

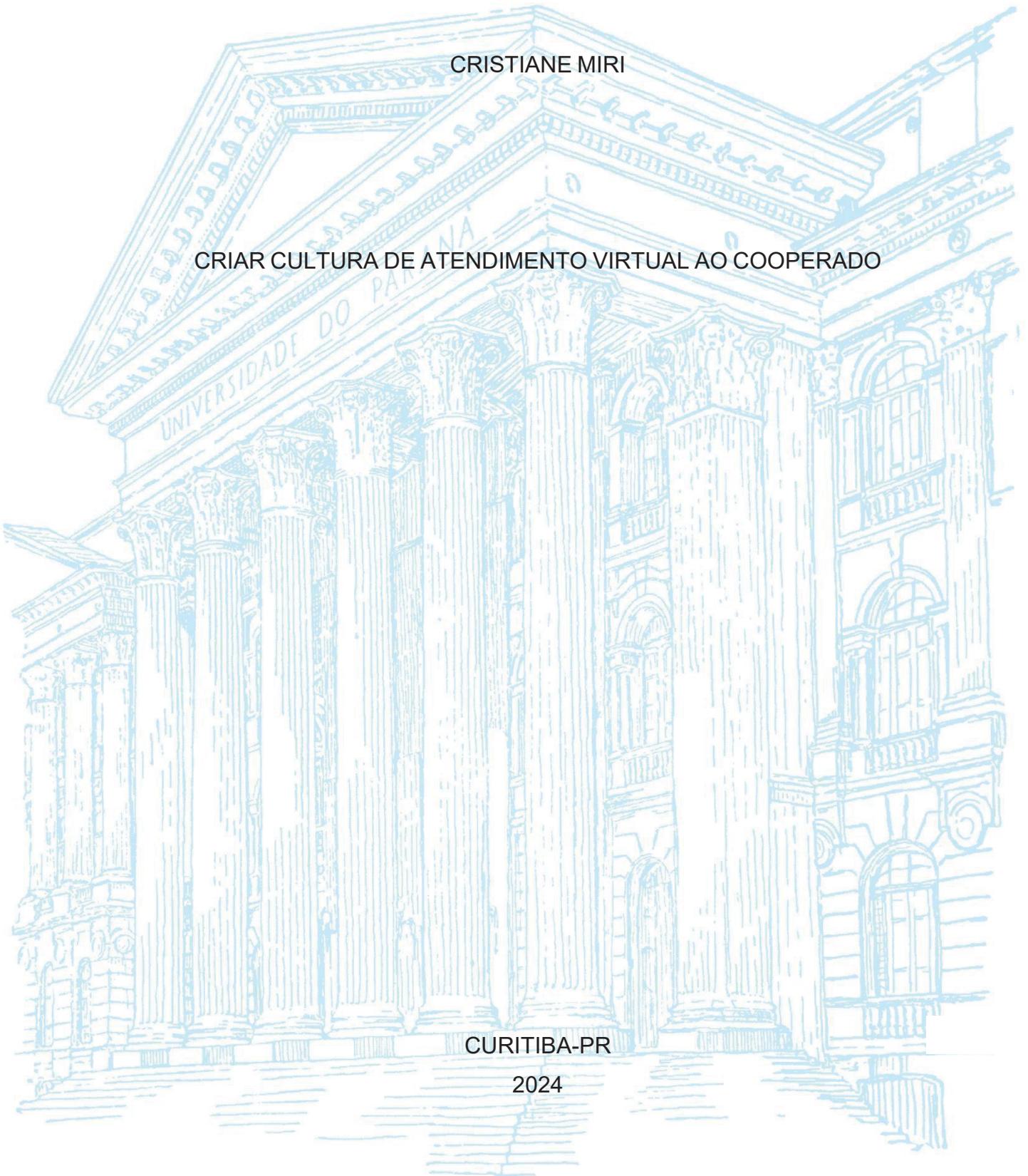
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CRISTIANE MIRI

CRIAR CULTURA DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO COOPERADO

CURITIBA-PR

2024



CRISTIANE MIRI

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**

Este trabalho, apresenta práticas, sugestões e possíveis solução para criar uma cultura de atendimento virtual, onde o local em questão para criar esta cultura é uma cooperativa de agronegócio. A Cooperativa possui um histórico pioneiro e tradicionalista, e seus respectivos cooperados possuem um perfil conservador, não demonstrando interesse na nova forma de atendimento. A cooperativa sempre em busca de acompanhar o mercado tecnológico para melhorar o atendimento ao cooperado e os seus processos, hoje disponibiliza um aplicativo para facilitar e agilizar o processo de atendimento ao seu cooperado, onde ele pode estar realizando as solicitações que seriam presenciais, de forma remota, facilitando o seu deslocamento até a cooperativa. A intenção do trabalho é analisar as funções da ferramenta de atendimento online, verificar com os cooperados as suas necessidades e entender as dificuldades de acesso, deixando claro que a cooperativa lhe dará todo o suporte necessário. Com isso, a cooperativa apresenta ao seu cooperado como está disposta a inovar para melhor atendê-lo e como o avanço da tecnologia traz benefícios e segurança para o seu dia a dia.

