

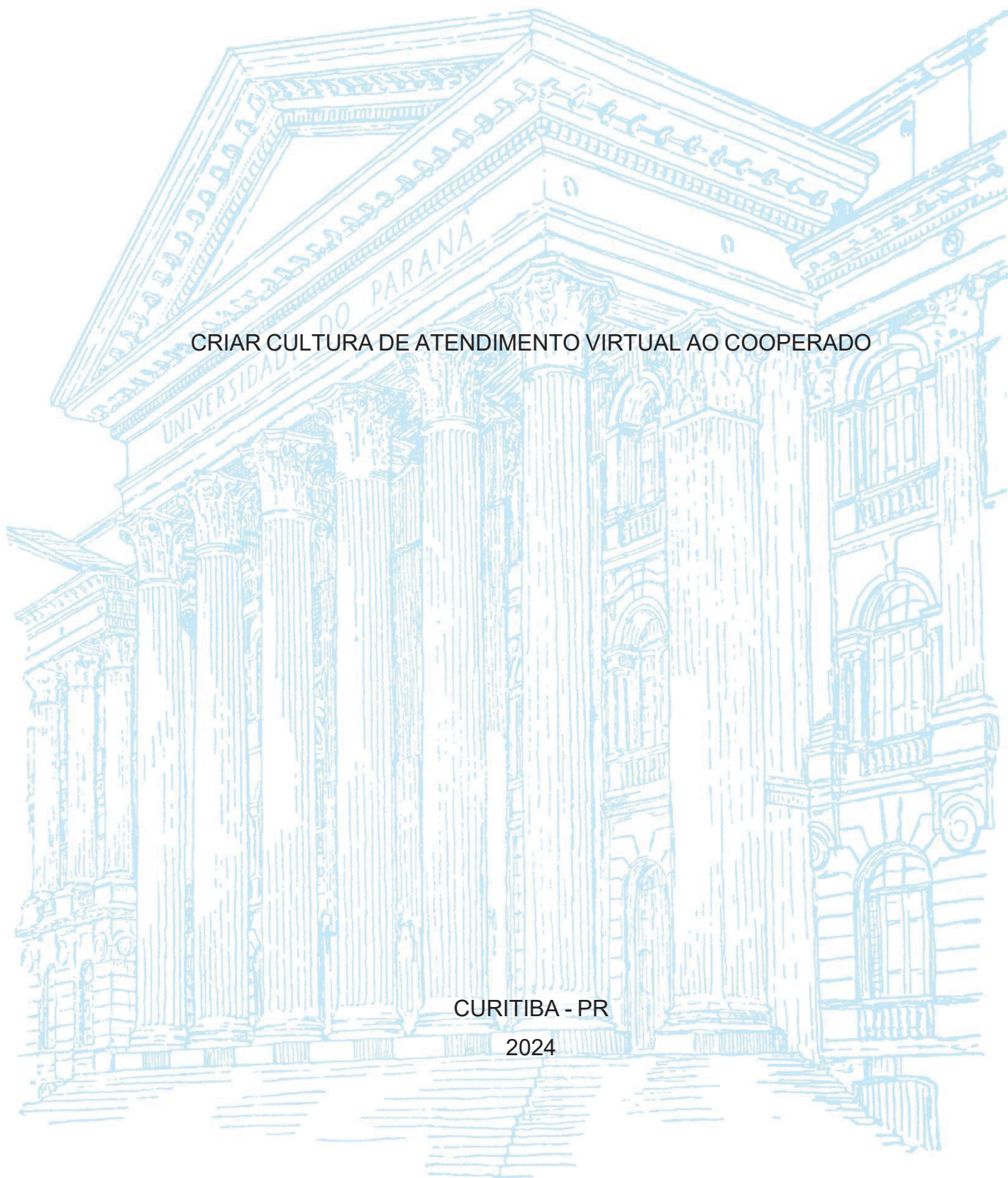
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANDRESSA MARINHOS DOS SANTOS MOREIRA

CRIAR CULTURA DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO COOPERADO

CURITIBA - PR

2024



ANDRESSA MARINHOS DOS SANTOS MOREIRA

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, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Sparano Martins

