

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANANDA CHUPROSKI

CRIAR CULTURA DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO COOPERADO

CURITIBA – PR

2024

ANANDA CHUPROSKI

CRIAR CULTURA DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO COOPERADO

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de MBA Gestão Estratégica para Cooperativas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Sparano Martins

CURITIBA – PR

2024

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo ajudar a melhorar a cultura de atendimento virtual para os cooperados da Cooperativa Castrolanda que já possui uma plataforma de atendimento, porém devido ao quadro social possuir uma idade elevada e possuir uma cultura forte em atendimento presencial, novas soluções precisam ser implantadas. A intenção é que a cultura digital seja tão bem recebida quanto o atendimento presencial nas unidades da cooperativa, onde o cooperado sinta confiança e credibilidade ao realizar suas transações, pedidos e atendimentos de forma online. Para que isso seja possível foi necessário analisar perfil, identidade, relação e todos os requisitos dos nossos cooperados para fomentar campanhas e trabalhos de divulgação da nova cultura, para conseguir na prática com as ações propostas mostrar os benefícios em se ter tudo na palma da mão, visando sempre atendimento personalizado afinal os cooperados são os donos do negócio. O objetivo final está em melhorar a satisfação dos associados visto que é uma melhoria significativa no atendimento.

Palavras-chave: cultura organizacional; melhoria de atendimento, avanço tecnológico, cooperativa.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Fluxograma do processo de implantação.....	11
TABELA 1 – Recursos para implantação e manutenção	13
TABELA 2 – Viabilidade Econômica-financeira	14

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
1.1 APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	7
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO.....	7
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO:.....	8
2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO.....	9
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	9
2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	10
3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	11
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	11
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	11
3.3 RECURSOS	13
3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA	14
3.5 RESULTADOS ESPERADOS.	16
3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:.....	17
4. CONCLUSÃO.....	19
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	20

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO DA PROBLEMÁTICA

O cooperativismo e todo seu modelo de negócio e estilo de vida são retratados ao longo da história tendo registros sobre esse método desde a pré-história de toda a civilização humana, desde a época dos Babilônicos e até mesmo em tribos indígenas. Porém a história oficial de marco mundial da origem do cooperativismo se dá com os Pioneiros de Rochdale, grupo de 28 operários tecelões que durante a Revolução Industrial estavam em busca de melhores condições sociais e econômicas e que conseguiram através da abertura de um armazém. Essa sociedade possuía uma base estatutária que norteia toda a organização cooperativista até os dias de hoje, inclusive adotada pela Aliança Cooperativa Internacional (Bialoskorski Neto, 2006, p. 28).

Além do modelo cooperativista, o modelo de agricultura familiar também vem sendo registrado ao longo da história, este modelo visa a comercialização dos próprios produtos fabricados em suas fazendas, deixando para o produtor todo o custo de logística, mercado consumidor e enfrentar problemas de menor escala de produção, visto o modelo de negócio. (Buainain et al., 2014). Com o passar o tempo, após estudos de Schneider e Ferrari (2015) há diminuição na quantidade de estabelecimentos agrícolas familiares de pequenos produtores. Diante desses pontos, uma cooperativa vem para agregar e dar uma alternativa para dar sustentabilidade a este setor visto que visa o desenvolvimento do ato cooperado e necessita de membros para o desenvolvimento de sua cooperativa já que os princípios cooperativistas têm por objetivo a distribuição de benefícios entre seus associados. (Caporal; Costabeber, 2002).

As cooperativas agrícolas surgem para dar a possibilidade de perdurar a agricultura familiar dando a possibilidade de aumento de produção e conseqüentemente aumentar a sua escala por conta da gestão que realizada com todos os seus associados, além de possuírem uma estrutura sólida e conseguir ir de frente com a concorrência externa que esmaga os pequenos produtores (Mendonça et al., 2017).