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

## **ABSTRACT**

This paper presents practices, suggestions and possible solutions for creating a virtual customer service culture, where the place in question is an agribusiness cooperative. The cooperative has a pioneering and traditionalist history, and its members have a conservative profile, showing no interest in the new form of service. The cooperative is always looking to keep up with the technological market in order to improve service to its members and its processes. Today, it offers an app to facilitate and speed up the service process for its members, where they can make requests that would otherwise be made in person, remotely, making it easier for them to travel to the cooperative. The aim of the work is to analyze the functions of the online service tool, to check with the members their needs and to understand the difficulties of access, making it clear that the cooperative will give them all the support they need. With this, the cooperative shows its members how it is willing to innovate to better serve them and how the advance of technology brings benefits and security to their daily lives.

Keywords: organizational culture; improvement of service; technological advancement; cooperative.

## 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

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>6</b>
1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO.....	7
1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO.....	8
<b>2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....</b>	<b>8</b>
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA.....	8
2.2 DIAGNÓSTICO DA SOLUÇÃO-PROBLEMA.....	10
<b>3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.</b>	<b>10</b>
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA.....	10
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	11
3.3 RECURSOS.....	13
3.4 VIABILIDADE ECÔNOMICO-FINANCEIRA.....	14
3.5 RESULTADOS ESPERADOS.....	16
3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS.....	17
<b>4. CONCLUSÃO.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>21</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O mundo atual vem passando por mudanças constantes, a tecnologia cada vez mais faz parte da vida dos indivíduos, as pessoas fazem uso constantemente seja na vida pessoal assim como profissional. Zanone (2010) citado por Bladt (2017) destaca que as mudanças sociais, políticas e tecnológicas influenciam substancialmente no comportamento do cliente, tornando-o cada vez mais exigente e seletivo.

A evolução digital e tecnológica influenciou a forma de comunicação entre as pessoas, assim também as formas de fazer negócios, os relacionamentos entre empresas e clientes. Diante dessa realidade torna-se necessário que os empreendimentos se adaptem a essa realidade, atendendo com isso as demandas de seus consumidores. Para Queirós et al (2021, p. 07) “O processo de transformação digital consiste em aplicar práticas, processos e a cultura da era digital a fim de atender e aperfeiçoar a experiência dos clientes e colaboradores”.

Este trabalho visa a análise e a busca por melhorias no atendimento ao cooperado, da Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, via atendimento virtual, com vistas a criar uma metodologia de linguagem e layout a fim de facilitar o acesso ao aplicativo a todos os usuários.

A Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, tem a matriz com sede em Castro-Pr, fundada em 1951 de origem Holandesa, conta com unidades em várias cidades paranaenses e até São Paulo, atua na produção em larga escala de cereais, leguminosas e industrialização de leite, batata, carnes, rações e sementes. Contando com uma gama grande de associados a Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, visando otimizar o atendimento ao cooperado, assim como facilitar o acesso aos serviços oferecidos faz uso da ferramenta denominada “Ágil”.

Ágil é uma ferramenta desenvolvida para facilitar o acesso ao atendimento e serviços oferecidos pela Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, desenvolvida com o objetivo de agilizar e otimizar o atendimento ao cliente, oferecendo o atendimento de forma digital e a distância, diminuindo o tempo de espera e as filas nas agências da cooperativa, a ferramenta é disponibilizada em plataformas de compras digitais e pode ser utilizada em smartphones e tablets.

Assim como todos os setores sociais e econômicos tendem a acompanhar as mudanças e desenvolvimento tecnológico, assim também o setor de atendimento ao cliente exige cada vez mais a melhoria, agilidade e facilidades no relacionamento com o cliente, desta forma a tecnologia e a inovação se tornam grandes aliadas para estas melhorias. De acordo com Almeida (1995) citado por Figueredo (2019) o atendimento ao cliente é um fator essencial para o diferencial competitivo das empresas, assim é importante que as aspirações dos clientes sejam supridas para que este se sinta satisfeito.

