anteriormente, as cooperativas são organizações peculiares e complexas. Além da lógica econômica das empresas, elas possuem também uma lógica social, e, enquanto as empresas têm como único objetivo a geração de lucro, as cooperativas se preocupam em desenvolver e agregar renda ao produtor rural (BIALOSKORSKI NETO, 2002). Desta forma, o desempenho de uma cooperativa é influenciado não só pelas questões financeiras, mas principalmente pela geração de benefícios aos seus associados.

Por isso, a satisfação dos cooperados é componente do desempenho da cooperativa e tem grande importância para ele. Uma vez que a cooperativa é uma “associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para *suprir necessidades* e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns[...]” (ACI, 2009, grifo nosso), a satisfação dos associados representa o alcance de seus objetivos e, portanto, seu sucesso.

Assim, medir o desempenho de uma cooperativa é como medir o desempenho de uma empresa, levando em consideração a satisfação de seus clientes e não apenas o seu lucro no final do exercício. Alguns autores de marketing, inclusive, exaltam o papel do cliente e sua satisfação no sucesso das empresas. Para Hopson e Scally (1995), por exemplo, a única medida válida para se aferir o sucesso de um negócio é a satisfação do cliente. No caso das cooperativas, essa afirmação é especialmente verdadeira, pois o objetivo dessa organização é justamente satisfazer seus cooperados.

Além de ser importante para o desempenho das cooperativas, medir a satisfação também é essencial para a gestão estratégica. Através dela é possível

descobrir os pontos fortes, detectar falhas e determinar ações que levam à melhoria da eficácia. Segundo Denton (1991), ouvir o cliente é a melhor forma para se obter os dados necessários para o desenvolvimento de estratégias de melhoria na qualidade, o que por sua vez é imprescindível para aumentar a competitividade.

Hayes (2001) corrobora esta idéia ao afirmar que o conhecimento das percepções e reações dos clientes com relação aos negócios da organização aumenta a responsabilidade na tomada de decisão. Ao tomarem conhecimento das necessidades e expectativas de seus clientes, as organizações adquirem capacidade de definir se estão cumprindo ou não seus objetivos.

Desta forma, tem-se que o relacionamento e a comunicação empresa/cliente se tornam cada vez mais importantes, não só para as organizações conhecerem melhor seus clientes e conseguirem satisfazê-los, mas também para aumentar a confiança e, principalmente, a lealdade dos consumidores para com elas. A aproximação do cliente pela empresa busca agregar valor superior para eles de modo que satisfeitos não queiram deixar de consumir o produto ou utilizar os seus serviços. Segundo Cajaraville (2000), na nova economia obterão sucesso as empresas que melhorarem as relações com os clientes e funcionários, satisfizerem melhor suas necessidades, se comunicarem e aprenderem com eles.

Reforça-se, assim, a idéia de que as cooperativas também devem se preocupar com a satisfação de seus 'clientes', uma vez que a fidelidade dos cooperados é fundamental para o bom desempenho da organização. Porém, esta é uma via de mão dupla, pois somente com a utilização dos serviços pelos cooperados e de sua participação ativa é que a sociedade se tornará mais forte e apta a oferecer-lhes mais e melhores serviços. Segundo Mógliã et al. (2004, p. 9), "a fidelidade, princípio e condição básica do cooperativismo, é um dos fatores de importância para o sucesso de uma cooperativa; como também a reciprocidade, elemento de convivência em mutualidade, fundamental na questão da satisfação do cooperado".

Esta discussão não só justifica a escolha do tema deste trabalho, mas também auxilia na elaboração das ferramentas, que serão utilizadas na investigação do problema de pesquisa e na análise posterior dos resultados.

2. Metodologia

A pesquisa realizada é do tipo aplicada e exploratória, uma vez que se busca aplicação e utilização prática de um assunto ainda pouco discutido. Para tanto, utiliza-se o método do estudo de caso, dentro do qual é feito um *survey*, que é analisado através de procedimentos qualitativos e quantitativos.

Para tanto, desenvolveu-se um questionário cujas 93 questões abordavam os temas: educação, participação e satisfação, e o qual foi distribuído para todos os cooperados de uma cooperativa agropecuária de Minas Gerais. A taxa de resposta foi de cerca de 10% dos cooperados ativos e os questionários recebidos foram analisados no SPSS Statistics 17.0, através de estatística descritiva, técnicas multivariadas (análise fatorial e cluster) e não paramétricas (teste qui quadrado). O Quadro 1 resume os objetivos e os procedimentos em cada uma das etapas de coleta e análise de dados.

Apesar de não ser aleatória, nem probabilística, pode-se dizer que a amostra apresenta as mesmas características gerais do universo, uma vez que obteve distribuição semelhante com relação a sexo, idade, local de residência, tempo de associação e produção. Ou seja, a maioria são homens; tem idade entre 40 e 60

anos; são sócios a menos de 10 anos; e pequenos produtores, apesar de os grandes serem os responsáveis pela maior parte da produção entregue.

ETAPA	OBJETIVO	PROCEDIMENTO
Coleta de dados	Compreender a cooperativa estudada em termos de história, formação, atuação, política, estrutura, produção, posicionamento, visão, etc., para contextualizar as análises	Levantamento de dados secundários através de documentos da cooperativa Entrevista com diretores
	Conhecer o perfil, a visão, participação e satisfação dos cooperados da cooperativa estudada	Questionário
Análise dos dados	Analisar o perfil dos cooperados	Estatística Descritiva
	Analisar a visão e compreensão dos cooperados quanto ao cooperativismo	Análise de cluster e Estatística descritiva
	Verificar o nível de participação e satisfação dos cooperados	Análise Fatorial e Estatística Descritiva
	Analisar a relação entre visão sobre cooperativismo, a participação e a satisfação dos cooperados	Tabulação cruzada e técnica não paramétrica

Quadro1: Resumo dos procedimentos de coleta e análise de dados

O próximo item resume os resultados encontrados na pesquisa de campo realizada dentro do estudo de caso.