Segundo Embrapa (2022), estima-se que em meados de 2050 contabiliza-se que a população mundial chegará próxima a 9,7 bilhões de pessoas. Ou seja, a população irá crescer junto com seu poder de compra e sua expectativa de vida, automaticamente irá demandar de mais água, energia e alimentos, levando em consideração um planeta com diversas mudanças climáticas, limitando as áreas de produção.

Levando em consideração todos os desafios que a agricultura vem enfrentando ao longo do tempo e mais os desafios futuros vem-se à tona o principal, a ampliação da produção

sem aumentar sua área plantada. Com isso, novas tecnologias para ganho de produtividade são buscadas a todo momento no mercado e se viu a necessidade da implementação da Transformação Digital em todos os meios agrícolas, sejam eles cooperativos ou não. Essa transformação é uma nova abordagem onde as tecnologias de informação e comunicação (TIC) executam um papel fundamental para transformar a cultura, estratégia, processos e comunicação. Com investimentos em novas tecnologias e modelos de negócios, é possível esperar uma melhoria do engajamento de clientes em todo seu contato de jornada de experiência de cliente (Transformação Digital, 2020).

As tecnologias digitais mais apontadas como principais nas empresas para ter-se de fato uma transformação digital são: computação em nuvem, internet das coisas, mídias sociais, mobilidade, Big Data e ciência de dados, inteligência artificial, realidade virtual, robótica, conectividade ubíqua e automação (World Economic Forum, 2017).

Com todos os pontos levantados, é inevitável que hoje qualquer empresa, seja ela uma cooperativa ou não precise de uma implementação de um atendimento virtual de qualidade e que seus clientes/cooperados entendam a importância e conheçam aquilo que é fornecido em relação a prestação de serviço ou produtos.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Implementar uma cultura organizacional de atendimento por meios virtuais ao seu quadro de cooperados.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

1. Mapear o percentual de cooperados que utilizam meios digitais.
2. Verificar quais os motivos de adesão ou não adesão aos meios digitais.
3. Identificar as dificuldades encontradas no acesso e manuseio da plataforma.
4. Analisar se o conteúdo e linguagem esta coerente com a necessidade do cooperado.
5. Reduzir o custo para o cooperado e cooperativa, sem a necessidade de deslocamentos físicos.
6. Estabelecer melhorias e metas para otimizar o processo e a qualidade dos atendimentos virtuais.

1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO:

Para a cooperativa, o avanço tecnológico e a inovação são imprescindíveis na atual realidade, se faz necessário que seja implementado uma cultura onde se é possível prestar um serviço ao cooperado de forma simples, prática, ágil, segura e eficiente.

Para o cooperado a visão da tecnologia ainda é uma barreira a ser vencida, como são muitos tradicionalistas, relutam em estar usufruindo dos benefícios que as plataformas digitais oferecem.

Atualmente na Castrolanda, 732 cooperados utilizam a plataforma da cooperativa cujo nome é Ágil, correspondendo 58% do quadro social de cooperados e com base nas ações propostas, o objetivo é aumentar para 75% do número total do quadro de cooperados. Ressaltando que 153 associados não farão o uso da plataforma devido a faixa etária, portanto estarão fora das nossas estatísticas.

2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

A Castrolanda Cooperativa Agroindustrial Ltda, é uma cooperativa de origem holandesa onde famílias em meados de 1951 buscavam melhores condições de trabalho e moradia. Através de um estudo realizado com a comissão de emigração, foi escolhida a cidade de Castro, no Paraná, para iniciar uma nova história. As famílias deixaram seu passado para trás para seguir um sonho no Brasil, através do navio Alioth. Fé, Educação e Cooperação são os três pilares da cooperativa que vem desde sua origem, pois em 1951 havia apenas uma única sede onde era a cooperativa, a escola e a igreja aos domingos.