McKenna (1992) enfatiza que o relacionamento com o cliente deve acontecer de forma clara e objetiva, onde ambos falam e ambos ouvem, neste sentido as empresas passam a entender o valor do atendimento ao cliente, buscando com isso a comunicação direta, tornando o atendimento um diferencial, priorizando o cliente.

O atendimento ao cliente de forma virtual é uma ferramenta que favorece o estreitamento do relacionamento cooperativa/cooperado, levando assim a empresa a melhorar os seus serviços de atendimento e permanecer no meio competitivo em que se encontram. A presente pesquisa visa melhorias no atendimento ao cliente da Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, buscando com o estudo levantar dados e informações pertinentes ao uso do aplicativo “Ágil”, ferramenta está de atendimento virtual ao cliente, busca-se levantar as dificuldades enfrentadas pelo cooperado ao fazer uso da ferramenta e com isso viabilizar possíveis melhorias para a ferramenta, facilitando com isso o atendimento e o uso do aplicativo pelo cliente, tornando-se assim o estudo de grande relevância para a organização, já que busca com isso a satisfação e fidelização do cliente cooperado.

## 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 (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 atrás 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 há 3859 colaboradores e 1112 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, 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 ancestrais, seus sucessores seguiram com os mesmos princípios, seguindo uma cadeia hierárquica dos antigos, vindo dos avós, 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 visão, o diálogo pessoalmente geram mais credibilidade.

## 3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### 3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

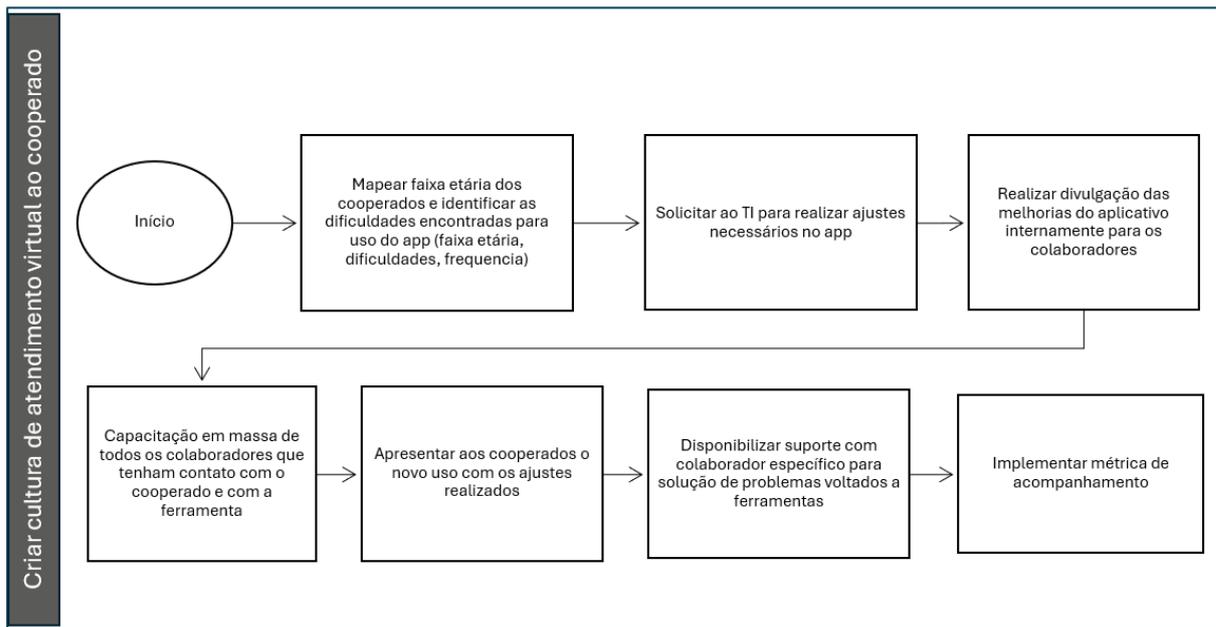
No levantamento realizado, identificamos que atualmente os cooperados não demonstram interesse na utilização da ferramenta digital que a cooperativa dispõe para otimizar o seu atendimento na prestação de serviços e disponibilização de informações.

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). Sendo 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 e-mail, será realizado panfletos com um passo a passo. Será focado nas áreas em que o cooperado tem mais acesso, como atendimento, lojas, recebimento de grãos. O setor de atendimento ao cooperado será o responsável por esta ação.

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.

<b>Recursos para implantação:</b>	<b>Custos/Despesas (R\$)</b>
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
<b>Recursos para manutenção:</b>	<b>Custos/Despesas (R\$)</b>
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.