3. Estudo de caso

Os resultados são apresentados de acordo com os objetivos do trabalho. Desta forma, primeiramente é feita uma análise da educação cooperativista, em seguida da participação e satisfação dos cooperados, para, por fim, apresentar a relação entre estas variáveis.

3.1 Análise da educação cooperativista

Na análise da educação cooperativista são abordados os cinco aspectos relacionados aos princípios do cooperativismo: “adesão”; “controle democrático”; “participação econômica”; “educação” e “preocupação com a comunidade”; além da “definição de cooperativa” e o senso de “coletividade” dos cooperados.

Todos os aspectos foram analisados através da análise de cluster com o objetivo de identificar grupos de cooperados com visões ou concepções semelhantes sobre cada um deles. Após a apresentação dos clusters de cada aspecto, é traçado o perfil dos grupos com relação ao sexo, idade, escolaridade, tempo de associação, poder econômico, atividade principal e conhecimentos dos princípios, através da análise cruzada, com o intuito de observar se existem perfis específicos relacionados ao grau de educação cooperativista.

Adesão

No aspecto “adesão”, visa-se observar se os cooperados concordam que a adesão deve ser livre e voluntária; que as cooperativas devem ser abertas a todas as pessoas aptas a utilizar seus serviços; e que o cooperado só pode ser demitido por vontade própria ou por infração legal/estatutária, conforme diz o primeiro princípio do cooperativismo. Desta forma, as variáveis utilizadas foram as apresentadas no Quadro 2.

Variáveis

- A cooperativa deve impor regras mais severas para a entrada de novos cooperados e isso não significa ir contra o princípio da livre adesão
- A cooperativa deve ser aberta a todos os produtores que querem se associar
- A cooperativa deveria restringir mais a entrada de novos cooperados para evitar aqueles que só querem tirar vantagem
- Os cooperados que não participam e não cumprem o seu papel deveriam sofrer punição e, em casos extremos, serem excluídos do quadro social.

Quadro 21: Variáveis que compõem o aspecto Adesão

Na análise, 255 cooperados foram agrupados, pelo método *Ward's*, em três clusters que foram chamados: “conservadores”, “democráticos” e “flexíveis”. Quase metade da amostra (49%) está no grupo dos “democráticos”, ou seja, acredita que a cooperativa deve ser aberta a todos, não devendo restringir nem impor regras mais severas para os novos sócios, nem tampouco punir ou excluir os membros que não cumprem seu papel. Desta forma, apesar de as respostas estarem bem dispersas, este grupo é o que mais está de acordo com o princípio da livre adesão.

Já o grupo dos “conservadores” é composto por 23% da amostra e, além de divergir sobre a cooperativa ser aberta a todos que queiram se associar, é a favor da imposição de mais regras e restrições para os novos associados, bem como da punição e exclusão devido a não participação.

Por fim, 28% dos respondentes, podem ser enquadrados no grupo dos “flexíveis”. Este grupo discorda que os membros que não cumprem seu papel sejam punidos ou excluídos do quadro social, porém tem opinião divergente com relação à cooperativa ser aberta a todos, à imposição de regras mais severas e à restrição aos novos associados.

- **Controle democrático**

Este aspecto diz respeito ao segundo princípio do cooperativismo e tem o intuito de verificar se os cooperados concordam que as cooperativas são organizações democráticas, controladas por seus membros, que têm direito igual de voto (um membro, um voto). As variáveis utilizadas para analisar este aspecto são apresentadas no Quadro 3.

Variáveis

- O princípio democrático de um homem=um voto é a base do cooperativismo e deve ser mantido
- Acho que os votos deveriam ser proporcionais à movimentação na cooperativa

Quadro3: Variáveis que compõem o aspecto Controle Democrático

Na análise de cluster deste aspecto foram identificados quatro grupos através do método *Nearest Centroid Sorting*: “incoerentes”; “voto de pessoas”; “desinteressados”, e “voto de capital”, nos quais os 255 respondentes ficaram divididos.

Grande parte dos respondentes (42%) concorda que o princípio do “um homem=um voto” deve ser mantido por ser a base do cooperativismo, porém também se mostrou a favor do voto proporcional à movimentação na cooperativa. Desta forma, esse grupo pode ser chamado de “incoerentes”.

A maior parte (46%), no entanto, ficou no grupo dos que concordam com o “voto das pessoas”, ou seja, que o princípio do “um homem=um voto” deve ser mantido e os votos não podem ser proporcionais ao capital. Portanto, este grupo é o que mais concorda com o segundo princípio do cooperativismo.

O grupo oposto ao do “voto das pessoas” prefere o “voto do capital” (proporcional à movimentação) e é composto por apenas nove cooperados (3,5%). Há ainda um grupo que não concorda com o segundo princípio do cooperativismo,

nem tampouco prefere o voto do capital. Este grupo, que concentra 8,5% da amostra, foi chamado de “desinteressado”, por parecer não se importar em como as decisões são tomadas.

O grupo “voto de pessoas” é o que possui a maior média de idade e de tempo de associação, além de ser o que tem maior escolaridade. O grupo dos “incoerentes” é o que possui a menor média de idade e menor escolaridade. Já o grupo dos “desinteressados” possui o menor tempo de associação.

- **Participação econômica dos sócios**

Neste aspecto, cujas variáveis estão listadas no Quadro 4, deseja-se verificar se os cooperados concordam que devem receber os resultados econômicos proporcionais a sua movimentação e que os excedentes devem ser destinados ao desenvolvimento da cooperativa e apoio a outras atividades aprovadas pelos membros, conforme afirma o terceiro princípio do cooperativismo.