Com mais de 70 anos de história, a parceria entre clientes, colaboradores e cooperados fazem a Cooperativa Castrolanda ser uma das maiores do Brasil no segmento do agronegócio, com um faturamento de R\$ 7 bilhões, 2124 colaboradores e 1258 cooperados que fazem parte de uma ou mais áreas de negócio (leite, carnes, agrícola ou batata), distribuídos em mais de 27 unidades de negócios e entrepostos nas cidades de Castro, Ventania, Piraí do Sul, Itaberá, Itapetininga e Ponta Grossa. Hoje, seguindo o planejamento estratégico a cooperativa busca parcerias de longo prazo voltadas ao mercado B2B, sendo as principais delas: Nestlé, Lactalis, DPA Danone/Nutrimed, Italc, Piracanjuba, Mondelez, Prodiel, 3 Corações, Vigor, Yakult, Ceratti, Mc Donald's, Madero, Zaeli, General Mills (Yoki), Carrefour e Pão de Açúcar.

A intercooperação, além de ser um princípio cooperativista também é uma marca registrada da Castrolanda, através da Unium (intercooperação entre as cooperativas Frísia, Capal e Castrolanda) temos o crescimento e sinergia, além de números gigantescos há a intenção do aumento e escala de produção, totalizando o investimento em R\$ 460 milhões previstos para a implementação da Queijaria. Além de novos investimentos em intercooperação com a Maltaria Campos Gerais em torno de R\$ 1,6 bilhão investidos com a participação de 6 cooperativas (Castrolanda, Agrária, Frísia, Capal, Bom Jesus e Coopagrícola).

A Castrolanda é referência em prêmios e reconhecimentos, seguindo: Época Negócios 360, 500 maiores do Sul (15º no ranking), Forbes Agro 100 (35º lugar), World Cooperative Monitor (115º ranking), avaliação pela agência Moodys, Selo Clima Paraná, Prêmio SomosCoop, Selo Mais Integridade, Lusófonos de Criatividade e Valor 1000. Além das certificações que as unidades possuem como: ISO 9001, ISO 17025, FSSC 22000, Selo Seedcare, ISF-Global Market Foods, Bem-Estar animal e Seed Solutions.

Suas diretrizes estratégicas seguem buscando o desenvolvimento sustentável da cooperativa através da eficiência operacional, pessoas, relacionamento com o cooperado e a transformação digital.

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A cooperativa hoje, oferece ao seu cooperado um aplicativo onde ele pode estar acessando e consultando seus dados e até solicitando serviços, mas vem encontrando dificuldade na utilização e engajamento do uso da ferramenta.

A cooperativa consta com mais de 70 anos, e desde o início o atendimento presencial se tornou o principal contato do cooperado com a cooperativa para a busca de informações sobre os serviços oferecidos. Como esta cultura foi gerada pelos fundadores, seus sucessores seguiram com os mesmos princípios, seguindo uma cadeia hierárquica dos antigos, vindo dos avós para pais e filhos.

Os cooperados com idade mais avançadas preferem o atendimento presencial devido ao contato direto com as pessoas, muitos acreditam que o ambiente físico, a interação direta com os colaboradores da empresa e o diálogo presencial, transmitem mais credibilidade e segurança no atendimento.

3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 – DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