CURITIBA - PR

2024

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo implementar uma cultura de atendimento virtual aos cooperados da Cooperativa Castrolanda. Visto que a maioria das Cooperativas Agroindustriais, possuem plataformas digitais e aplicativos, mas apresentam um baixo índice de acessos devido à dificuldade de seus usuários por se tratar de uma cultura organizacional tradicionalista, por não entender como usar a ferramenta e a grande maioria tem a confiabilidade no atendimento presencial. Mediante o cenário econômico dos negócios, constatou que as empresas que aderiram aos avanços tecnológicos geraram vários benefícios, sendo que a ação do trabalho é estimular e impulsionar o uso por meios virtuais, mostrando a agilidade, a eficiência e a segurança das informações, customizando uma plataforma que apresente todas as informações necessárias, de fácil acesso e clareza no entendimento. Conclui-se que a cooperativa e seus cooperados irão se beneficiar com essa nova cultura de atendimento virtual, tendo redução de custos, otimização no tempo de atendimento, colaboradores engajados e aumento na satisfação dos cooperados.

Palavras-chave: cultura de atendimento virtual; cultura organizacional; avanços tecnológicos; cooperativa; cooperados.

ABSTRACT

The aim of this work is to implement a culture of virtual service for Castrolanda Cooperative members. Given that the majority of agro-industrial cooperatives have digital platforms and applications but have a low rate of access due to the difficulty their users have in dealing with a traditionalist organizational culture, because they don't understand how to use the tool, and the vast majority rely on face-to-face service. Based on the economic scenario of business, it was found that companies that have embraced technological advances have generated a number of benefits, and the aim of the work is to stimulate and boost the use of virtual means, showing the agility, efficiency and security of information, customizing a platform that presents all the necessary information, with easy access and clarity of understanding. The conclusion is that the cooperative and its members will benefit from this new culture of virtual customer service, reducing costs, optimizing service time, engaging employees and increasing member satisfaction.

Keywords: virtual service culture; organizational culture; technological advances; cooperative; cooperative members.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – Fluxograma do processo de implantação.....	10
TABELA 1 – Recursos para implantação e manutenção.....	12
TABELA 2 – Viabilidade Econômica-financeira.....	13

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	6
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	7
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	7
2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	8
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA.....	8
2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	9
3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA. 9	
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	9
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	10
3.3 RECURSOS.....	12
3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA.....	13
3.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	15
3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS.....	16
4. CONCLUSÃO.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O trabalho a ser desenvolvido tem como finalidade criar uma cultura organizacional de atendimento virtual aos mais de 1258 cooperados da Castrolanda.

Segundo Shein (1984) a cultura organizacional é uma estrutura de pressupostos fundamentais que pode ser descoberta ou desenvolvida por um certo grupo. Ademais, é maneira correta de perceber, pensar e sentir na solução dos problemas de uma organização, sendo esses, adaptação externa e integração interna. Logo, para se tornar válida, é necessário ter funcionado suficientemente bem, para sequenciar e ser repassada aos novos integrantes do grupo, para Robbins (2007) a compreensão geral de Cultura Organizacional refere-se ao sistema de valores compartilhados pelos seus membros. Ambos os autores evidenciam que é preciso buscar adaptação e mudanças conforme o cenário que a organização se encontra.

O objetivo do presente trabalho é fazer com que a cultura do atendimento virtual seja utilizada pelos cooperados com a mesma eficiência do atendimento presencial, Kotler (1998) afirma que quando é realizado um bom atendimento ele está ligado à satisfação do cliente, é o que faz o cliente retornar, por isso, deve ser tão focado, pois clientes satisfeitos se tornam os parceiros da empresa, que defendem a empresa e fazem propaganda positiva para amigos e familiares. Chiavenato (2007) acredita que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e afirma que o atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio. Para que a cultura virtual apresente mudanças positivas é imprescindível o uso da tecnologia.

De acordo com Steve Jobs, “A tecnologia move o mundo”, a frase faz menção ao importante impacto que a tecnologia vem causando para a sociedade, uma vez que o mundo contemporâneo está marcado pelos avanços na comunicação e nas transformações tecnológicas e científicas.