Variáveis

- A cooperativa deve dar retorno financeiro aos seus cooperados
- As sobras geradas devem ser distribuídas entre os cooperados
- As reservas criadas devem servir para gerar benefícios para os cooperados apenas
- As sobras geradas devem ser utilizadas para o crescimento e desenvolvimento da cooperativa

Quadro 42: Variáveis que compõem o aspecto Participação Econômica

Na análise de cluster, 250 respondentes foram agrupados, através do método *Nearest Centroid Sorting*, em três clusters: resultado econômico “para todos”, “para o desenvolvimento da cooperativa” e “para os cooperados”.

O primeiro grupo, “para todos”, é formado por 51% da amostra e reúne os respondentes que concordaram com todas as variáveis analisadas. Isto é, acreditam que a cooperativa deve dar retorno financeiro aos seus sócios, que as sobras geradas devem ser distribuídas entre os cooperados e usadas no desenvolvimento da cooperativa. Concordam ainda que as reservas geradas devam ser usadas para o benefício dos cooperados. Esse grupo é o que tem opinião mais próxima da definição do princípio de participação econômica dos sócios.

O segundo agrupamento “para o desenvolvimento da cooperativa”, que reúne 31% dos respondentes, concorda que as sobras devem ser utilizadas para o desenvolvimento da cooperativa ao invés de ser distribuída aos sócios. Porém, é composto por indivíduos com opiniões pouco coesas, o que pode ser percebido pela alta variabilidade das respostas, pois nem todos acreditam que a cooperativa deve dar retorno financeiro aos cooperados, nem que as reservas devam beneficiar os cooperados apenas.

O último grupo, daqueles que veem a obrigação da cooperativa em gerar resultado econômico principalmente “para os cooperados”, é o menor, contendo apenas 17% do total de casos. Estes concordam que a cooperativa deve dar retorno, distribuir as sobras entre os sócios e usar as reservas em benefício deles. No entanto, discordam de que as sobras devam ser utilizadas para o desenvolvimento da cooperativa.

- **Educação e Treinamento**

O aspecto “educação e treinamento” busca saber se os cooperados concordam que as cooperativas devem promover a educação e a formação de seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de maneira que estes possam contribuir para o desenvolvimento da cooperativa, como afirma o quinto princípio. Assim, as variáveis utilizadas para entender este aspecto foram as listadas no Quadro 5.

Variáveis

- As cooperativas devem atuar na educação de seu cooperado de forma a desenvolver o cooperativismo e criar pessoas mais solidárias e participativas
- As cooperativas devem promover cursos e treinamentos para funcionários e cooperados
- As cooperativas devem informar a comunidade e divulgar as vantagens do cooperativismo
- A cooperativa deve se preocupar em prover serviços para os cooperados e essa história de educação não traz retornos, é só perda de tempo

Quadro 5: Variáveis que compõem o aspecto Educação e Treinamento

Os 258 casos analisados pelo método *Furthest Neighbor* ficaram divididos em três clusters: “incoerentes quanto à valorização da educação”, “valorizam a educação”, e “não valorizam a educação”.

O grupo dos “incoerentes quanto à valorização da educação” representa 30% da amostra e, ao mesmo tempo em que concorda que a cooperativa deve atuar na educação de seus cooperados, bem como promover treinamentos para funcionários, também concorda que “essa história de educação é só perda de tempo”.

O maior grupo (69%), porém, é o formado por cooperados que “valorizam a educação”, ou seja, concordam que a cooperativa deve atuar na educação e promover o treinamento de funcionários e cooperados; e não acham que isso seja perda de tempo. A opinião deste grupo é a que mais se aproxima do que diz o princípio da educação e treinamento.

Por fim, apenas 3 respondentes compõem o grupo dos que “não valorizam a educação”, e não concordam que cooperativa deve atuar na educação de seus cooperados, pois isso não traz retornos e é apenas perda de tempo.

- **Preocupação com a Comunidade**

Este aspecto visa saber se os cooperados concordam com o sétimo princípio do cooperativismo, ou seja, que as cooperativas devem trabalhar para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades, através de políticas aprovadas por seus membros. As variáveis deste aspecto estão expostas no Quadro 6.

Variáveis

- Investir na comunidade não é uma prioridade da cooperativa. Ela deve atender só as necessidades dos cooperados
- As cooperativas devem trabalhar para o desenvolvimento sustentado da comunidade
- As cooperativas devem desenvolver projetos em parceria com a comunidade com o intuito de proteger o meio ambiente, incentivar a educação, prevenir doenças, etc.

Quadro 6: Variáveis que compõem o aspecto Preocupação com a comunidade

Foram analisados 261 questionários e os quatro clusters identificados através do método *Furthest Neighbor* foram: “pouco preocupados”, “preocupados, mas não dão prioridade”, “preocupados” e “não preocupados”.

Os dois primeiros grupos “pouco preocupados” e “preocupados, mas não dão prioridade”, constituem 61% da amostra, com 14% e 47%, respectivamente. Esses grupos têm em comum o fato de não considerarem o investimento na comunidade uma prioridade para a cooperativa. No entanto, o primeiro concorda que a cooperativa deve realizar alguns projetos para o desenvolvimento da comunidade e o segundo, além disso, também acha que é papel da cooperativa trabalhar para o desenvolvimento sustentável da comunidade onde está inserida.

O grupo dos “preocupados” representa 32% do total e considera a comunidade como prioridade da cooperativa, a qual deve então desenvolver projetos que promovam o seu desenvolvimento sustentado. Esse grupo é o que está mais próximo do princípio preocupação com a comunidade.