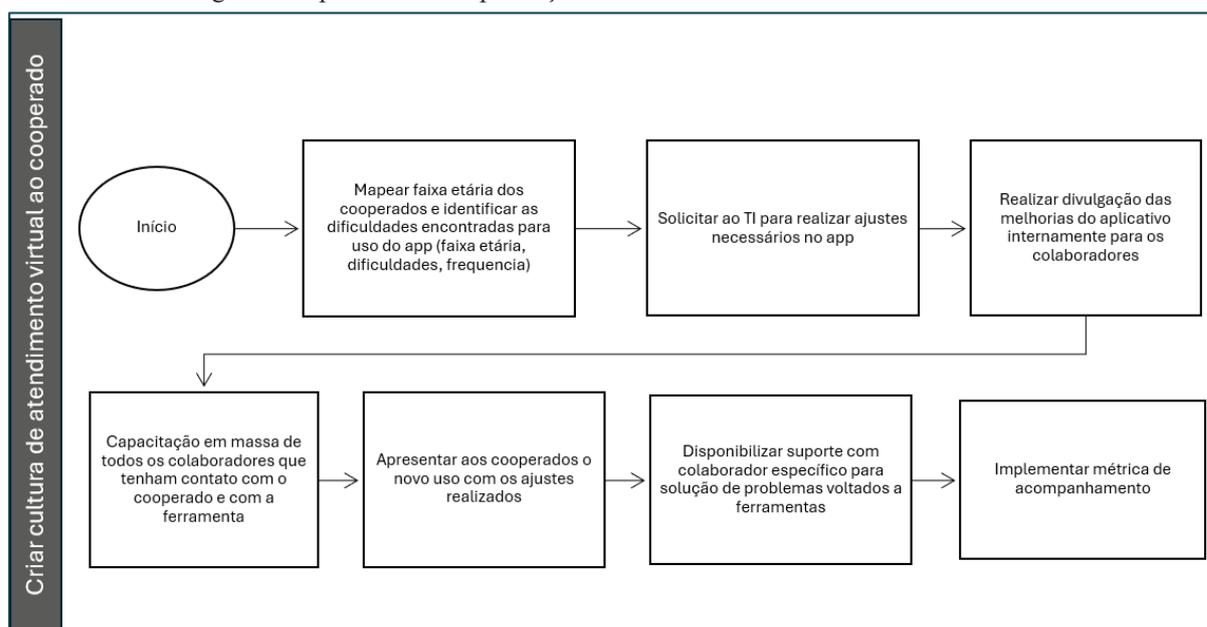
No levantamento realizado, foi identificado o seguinte problema: o cooperado não utiliza as ferramentas digitais ofertados pela cooperativa, não há interesse por parte do cooperado em utilizar, há complexidade no uso da ferramenta por não atender o público que possui idade avançada e a falta engajamento por parte da cooperativa em divulgar e fomentar o uso da ferramenta com os cooperados.

Para o problema relatado acima, o projeto pretende criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado. Para o desenvolvimento desta solução levou-se em consideração os usuários (cooperados) e os principais beneficiários da solução (cooperados, colaboradores e a própria cooperativa). Além disto, foram considerados alguns riscos de implementação e os recursos que a cooperativa dispõe ou precisa desenvolver.

3.2 - PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Para este trabalho, foi elaborado um fluxograma do processo de implantação das ações a serem realizadas para criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado.

FIGURA 1 - Fluxograma do processo de implantação.



Fonte – autor (2024).

Para colocar em prática este projeto, foram desenvolvidas ações necessárias para o planejamento, execução e acompanhamento da solução. A primeira etapa compreende em realizar um mapeamento da faixa etária dos cooperados e identificar as dificuldades encontradas para uso do app (utilização, limitações e frequência de acesso). Para identificar através da faixa etária e classificar por idade o processo de treinamento e abordagem para com os cooperados. Será realizado o levantamento dos pontos (positivos e negativos) elencados pelos cooperados na utilização do aplicativo, fazer um check desses pontos e levar para a área responsável desenvolver para eventual teste. Esta ação terá atuação de duas equipes, área de cadastro de cooperados e o TI.

O próximo passo será solicitar ao TI para realizar ajustes necessários no app, a fim de realizar os ajustes e melhorias necessárias com base no mapeamento realizado atendendo as necessidades do cooperado. Através do mapeamento realizado, colocar em prática os ajustes e melhorias necessárias para o uso do aplicativo, esta ação também envolverá duas equipes, área de atendimento ao cooperado e TI.