Diante do avanço tecnológico, da evolução constante do mundo corporativo, da busca pela agilidade, estamos realizando este trabalho, para proporcionar melhoria e um aumento em relação ao uso da plataforma virtual.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

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

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-PROBLEMA

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, Italac, Piracanjuba, Móndelez, 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 estratégias seguem buscando o desenvolvimento sustentável da cooperativa através da eficiência operacional, pessoas, relacionamento com o cooperado e a transformação digital.

2.2 DIAGNÓSTICO DA SOLUÇÃO-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.

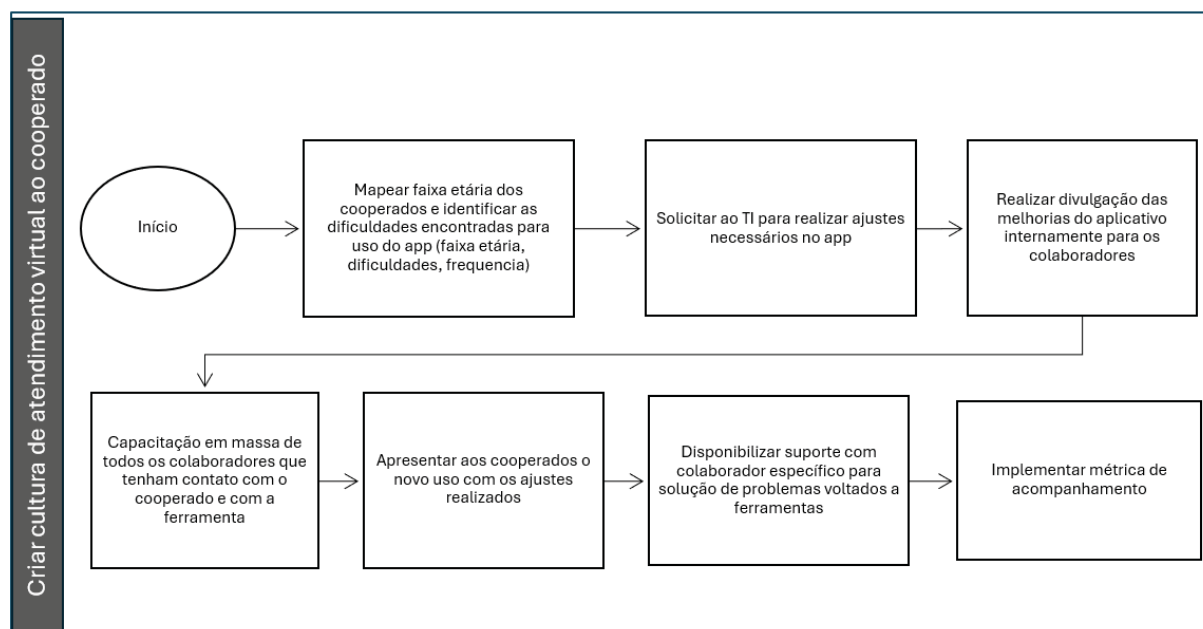
Para o problema relatado acima, o projeto pretende criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado. Para o desenvolvimento desta solução levou-se em

consideração os usuários (cooperados) e os principais beneficiários da solução (cooperados, colaboradores e a própria cooperativa). Além disso, 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 – autora (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 Sescop 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 realizado 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: autora (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.



SESCOOP/PR
Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
no Estado do Paraná



**ESCOLA DE
ADMINISTRAÇÃO**

VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:
Não utilização das ferramentas digitais ofertadas aos Cooperados

Elaborado em:
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. Otimização de tempo do funcionário com o atendimento, reduzindo filas de espera e com tempo para desenvolver novas atividades. Atingir o nível de 95% de satisfação dos cooperados. Modernização da central de relacionamento com o cooperado e ser referência no mercado agro.	
44 h/semanais colaborador TI para realizar ajustes no app	Investimento	R\$ 2.500,00		
Realizar divulgação das melhorias do aplicativo internamente com os colaboradores	Investimento	n/a		
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 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: autora (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 realizado 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

O objetivo do presente trabalho, busca implementar uma cultura organizacional de atendimento virtual para os cooperados, desenvolvendo todas as informações que ele necessita com base em procedimentos de fácil acesso, agilidade, transparência com a mesma eficiência de um atendimento presencial.