Por fim, o grupo “não preocupados”, não considera a comunidade prioridade nem acha que a cooperativa deva promover projetos ou parcerias para seu desenvolvimento sustentado. Este grupo agrega 19 cooperados (7% da amostra).

- **Definição**

Neste aspecto, por meio das variáveis apresentadas no Quadro 7, deseja-se observar se os cooperados concordam que as cooperativas não são empresas de capital, e sim sociedades de pessoas que não têm como objetivo principal o lucro, como caracterizam Pinho (1966), Teixeira (2000) e a lei 5.764/71.

Variáveis

- O objetivo principal das cooperativas é gerar lucro para os cooperados
- A principal diferença entre uma cooperativa e uma empresa é que a cooperativa é uma sociedade de pessoas e a empresa é uma sociedade de capital
- A cooperativa é uma empresa como outra qualquer e deve, portanto, gerar sobras no final do exercício

Quadro 7: Variáveis que compõem o aspecto Definição

Em 253 casos, identificou-se quatro clusters pelo método K-means: “deve gerar sobras, mas isso não é o objetivo principal”, “sociedade de pessoas que visa ao lucro”, “empresa qualquer que visa ao lucro” e “sociedade de pessoas que não visa ao lucro”.

O grupo que acredita que a cooperativa “deve gerar sobras, mas isso não é o objetivo principal” representa 15% da amostra. Seus membros discordam que o lucro seja o objetivo principal das cooperativas, mas concordam que esta é uma empresa como outra qualquer que deve gerar sobras no final do exercício. A opinião do grupo sobre a principal diferença entre cooperativas e empresas ser o fato das primeiras serem sociedade de pessoas e não de capital, é muito divergente.

O maior grupo, que concentra 50% da amostra é o que define a cooperativa como “sociedade de pessoas que visa ao lucro”. Os indivíduos deste grupo veem a cooperativa como uma empresa qualquer e que tem como objetivo principal gerar lucro, apesar de ser uma sociedade de pessoas e não de capital.

O terceiro grupo entende a cooperativa como uma “empresa qualquer que visa ao lucro”, congrega 13% do total e tem as mesmas características do grupo anterior no que se refere ao lucro, porém não concorda que a diferença entre cooperativa e empresa é a primeira ser sociedade de pessoas.

Por fim, o último grupo agrega 22% da amostra e define cooperativa como “sociedade de pessoas que não visa ao lucro”, pois não concordam que a cooperativa seja uma empresa como outra qualquer e deva gerar sobras no final. Além disso, o grupo diverge se o principal objetivo da cooperativa é lucro.

- **Coletividade**

Neste aspecto, procura-se observar se os cooperados têm espírito coletivo, acreditam que as assembleias são formas democráticas de decisão, que o interesse coletivo deve prevalecer sobre o individual e se não se associaram apenas para tirar vantagens na compra de insumos. O Quadro 8 contém as variáveis que foram utilizadas para a divisão dos grupos.

Variáveis

- V54 Aceito as decisões das assembleias, mesmo quando não concordo, pois elas foram decididas de forma democrática
- V56 Algumas vezes fico em dúvida para quem vou puxar o interesse, se é para o meu próprio negócio ou para a cooperativa
- V58 Não gosto de ir às assembleias, pois elas não decidem nada efetivamente
- V61 Acho que a cooperativa deve atender primeiramente aos meus interesses, mesmo que isso lhe traga prejuízos
- V62 Associei-me à cooperativa apenas para ter acesso à loja
- V63 Só compro na loja quando não consigo produto barato em outro lugar

Quadro 83: Variáveis que compõem o aspecto Coletividade

Dos 251 casos analisados, quatro clusters foram identificados pelo método *Nearest Centroid Sorting*: “pouco coletivos”, “coletivos”, “divididos”, e “individualistas”.

O grupo dos “pouco coletivos”, que representa 16% do total, não é muito coeso, mas em geral, discorda que o interesse individual deva prevalecer sobre o coletivo, porém não acredita que as assembleias sejam formas eficazes de decisão e por isso não gostam de participar.

Já o grupo dos “coletivos”, que é o maior (44% da amostra), concorda que as assembleias são formas democráticas e efetivas de decisão e que a cooperativa não deve atender primeiro aos seus interesses individuais. Apesar disso, o grupo não está coeso com relação à dúvida pra quem puxar o interesse.

Conflito de interesse é o que sentem 28% dos indivíduos, formando então o grupo dos “divididos”. Estes, apesar de concordarem que as assembleias são formas democráticas de decisão, não acreditam que elas sejam efetivas e não se sentem motivados a participar. Além disso, discordam de que a cooperativa deva atender primeiro seus interesses, porém concordam que algumas vezes ficam em dúvida se vão puxar para si o interesse.

Por fim, o grupo dos “individualistas”, que é composto por 11% da amostra, concorda que a cooperativa deve atender primeiro aos seus interesses, mesmo que isso lhe traga prejuízos, e fica em dúvida pra quem puxar o interesse. Seus membros concordam que as decisões das assembleias devem ser aceitas, pois foram decididas de forma democrática, porém o grupo diverge sobre a efetividade das mesmas. Além disto, o grupo também diverge sobre a motivação de ter se associado, com alguns respondentes afirmando que foi apenas para ter acesso à loja.

- **Considerações a respeito da Educação Cooperativista**

Pela análise dos aspectos relacionados à educação cooperativista: adesão; controle democrático; participação econômica; educação e treinamento; preocupação com a comunidade; definição e coletividade; pode-se notar que os cooperados possuem visões e concepções diferentes a respeito do cooperativismo. O conhecimento da definição de cooperativa, a compreensão dos princípios do cooperativismo e a noção de coletivismo são diferentes entre os cooperados e, portanto, para cada aspecto foram encontrados diversos grupos com ideias diferentes. Assim tem-se que os cooperados possuem visões heterogêneas sobre o cooperativismo.