O terceiro passo, será divulgar internamente as melhorias realizadas, onde será informado aos colaboradores as melhorias realizadas, apresentando a forma simples, transparente, segura e ágil que é a utilização do aplicativo, fazendo com que os colaboradores ajudem no trabalho de divulgação internamente com os cooperados. Esta divulgação será realizada através da lista de comunicação da cooperativa, lives e comunicados via e-mail, e para aqueles que não possuem acesso ao Email, será realizado panfletos com um passo a passo. Será focado nas áreas em que o cooperado tem mais acesso, como atendimento, lojas, grãos. A equipe responsável será área de atendimento ao cooperado.

O quarto passo será a capacitação de todos os colaboradores que tenham contato com o cooperado e com a ferramenta. Para melhoria no atendimento de auxílio aos cooperados em relação ao uso do aplicativo. Assim, caso o colaborador específico para tal função precise se ausentar (ex: férias) dentre os demais será possível habilitar para realizar a função específica de atendimento. O cronograma é reunir colaboradores em datas alternadas e realizar o treinamento. Esta ação terá parceria com o Sescoop na capacitação.

O próximo passo será apresentar aos cooperados as melhorias e ajustes realizados no aplicativo e promover uma cultura de atendimento virtual. Para conscientizar os cooperados que a ferramenta trará benefícios, comodidade, transparência e agilidade no seu atendimento. Para esta ação teremos o apoio da diretoria em um evento para fomentar as melhorias do

aplicativo que tornam o seu uso mais prático. Este evento será organizado pela equipe de comunicação juntamente com a área de atendimento ao cooperado.

O penúltimo passo será disponibilizar suporte com colaborador específico para solução de problemas voltados a ferramentas (ex.: Caixa e banco do brasil que tem uma pessoa que auxilia no caixa eletrônico). Entendendo que é importante apresentar presencialmente ao cooperado as melhorias, e não o deixando com dúvidas, fortalecendo o laço do mesmo com a cooperativa. Será realizado um treinamento com mais foco e mais prático com este colaborador para que fique claro seu entendimento e que ele possa transparecer ao cooperado o seu conhecimento. Este suporte será disponibilizado pela área de atendimento ao cooperado, logo após a divulgação para os cooperados.

O último passo será implementar uma métrica de acompanhamento, para acompanhar o nível de adesão dos cooperados em relação ao uso do aplicativo. Será realizada uma pesquisa de satisfação e mensalmente será mensurado críticas ou elogios que foram feitos a algum atendente ou outro colaborador, que possa contribuir para a evolução do aplicativo e do seu uso.

3.3 – RECURSOS

A tabela abaixo apresenta os principais recursos levantados para implantação e manutenção referente a criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado.

TABELA 1 - Recursos para implantação e manutenção.

Recursos para implantação:	Custos/Despesas (R\$)
44 Horas de profissional para realizar estudo e mapeamento	R\$ 1.500,00
Colaborador do setor TI para realizar os ajustes necessários	R\$ 2.500,00
Capacitação de todos os colaboradores sobre os ajustes e utilização do app (Via sescoop)	R\$ 2.336,00
Evento para apresentar os ajustes e utilização aos cooperados	R\$ 100.000,00
Recursos para manutenção:	Custos/Despesas (R\$)
Disponibilizar colaborador para suporte e auxiliar cooperados com a ferramenta (3 a 6 meses)	R\$ 7.500 - R\$ 15.000

FONTE: O autor (2024).

Esses recursos são essenciais para garantir a eficácia e o sucesso na implantação da nova cultura de atendimento ao cooperado na cooperativa Castrolanda. A correta alocação e

gestão desses recursos serão fundamentais para assegurar que os objetivos do projeto sejam alcançados de forma eficiente.