 				
<b>VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR</b>				
<b>DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:</b> Não utilização das ferramentas digitais ofertadas aos Cooperados			<b>Elaborado em:</b> 06/04/2024	
<b>SOLUÇÃO PROPOSTA:</b> Criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado				
<b>PRAZO DE ANÁLISE</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Investimento ou Custo</b>	<b>Valor (R\$)</b>	<b>Receitas (Benefícios)</b>	<b>Observações</b>
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:

- Resistencia 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 cooperativismo se trata de uma associação de pessoas que se unem com o objetivo de cooperar umas com as outras, buscando a solução de problema econômicos. Assim, pode-se dizer que é um sistema econômico e social que visa a organização e a distribuição de riquezas. As cooperativas agroindustriais são destinadas a dar respostas econômicas para a população rural, desta forma colaboram com a economia dos associados e cooperados, proporcionando melhores condições de negociação em relação aos ganhos e venda de produtos. Dessa forma, é imprescindível que as cooperativas agroindustriais tenham um bom relacionamento com os seus clientes.

Assim, os objetivos propostos para este trabalho foram retomados, a fim de analisar se estes foram alcançados. Reconhecendo a importância da proximidade entre cooperativa e cooperados buscou-se a análise e a busca por melhorias no atendimento ao cooperado da Cooperativa Agroindustrial Castrolanda, via atendimento virtual, com vistas a criar uma metodologia de linguagem e layout a fim de facilitar o acesso ao aplicativo a todos os usuários.

Diante disso, pode-se concluir que as inovações tecnológicas devem ser implementadas e fazer parte do dia a dia das cooperativas, buscando sempre atender as necessidades de seus cooperados da maneira mais prática e segura, esta nova alternativa de atendimento visa trazer vários benefícios para a cooperativa e seu cooperado. O bom relacionamento com o cliente é essencial para a qualidade de atendimento e fornecimento de serviços nas organizações econômicas, a fim de se manter ativa no ramo em que atua.

Para que as ações propostas sejam implementadas será necessário o engajamento dos envolvidos de forma constante, sabe-se que muitos dos clientes ainda sentem dificuldades na interação com as tecnologias, ou preferem o relacionamento cara a cara, desta forma é imprescindível apresentar as vantagens e desvantagens do uso de aplicativos de relacionamento entre clientes e cooperativa, com tais clientes é importante que se realize atendimentos presenciais e explicativos para que estes entendam a facilidade e as vantagens de agilidade neste método de atendimento.

Sabe-se que as implementações, principalmente em se tratando da área tecnológica, devem ser constantes, portanto, a implementação do projeto não é um fim, ou a solução para todos os problemas de relacionamento entre clientes, cooperados e cooperativa, mas sim deve estar em constante análise e melhorias, para tanto propõem-se verificações constantes no software, assim como pesquisas de satisfação do cliente.

Considerando que a satisfação do cliente é um dos principais objetivos de organizações cooperativas, conclui-se, portanto que tal projeto é de suma importância para a melhoria no atendimento e no relacionamento entre clientes, cooperados e cooperativas, agilizando e dando qualidade ao atendimento.

## 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.

BLAD, Fabiano. **Análise E Melhoria Do Processo De Atendimento Dos Clientes Da Marca Usthemp**. Centro Universitário UNIVATES. Curso De Administração De Empresas, 2017. Disponível em: Microsoft Word - FABIANOBLADT.docx (univates.br). Acesso em jan de 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.

FIGUEREDO, Elaine **Otimização Do Sistema Gestão Online Na Cresol Encostas Da Serra Geral**. Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito, da Universidade do Sul de Santa Catarina. 2019. Disponível em: ELAINE\_FIGUEREDO Artigo.pdf. Acesso em jan. de 2024.

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

MCKENNA, Regis. **Marketing de relacionamento**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

QUEIRÓS, Patrícia Santos; SUAVE, Sara Klein; COELHO, Juliane; SANTOS, Rozali Araújo dos. **Gestão Da Inovação Em Uma Cooperativa De Crédito**. XXVI Seminário Interinstitucional de Ensino, Pesquisa e extensão, Ciência e Inovação em um Mundo em Transformação. 2021. Disponível em: 994-Texto do Artigo-3984-1-10-20220104.pdf. acesso em janeiro de 2024.

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

Schimdt, Alissa. **O novo mundo da tecnologia**. Disponível em: <https://ibdsist.com.br/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.

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

WORLD 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>. Acesso em: 7 de janeiro 2024.