No caso dos aspectos adesão, controle democrático, participação e valorização da educação, a maioria dos respondentes se encontra nos grupos considerados como os mais próximos ao que dizem os princípios. Além disso, a maioria também se encontra no grupo dos coletivos.

Nos aspectos preocupação com a comunidade e definição a maior parte dos respondentes não está de acordo com os princípios. A maioria está preocupada com a comunidade, mas não acha que ela seja a prioridade da cooperativa e, além disso, vê a cooperativa como uma sociedade de pessoas que visa ao lucro.

Ao se analisar as características dos grupos, nota-se que cada uma das variáveis analisadas (idade, sexo, escolaridade, tempo de associação, poder econômico e atividade principal) apresentou relação significativa com grupos de pelo menos um dos aspectos. Pode-se dizer que os mais velhos são conservadores no que se refere à entrada de novos sócios, mas, em geral, compreendem os princípios do cooperativismo melhor do que os mais jovens, os quais, porém, tendem a ser mais preocupados com a comunidade.

Comportamento semelhante acontece entre aqueles com mais e menos tempo de associação. Neste caso, o fato dos cooperados mais antigos serem mais coletivos e aqueles com menor tempo serem divididos ou individualistas é uma relação significativa.

Com relação à escolaridade, nota-se que o grupo de maior escolaridade é o que conhece a maior parte dos princípios, sabe a definição e é mais coletivo. No entanto, no aspecto participação econômica, com o qual tem relação significativa, são aqueles com menor escolaridade os que ficam no grupo “para todos”, o mais próximo do princípio. Desta forma, tem-se que a afirmação de que os cooperados com maior escolaridade possuem maior educação cooperativista, é, apenas em partes, verdadeira.

Já o grupo de maior poder econômico tende a ser o mais coletivo e concordar com o voto de pessoas, porém nos outros aspectos ele não está de acordo com os princípios. Além disso, há uma relação significativa de que os de maior poder veem a cooperativa como uma empresa qualquer que visa ao lucro, a qual é a definição mais distante da teoria.

Todas estas constatações confirmam que existem perfis relacionados à educação cooperativista. Terminada a análise da educação cooperativista, a seguir são analisados os aspectos participação e satisfação.

3.2 Análise do nível de Participação e Satisfação

Este item tem como função responder o segundo objetivo específico deste trabalho: verificar o nível de participação e satisfação dos cooperados. Para tanto, os aspectos participação e satisfação foram analisados através da análise fatorial das variáveis. O intuito de se utilizar a análise fatorial é reduzir as variáveis de forma a gerar um indicador do nível de participação e satisfação dos cooperados.

Após a criação dos fatores, a amostra foi dividida em quartis e classificada em grupos mais e menos participativo/satisfeito (primeiro e último quartil). Esses grupos são, em seguida, caracterizados de acordo com seu perfil (sexo, idade, escolaridade, tempo de associação, poder econômico, principal atividade e conhecimento dos princípios).

- **Participação**

Na análise do aspecto participação foram utilizadas as variáveis listadas no Quadro 9. Para a análise fatorial, no entanto, as variáveis (g), (h) e (i) foram retiradas por apresentarem baixas correlações com as demais variáveis (abaixo de 0,30), sendo que o maior índice de correlação é entre elas (0,306). Além disso, apresentaram os menores indicadores de MSA e comunalidade.

Variáveis
a. Eu freqüento a maioria das assembleias para tomada de decisão
b. Eu acho importante participar da cooperativa, por isso sempre tento comparecer as assembleias
c. Eu estive presente na última Assembleia Geral Ordinária
d. Eu sinto que tenho voz e influência nas decisões da cooperativa
e. Eu sou bem informado a respeito das atividades e decisões da cooperativa
f. Nas assembleias, eu costumo apresentar sugestões
g. Eu compro todos os insumos que preciso na loja da cooperativa
h. Eu não participo tanto das assembleias, pois confio na diretoria
i. Eu não participo muito porque moro longe e não tenho tempo

Quadro 9: Variáveis do aspecto Participação

Após duas análises, nas quais foram retiradas as variáveis (b) e (e), respectivamente, por não atenderem os critérios mínimos de adequabilidade, obteve-se um fator que explica 59% da variância da amostra, com $KMO=0,77$.

Assim, o fator “participação e envolvimento nas decisões”, formado pelas variáveis (a), (c), (d) e (f), descreve o nível de frequência e participação nas assembleias e de percepção sobre a influência nas decisões da cooperativa. Pela análise da distribuição das respostas nestas questões que compõe o fator participação é possível perceber que a participação social não é muito grande, pois apenas 34% afirmaram frequentar a maioria das assembleias para a tomada de decisão, enquanto mais de 60% disse não ter ido à última assembleia geral ordinária. Além disso, apenas 31% afirmaram sentir que possuem voz e influência nas decisões da cooperativa e 25% disseram apresentar sugestões.

Ao se analisar o perfil dos respondentes mais e menos participativos, nota-se que as médias de idade e de tempo de associação são muito próximas entre eles, porém há uma pequena tendência dos mais velhos e mais antigos serem os mais participativos. A escolaridade também tende a ser maior no grupo mais participativo, que possui 57% de membros com ensino superior completo, enquanto o outro grupo possui 38%.

No que se refere ao sexo, observa-se que nos menos participativos a proporção de mulheres é superior (20% contra 10% no grupo mais participativo). Neste caso, a relação é significativa, ou seja, os homens tendem a participar mais do que as mulheres.