3.4 – VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

TABELA 2 – Viabilidade Econômico-financeira

 				
VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR				
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:				Elaborado em:
Não utilização das ferramentas digitais ofertadas aos Cooperados				06/04/2024
SOLUÇÃO PROPOSTA: Criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado				
PRAZO DE ANÁLISE				
Objetivo	Investimento ou Custo	Valor (R\$)	Receitas (Benefícios)	Observações
44 Horas trabalhadas de estudo inicial para mapear a faixa etária, as dificuldades e frequência de utilização dos cooperados com aplicativo	Investimento	R\$ 1.500,00	Aumentar para 75% o uso do aplicativo. 100% Atendimento personalizado. Melhorias no aplicativo com mais agilidade e transparência.	
44 h/semanais colaborador TI para realizar ajustes no app	Investimento	R\$ 2.500,00	Otimização de tempo do funcionário com o atendimento, reduzindo filas de espera e com tempo para desenvolver novas atividades.	
Realizar divulgação das melhorias do aplicativo internamente com os colaboradores	Investimento	n/a	Atingir o nível de 95% de satisfação dos cooperados.	
Capacitar em massa todos os colaboradores que tenham contato com o cooperado e com a ferramenta	Investimento	R\$ 2.336,00		A capacitação será via Sescoop R\$ 292 h/aula

			Modernização da central de relacionamento com o cooperado e ser referência no mercado agro.	Considerado 8h de treinamento
Evento para apresentar o novo uso para os cooperados	Investimento	R\$ 100.000,00		
3 a 6 meses - Disponibilizar suporte com colaborador específico para solução de problemas voltados a ferramenta	Custo	R\$ 2.500,00		

FONTE: O autor (2024)

Na tabela acima encontramos as informações trabalhadas na parte de viabilidade econômica.

O detalhamento para a solução proposta apresenta criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado, fazendo com o que ele se habitue na ferramenta que a cooperativa dispõe para atendê-lo conforme as suas necessidades, dispondo dos mesmos serviços que o favorece presencialmente.

Os investimentos necessários para que seja implementado este projeto serão, realizar um estudo inicial, necessitando que um profissional da área disponibilize seu tempo para realizar o levantamento de dados referentes a faixa etária dos usuários, as dificuldades elencadas, e a frequência de utilização do aplicativo, para que após este passo inicial, possamos seguir para o próximo investimento que é a realizar os ajustes no aplicativo, diante da demanda relatada anteriormente, também faremos a divulgação interna pelos meios de comunicação da cooperativa para seus colaboradores, apresentando as melhorias realizadas, e também, a capacitação em massa dos colaboradores que terão acesso direto ao cooperado e que poderão ser suporte inicial para solucionar ou direcionar caso haja dúvidas e questionamentos. E para acompanhar a evolução da utilização da ferramenta e satisfação dos cooperados, será implementado métricas de acompanhamento, como pesquisa de satisfação e feedbacks em relação ao uso do aplicativo.

Nossa proposta se baseia em benefícios sem retorno financeiro, nosso foco inicial é criar uma cultura de atendimento virtual visando a satisfação do cooperado em relação ao uso do aplicativo, proporcionando a ele praticidade, transparência e agilidade nos processos. Dentre os benefícios que compõe a proposta estão, atendimento personalizado ao cooperado, ampliar as formas de disponibilizar ao cooperado o acesso as suas informações dentro da cooperativa,

apresentar ao cooperado as importâncias dos avanços tecnológicos e seus benefícios na gestão da cooperativa e da propriedade, proporcionar mais agilidade no atendimento.

O intuito do projeto é beneficiar o cooperado, porém afeta positivamente os colaboradores, as vantagens da proposta para os colaboradores se dão em otimizar o tempo de atendimento com o cooperado, melhoria e eficiência de processos, gestão do tempo e produtividade, gerando satisfação e comodidade ao colaborador.