Em virtude do avanço do cooperativismo, as cooperativas precisam inovar, buscar avanços tecnológicos para acompanhar o mercado, e para isso é preciso mudar algumas culturas organizacionais tradicionalistas, que sempre seguiram de uma maneira, mas mediante ao cenário faz necessário aderir aos meios virtuais para mais agilidade, clareza e rapidez, para esta mudança na cooperativa é necessário que ao mudar a cultura sobre o entendimento do uso por meios virtuais ao cooperado, ambos saíram satisfeitos e colheram bons resultados.

Com esta pesquisa, verificou-se que o número de adeptos está em 58%, com o estudo identificou que existem barreiras que fazem com que este percentual não aumenta. Através destas barreiras e limitações, foram desenvolvidas ações para melhorias, com adaptações no aplicativo através da TI, treinamentos e divulgações pelo setor de cooperados com um custo viável. Tendo em vista que o percentual irá aumentar para mais de 70%, trazendo os benefícios para ambos, com acesso rápido e eficaz, agilidade na tomada de decisão, redução de custo e aumento na satisfação.

Levando em consideração que hoje existe a plataforma Ágil, uma das limitações encontradas foram extrair todas as informações e relatórios que apresenta, devido ao não conhecimento específico de manuseio na ferramenta, interferindo no processo de identificação para criação de relatórios, mediante a este apontamento futuramente será realizado a investigação para criarmos conforme a demanda.

Tendo em vista, que haverá resistência na aceitação por parte dos cooperados, que terão novos custos para ampliação do aplicativo, que o cooperado por morar em áreas rurais onde a internet tem instabilidade, que haverá preocupação com a segurança de dados, tudo isso é aceitável, e que o projeto com seu desenvolvimento, mostrando e adaptando e seguindo as normas é viável a Implementação de uma nova cultura de aceitação ao uso da tecnologia, e que a Inovação se faz necessária para alcançar o mercado competitivo no mundo dos negócios.

Diante disso, o Cooperativismo sendo um trabalho em conjunto, cujo objetivo é promover, o desenvolvimento econômico e social e o individual e coletivo, de maneira

equilibrada e sustentável, a Cooperativa será de exemplo para as demais em relação ao atendimento virtual, e para os cooperados antigos e novos será um prazer fazer parte dela.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEZERRA, Gustavo. 21-fev-22. Coonecta. **11 passos para transformação digital e cultural em cooperativas**. Disponível em: <https://coonecta.me/11-passos-para-a-transformação-digital-em-cooperativas>. Acesso em 17/01/2024.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Atlas, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. São Paulo: Saraiva, 2007.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 1998

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Schmidt, Alissa. **O novo mundo da tecnologia**. Disponível em: <https://ibdsist.com.br/o-novo-mundo-e-a-tecnologia-da-alma>. Acesso em: 17/01/2024.

Histórico resumido da comunidade de Castrolanda, Paraná – Brasil. Associação Cultural Brasil Holanda. Texto adaptado do artigo: CORREA., João P.; LIMA, Samara H.; SELAU, Maurício S. Um museu em desenvolvimento: a experiência do Centro Cultural Castrolanda – Castro PR. In: IV Congresso Internacional História, Regiões e Fronteiras., 2018, Passo Fundo. Anais da IV CIHRF. Passo Fundo: PPGH/UPF, 2018. v. 2 Disponível em: <https://www.acbh.com.br/castrolanda/>. Acesso em 17 de janeiro de 2024.

Castrolanda completa 71 anos de histórias e conquistas. CASTROLANDA: Livro retrata história da cooperativa e pioneirismo de imigrantes holandeses, Comunicação Castrolanda, 30-nov-2022. Agro Planning. Disponível em: <https://www.agroplanning.com.br/2022/11/30/castrolanda-completa-71-anos-de-historia-e-conquistas/>. Acesso em 23 de janeiro de 2024.

Institucional Castrolanda. Disponível em: <https://www.castrolanda.coop.br/quem-somos/>. Acesso em 25 de janeiro de 2024.

Sistema/OCB/PA. O que é Cooperativismo. Disponível em: <https://paracooperativo.coop.br/cooperativismo/o-que-e-cooperativismo>. Acesso em 24 de junho de 2024.