Outra relação significativa é com o poder econômico, em que os mais participativos são os de maior poder econômico enquanto os de menor poder são os que menos participam. Os que mais participam também tendem a ser aqueles cuja atividade principal é a agropecuária, porém neste caso o valor do teste qui-quadrado não foi significativo.

Por fim, tem-se que os mais participativos são os que mais afirmam conhecer os princípios do cooperativismo (85%), enquanto, dos que menos participam, a maioria (52%) diz não conhecê-los. Essa relação também foi significativa.

Destas informações, tem-se que as mulheres participam menos do que os homens e que os mais participativos têm a atividade agropecuária como principal, maior poder econômico, maior escolaridade e afirmam conhecer os princípios do cooperativismo.

- **Satisfação**

Antes da análise fatorial do aspecto satisfação, analisa-se a variável “você está satisfeito com o desempenho geral da cooperativa”. Nota-se que 53% dos respondentes concordaram totalmente com a afirmação e 34% concordaram parcialmente. Cerca de 4% discordaram, total ou parcialmente da afirmação e 9% nem concordaram nem discordaram. Desta forma, tem-se que a satisfação dos respondentes com o desempenho geral da cooperativa é relativamente alta.

A seguir, no Quadro 10, são apresentadas as demais variáveis utilizadas para medir a satisfação.

Variáveis
a. Estou satisfeito com os serviços prestados pela cooperativa no que se refere à comercialização da minha produção
b. Estou satisfeito com os serviços da cooperativa no que se refere à assistência técnica e à loja de insumos
c. A loja de insumos possui a maioria dos produtos que eu preciso na minha fazenda
d. Sou sempre muito bem atendido na loja de insumos
e. Gosto da loja de insumos da cooperativa, pois ela me proporciona boas formas de pagamento
f. Estou satisfeito com as relações éticas e morais dentro da cooperativa
g. Estou satisfeito com as linhas de crédito que a cooperativa me proporciona
h. Estou satisfeito com as decisões que a atual diretoria toma

-
- i. Estou satisfeito com a valorização da minha cota na cooperativa
 - j. Estou satisfeito com os benefícios (não monetários) que tenho por ser cooperado da Cooperativa
 - k. Estou satisfeito com o destino das sobras da Cooperativa
 - l. Eu me sinto representado pela diretoria eleita
 - m. A cooperativa cumpre os objetivos para o quais foi criada
 - n. Gostaria de ser mais bem informado a respeito das atividades e decisões da cooperativa
 - o. Os funcionários deveriam receber mais treinamento
 - p. A gestão deveria ser mais profissionalizada
 - q. As sugestões apresentadas pelos cooperados são bem aceitas pela diretoria
 - r. A cooperativa realiza a prestação de contas com os cooperados
 - s. Há vantagens econômicas e de qualidade em comprar insumos na cooperativa
 - t. Gostaria de participar de cursos e palestras a respeito de cooperativismo
-

Quadro 104: Variáveis do aspecto Satisfação

Foram necessárias cinco análises para que todos os problemas de comunalidades baixas fossem resolvidos. Desta forma, foram excluídas da análise, por este motivo, as variáveis: (g), (j), (r) e (s). Finalmente, obtiveram-se dois fatores para o aspecto satisfação, os quais apresentam 60% da variância explicada com $KMO=0,906$.

O fator “satisfação com os retornos e atuação da diretoria” ((f), (h), (i), (k), (l), (m) e (q)), descreve o nível de satisfação com relação à valorização da quota, destino das sobras, relações éticas e morais dentro da cooperativa, decisões da diretoria, e representatividade pela mesma.

O fator “satisfação com serviços” foi gerado pelas variáveis (a), (b), (c), (d) e (e) e descreve o nível da satisfação com os serviços de comercialização, assistência técnica, fornecimento de insumos, formas de pagamento e atendimento na loja.

Com relação ao fator de satisfação com retornos e atuação da diretoria, observa-se que não há diferenças entre os grupos mais e menos satisfeitos com relação a sexo. Entretanto, nota-se que os mais satisfeitos são, em geral, os de maior idade e maior tempo de associação, menor escolaridade, além de terem maior proporção de membros que afirmam conhecer os princípios do cooperativismo (77% contra 64%). No que se refere ao poder econômico, tem-se que os mais satisfeitos possuem menor poder econômico enquanto os de maior poder estão menos satisfeitos. No entanto, estas relações não são significativas.

Para os grupos mais e menos satisfeitos com os serviços também não foram encontradas relações significativas, a não ser a de que os mais satisfeitos são os que mais afirmam conhecer os princípios do cooperativismo. Entretanto, nota-se que os mais satisfeitos têm maior idade e tempo de associação, menor escolaridade e menor poder econômico e não têm a atividade agropecuária como principal.

- **Considerações a respeito da Participação e Satisfação**

Através da análise fatorial, tem-se que o aspecto participação é medido pela frequência nas assembleias e o envolvimento nas decisões. Pelas respostas às perguntas do fator, nota-se que a participação social não é grande entre os respondentes, uma vez que a proporção de cooperados que costuma frequentar as assembleias e participar ativamente das decisões é relativamente pequena.

No que se refere à satisfação, observa-se que, de modo geral, ela é muito alta entre os respondentes, e pela análise fatorial, nota-se que ela pode ser decomposta em dois fatores, um que diz respeito aos retornos e atuação da diretoria e outro relacionado aos serviços prestados.

Para a caracterização dos grupos foi feita análise cruzada e observa-se que os mais participativos tendem a ser mais velhos, com maior tempo de associação, maior escolaridade, maior poder econômico e que possuem a atividade agropecuária como sua principal. Esse grupo também é o que mais afirma conhecer

os princípios do cooperativismo. Tudo isso confirma a existência de perfis relacionados à participação; e que aqueles que mais participam são os de maior poder econômico e os que mais dependem da atividade agropecuária para o sustento.