Para demonstrar a mudança de atendimento aos cooperados, e todas as melhorias realizadas no aplicativo, visando uma proximidade maior com o associado será realizado um grande evento de divulgação do lançamento da nova versão do aplicativo Ágil 2.0. Como iniciativa da diretoria executiva, será realizado uma demonstração, das melhorias realizadas no aplicativo durante o jantar. Serão disponibilizados espaços de interação para cada perfil de associado, assim podendo ter o suporte para o primeiro acesso e para as dúvidas e questionamentos. Após este evento, será realizada divulgação nos locais da cooperativa e unidades de negócios onde os cooperados tem mais acesso, disponibilizando um colaborador específico para suporte ao cooperado referente ao aplicativo em todas as unidades de atendimento.

Após o levantamento dos investimentos, custos e benefícios, este projeto se mostrou viável para execução, pois não terá um alto custo pós-implantação e a captação de benefícios será apresentada com o aumento para 75% da utilização do aplicativo, com a melhoria de atendimento, eficiência nos processos, e engajamento, para atingir o nível de satisfação dos cooperados usuários em 95%. Com grande quantidade de benefícios que serão propostos não só ao associado, mas também, para o colaborador, proporcionando uma nova ideia de cultura de atendimento, trazendo inovações para a cooperativa e sendo possível aumentar a satisfação dos cooperados e colaboradores. E tendo um grande diferencial competitivo em relação as demais cooperativas e concorrentes, com a nova implementação de melhoria da cultura de atendimento.

3.5 - RESULTADOS ESPERADOS.

Diante do conhecimento do problema e verificando as possibilidades de ganhos com este projeto, espera-se os seguintes benefícios com a implantação da solução:

- i) Agilidade na tomada de decisão e soluções de problemas (cooperados e colaboradores):** disponibilizar de forma prática e ágil os serviços prestados para a cooperativa, com um suporte para resolver possíveis dúvidas.

- ii) **Otimização do tempo de atendimento ao cooperado:** melhoria no tempo de atendimento, otimizando o tempo do colaborador para desenvolver novas tarefas e garantindo um bom atendimento quando houver necessidade.
- iii) **Solução de problemas na palma da mão do cooperado:** o cooperado poderá realizar consultas de saldos e demais serviços da cooperativa, em sua propriedade ou em qualquer lugar que estiver.
- iv) **Integração de cooperado e cooperativa/colaborador:** fomentar essa nova cultura permitindo que a inovação seja um elo entre o cooperado, colaborador e cooperativa, apresentando ao cooperado o valor desse novo passo e fortalecendo seu vínculo com a cooperativa.
- v) **Redução de custos para o cooperado e cooperativa:** reduzir custos de deslocamento do cooperado até a cooperativa e da cooperativa na emissão de extratos ou relatórios que serão permitidos visualização no aplicativo.
- vi) **Maior satisfação por parte do cooperado:** a cooperativa dará total suporte ao cooperado na utilização da ferramenta e o cooperado entendendo a ferramenta e seus benefícios, há uma grande probabilidade que seu nível de satisfação aumente, pois ele enxergará o valor que a cooperativa está apresentando ao implantar uma nova cultura onde irá beneficiá-lo.

Conforme os itens acima, entendemos que serão resultados que trarão um novo valor para a Cooperativa, e mediante as tendências do mercado do crescimento em relação ao uso de tecnologias para melhorias de atendimento com alta precisão, colocará a Cooperativa em referência para demais no ramo agro.

3.6 - RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS:

Analisando de maneira integrada todas as ações e soluções apresentadas, foram levantados alguns riscos potenciais do projeto que podem comprometer o resultado do projeto. Dentre os riscos apresentados, podemos listar:

- Resistência na aceitação por parte do cooperado;
- Novos custos que necessitam de aprovação;
- Instabilidade tecnológica das ferramentas digitais;
- Preocupação com a segurança nos dados que transitam na ferramenta;

- Falta de acesso à internet para os pequenos produtores.

A partir dos riscos elencados, a pretensão é realizar um atendimento especial ao cooperado assim que for disponibilizado o novo aplicativo, deixando-o entender que a cooperativa lhe dará todo suporte necessário para se adaptar a esse novo atendimento. Será realizado estudos e pesquisas sobre a instabilidade tecnológica e possíveis ataques a segurança de aplicativo que estão ocorrendo. Também será monitorado se a falta de acesso à internet está impactando na utilização do aplicativo por parte dos cooperados, e se isso será uma nova questão que irá desencadear novos custos ou um novo projeto.