Já na análise do perfil dos dois fatores encontrados no aspecto satisfação, nota-se que, apesar de não haver relações significativas, em ambos, os mais satisfeitos são mais velhos, com maior tempo de associação, menor escolaridade e menor poder econômico. No entanto, aqueles que possuem a atividade agropecuária como principal tendem a estar satisfeitos com os retornos e atuação da diretoria e insatisfeitos com os serviços. Tudo isso confirma que o nível de satisfação é influenciado por diferentes fatores para cada cooperado de forma distinta.

3.3 Análise das relações entre os aspectos

Após a análise descritiva da educação cooperativista, participação e satisfação dos cooperados respondentes, parte-se para a análise da relação entre estes aspectos como forma de atingir o último objetivo específico deste trabalho: “analisar a relação entre educação cooperativista, a participação e a satisfação dos cooperados”.

Desta forma, através da tabulação cruzada e do teste qui-quadrado verifica-se a relação dos sete aspectos descritos na educação cooperativista entre si e com os grupos mais e menos participativos e/ou satisfeitos. A intenção é não só caracterizar grupos com diferentes visões de cooperativismo dentro da cooperativa, mas também observar a participação e a satisfação dos mesmos.

Com relação aos aspectos ligados ao conhecimento e visão do cooperativismo pelos cooperados, não é possível obter um grupo que concorde com todos os princípios e tenha a definição de cooperativa mais próxima da teoria. Desta forma, pode-se dizer que os respondentes possuem concepções heterogêneas sobre o cooperativismo, ora concordando com seus princípios, ora discordando.

No entanto, algumas relações podem ser observadas. O grupo dos “democráticos”, ou seja, o que mais se aproxima do que diz o primeiro princípio do cooperativismo também é o que mais concorda com o segundo princípio do controle democrático dos sócios, pois possui relação com o grupo “voto de pessoas”. Além disso, também está de acordo com o princípio da educação, da preocupação com a comunidade e sua definição de cooperativa como sendo entidades que devem gerar lucro, mas isto não é seu objetivo principal é a que mais se aproxima da teoria. O grupo “voto de pessoas”, por sua vez, é o mais coletivo e também o mais participativo.

O grupo dos “conservadores”, mais favorável a regras mais severas para a entrada de novos sócios, também não concorda com alguns dos outros princípios. Ele é incoerente com relação ao princípio do controle democrático, sendo a favor e contra o fato de cada cooperado ter direito a um voto; incoerente quanto à valorização da educação, pois acha que ela deve ser feita, mas, ao mesmo tempo, a considera perda de tempo; e pouco preocupado com a comunidade. Além disso, vê a cooperativa como uma sociedade de pessoas que visa ao lucro. O grupo dos “incoerentes” quanto ao controle democrático, por sua vez, é individualista e menos participativo, porém mais satisfeito com os retornos e atuação da diretoria.

Desta forma, observam-se indícios de que os cooperados que mais concordam com os princípios do cooperativismo são os mais coletivos. No entanto, só se pode afirmar, com certeza, que aqueles os quais concordam com o princípio do “um homem=um voto” são, de fato, mais coletivos e tendem a participar mais.

No que diz respeito à participação, tem-se que os mais participativos estão muito mais de acordo com os princípios do cooperativismo do que os menos participativos e também são mais coletivos. Tudo isso indica que os cooperados que têm maior educação cooperativista são os mais participativos.

Já com relação à satisfação, tem-se que os mais satisfeitos com retornos e atuação da diretoria tendem a ser menos satisfeitos com os serviços, porém são eles os que mais participam. Assim, refuta-se a idéia de que os mais satisfeitos com o resultado econômico são os menos participativos.

4. Considerações finais

Como conclusões, pode-se dizer que, no caso estudado, maior educação cooperativista está relacionada com maior participação social. Entretanto, a participação também é influenciada por outros aspectos, principalmente pelo poder econômico. Ou seja, a educação cooperativista ainda tem que ser mais trabalhada de forma que aqueles com menor poder econômico também se sintam parte da cooperativa e passem a participar.

Além disso, observa-se que maior satisfação não está relacionada com menor participação. Ou seja, os cooperados, mesmo satisfeitos, continuam participando, enquanto que aqueles menos satisfeitos não participam. Mais uma vez reforça-se a idéia de aumentar a educação cooperativista de forma que os associados tomem mais consciência de que a participação é importante para melhorar o desempenho da cooperativa e, portanto, para sua satisfação.

Também é possível dizer que maior escolaridade não garante maior educação cooperativista. Desta forma, é necessário investir em ações específicas para educação cooperativista e para o incentivo à cooperação. Assim, tem-se que a educação cooperativista não existe sem educação formal específica sobre cooperativismo para os cooperados.

Além destas conclusões, através das quais se espera contribuir com os estudos de cooperativismo e educação, o trabalho também possibilitou o desenvolvimento de um modelo de análise e aferição da educação cooperativa, participação e satisfação de cooperados, que pode ser aplicado em outras cooperativas como forma de se ampliar os conhecimentos a respeito destes temas.

Apesar das limitações desta pesquisa no que se refere a ao método e ao tipo de amostragem, que não permitem generalizações, há a possibilidade de utilização do protocolo de pesquisa deste trabalho para coletar dados de outras cooperativas e confrontar os resultados com os aqui apresentados, procurando analisar a educação, participação e satisfação dos cooperados e comparar se as relações entre esses aspectos se repetem. Seria interessante observar se estas relações se alteram com o tempo em uma mesma cooperativa, ou variam conforme o ramo ou porte da cooperativa, por exemplo.