4. CONCLUSÃO

Unidos para um mesmo objetivo, essa é uma definição singela do que é cooperação. Esse objetivo está muito retratado nas cooperativas, visto que um grupo de cooperados se une com um mesmo objetivo, seja ele produção, cartas de crédito, turismo etc. Em um desses meios, existe o sistema de produção agropecuário, onde os produtores rurais realizam as suas produções e para ter melhores condições de pagamento, assistência técnica, compra e venda de insumos, e melhores preços de venda ao mercado, se associam em cooperativas.

Tendo em vista as necessidades dos produtores rurais, ao se associarem a uma cooperativa eles possuem diversos pontos de relacionamento no campo e no atendimento em suas filiais. Com o passar do tempo, diversas maneiras de atendimento são criadas para a melhoria de relacionamento com seu cliente, atendimento regional, presencial, telefone, WhatsApp, Sites e aplicativos e seus usuários precisam se adaptar a novas ferramentas assim como seus fornecedores. Para isso, são necessárias mudanças culturais para que os serviços ofertados sejam efetivos.

Porém isso é algo construtivo, é necessário entender todo o perfil do seu público-alvo, criar uma metodologia de fácil acesso, “autodidata” e desenhar aquilo que realmente mude a cultura. Com isso, foi estudado diversas metodologias e métodos para que o grupo apresentasse algo construtivo na criação de uma cultura digital para a Cooperativa Castrolanda, que já possui ferramentas digitais aos seus cooperados, mas ainda vê dificuldades de adesão em seus processos. Desde mapear o público-alvo que não utiliza e entender o porquê da falta de utilização, ajustes no aplicativo, capacitação e divulgação das novas melhorias demonstrem a agilidade e melhoria no atendimento.

Projetos que visem a melhoria do atendimento e satisfação dos associados são projetos que não possuem início, meio e final, são projetos que prosseguem pois visam a melhoria contínua, utilizando ferramentas para analisar pontos e novas discussões após implementação das ações iniciais. Com isso, este é um projeto de grande importância para cooperativa pois além de visar a melhoria no atendimento, visa a implementação tecnológica e inovação ao produtor rural.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIALOSKORSKI, Neto Sigismundo. Aspectos Econômicos das Cooperativas. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

BUAINAIN, Antônio Márcio et al. O mundo rural no Brasil do século 21: a formação de um novo padrão agrário e agrícola. Brasília, DF: Embrapa, 2014.

CAPORAL, Francisco Roberto; COSTABEBER, José Antônio. Análise multidimensional da sustentabilidade. Agroecología e desenvolvimento rural sustentável, v. 3, n. 3, p. 70-85, 2002.

MENDONÇA, Luciana Uchoa Uchôa et al. A Importância da Formação de Redes de Distribuição para o Sucesso das Cooperativas de Agricultura Familiar. In: Congresso de Gestão, Negócios e Tecnologia da Informação–CONGENTI. 2017

IGREJA EVANGÉLICA REFORMADA DE CASTROLANDA 2002 *Guia da Comunidade*, Castrolanda.

EMBRAPA. Secretaria Geral. Gerência de Comunicação e Informação. Embrapa em números. Brasília, DF: Embrapa, 2022. 133 p.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL. O que é transformação digital? Disponível em: <https://transformacaodigital.com/o-que-e-transformacao-digital/> Acesso em: 12 janeiro 2024.

WORDL ECONOMIC FORUM. Digital transformation initiative: executive summary. Geneva, 2017. Disponível em: <https://newsroom.accenture.com/news/2023/world-economic-forum-establishes-purpose-driven-metaverse-to-tackle-worlds-most-pressing-challenges>.