Futuras pesquisas podem abordar também a questão da fidelidade, observando sua relação com a educação, participação e satisfação. Tal estudo poderia mostrar os aspectos que se relacionam com a maior fidelidade e ajudar a propor medidas que levem ao seu aumento, bem como incentivem a participação dos sócios de uma cooperativa.

Além disso, as informações qualitativas contidas nesta pesquisa podem servir de referências para outros estudos, para o levantamento de hipóteses e proposições a respeito da relação entre educação, participação e satisfação dos cooperados.

******Este artigo é o resumo de uma dissertação de mestrado na qual a metodologia e os resultados são apresentados de forma mais completa e detalhada.**

Referências

ACI, Aliança Cooperativa Internacional, 2009. **Statement on the Co-operative Identity**: define uma cooperativa e descreve seus princípios e valores. Disponível em: <<http://www.ica.coop/coop/principles.html#principles>>. Acesso em: 12 mai. 2009.

ALMEIDA, J. N.; SOUZA, J. R. Educação cooperativista, controle social e cooperativismo de crédito rural: uma avaliação da experiência da cooperativa de crédito rural de Feira de Santana – Bahia. In: ENCONTRO DA REDE RURAL, 1., 2006, Niterói. **Anais...** Niterói: Rede Rural, 2006. p. 1-12.

BIALOSKORSKI NETO, S. Estratégias e cooperativas agropecuárias: Um ensaio analítico. In: BRAGA, M. J.; REIS, B. S. (Org.). **Agronegócio Cooperativo: reestruturação e estratégias**. Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 2002. p. 77-97.

_____ Um ensaio sobre desempenho econômico e participação em cooperativas agropecuárias. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, Brasília, v. 45, p. 119-138, 2007.

BRASIL: Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 16 dez. 1971.

CAJARAVILLE, A. O valor da fidelidade: entrevista com Frederick Reichheld. **HSM Management**, São Paulo, n. 21, p. 6-10, jul./ago, 2000.

DENTON, D. K. **Qualidade em serviços**: o atendimento ao cliente como fator de vantagem competitiva. São Paulo: Ed. McGraw-Hill, 1991. 222 p.

FERREIRA, R. N. **Índices-padrão e situação econômica, financeira e político-social de cooperativas de leite e café da região sul do estado de Minas Gerais**. 1999, 138 f. Dissertação (Mestrado em Administração rural) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 1999.

FERREIRA, P. R.; PRESNO AMODEO, N. B. O SESCOOP e a criação do campo da educação cooperativista. In: ENCONTRO DE PESQUISADORES LATINO-AMERICANOS DE COOPERATIVISMO, 5., 2008, Ribeirão Preto. **Anais...** Ribeirão Preto: FEARP/USP, 2008.

FRANTZ, W.; SCHONARDIE, P. A. As práticas do movimento cooperativo como lugares de educação. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, 30., 2007, Caxambu. **Anais...** Caxambu: Associação Nacional de Pós Graduação e Pesquisa de Educação, 2007. p. 1-15.

HOPSON, B.; SCALLY, M. **Atendimento ao cliente**: 12 degraus para o sucesso. São Paulo: Ed. Nobel, 1995. 222 p.

LAGO, A. educação cooperativa: a experiência do programa do Sicredi. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA RURAL, 46., 2008, Rio Branco. **Anais...** Rio Branco: Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural 2008.

MÓGLIA, L. C.; PARADA JÚNIOR, I.; BIALOSKORSKI NETO, S.; MARCHI, D. Fidelidade e reciprocidade do cooperado: o caso da Carol. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ECONOMIA E SOCIOLOGIA RURAL, 42. 2004, Cuiabá. **Anais...** Cuiabá: Sociedade Brasileira de Economia e Sociologia Rural, 2004.

MORATO, A. F.; COSTA, A. Avaliação e estratégia na formação educacional cooperativista. In: MACÊDO, K. B.; XIMENES, J. A. A. (Orgs.). **Cooperativismo na era da globalização**. Goiânia: UCG/Terra, 2001. 446 p.

NASCIMENTO, F. R. **Cooperativa como alternativa de mudança**: uma abordagem normativa. Rio de Janeiro: Forense, 2000. 209p.

PINHO, D. B. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista**, suas modificações e sua utilidade. 2^a. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1966. 161 p.

PRESNO, N. As cooperativas e os desafios da competitividade. In: **Estudos Sociedade e Agricultura**. Universidade Federal do Rio de Janeiro, n. 17. Rio de Janeiro:2001

SCHNEIDER, J. O. Pressupostos da educação cooperativa: a visão de sistematizadores da doutrina do cooperativismo. In: SCHNEIDER, J. O. (Org.). **Educação cooperativa e suas práticas**. Brasília: SESCOOP. 2003. p.13-58.

_____ A fidelidade societária en el contexto de la globalización: seus desafios hoje. In: RUBIO, M. R. (Cord.). **El rol de las cooperativas em um mundo globalizado**. Sherbrooke, Canadá: IRECUS. 2007. p.67-89.

SETTE, A. T. M. S.; SETTE, R. S.; SOUZA, M. A organização cooperativa sob a ótica dos cooperados. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA RURAL, 43. 2005, Ribeirão Preto. **Anais...** Ribeirão Preto: Sociedade Brasileira de Economia, Administração e Sociologia Rural 2005.

STEPHANOU, L. C.; VILLWOCK, L. H. M. A percepção da democracia nas cooperativas médicas: O caso da Unimed Nordeste RS. **Economia Solidária e Ação Cooperativa - ESAC**, São Leopoldo, v. 1, p. 143-150, 2007.

TEIXEIRA, C. P. **Cooperativas de profissionais de saúde dos serviços municipais e estaduais no município do Rio de Janeiro e a cooperativa do hospital geral de Nova Iguaçu**: abordando as prestadoras. 2000. 88 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2000.