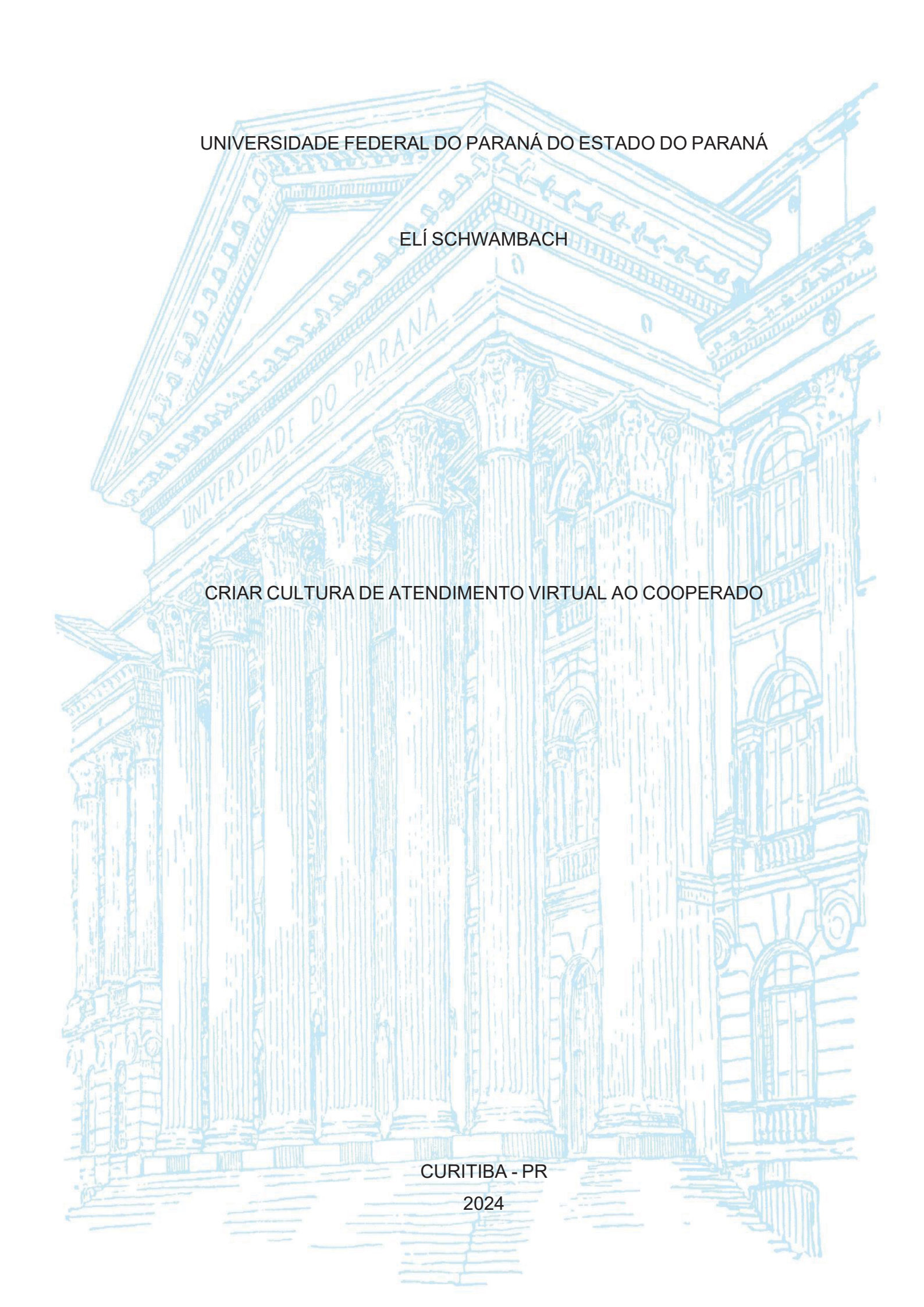


A detailed blue line drawing of the main facade of the University of Paraná building. The drawing shows a grand neoclassical structure with a prominent portico supported by tall, fluted columns. The pediment above the columns is inscribed with 'UNIVERSIDADE DO PARANÁ'. To the right of the portico, there are several arched windows and doorways, some with decorative moldings. The drawing is executed in a sketchy, artistic style with fine lines and cross-hatching for shading.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ DO ESTADO DO PARANÁ

ELÍ SCHWAMBACH

CRIAR CULTURA DE ATENDIMENTO VIRTUAL AO COOPERADO

CURITIBA - PR

2024

ELÍ SCHWAMBACH

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 e Aplicadas, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Sparano Martins

CURITIBA-PR

2024

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado. Para isso, utilizamos como base a Cooperativa Castrolanda que já possui um aplicativo com este objetivo, porém existe uma grande dificuldade na utilização e aceitação por parte dos associados, pois como em toda cooperativa o atendimento presencial ainda é um modelo bastante comum utilizado neste modelo de negócio. Analisando e entendendo todas as necessidades dos cooperados, nos propomos a demonstrar a importância da utilização da tecnologia no atendimento aos associados com o objetivo de que ambos saiam ganhando tendo como principais benefícios, a agilidade no atendimento e a otimização de tempo e recursos. Partindo do pressuposto que a cooperativa já possui um aplicativo, entendemos que a melhoria do mesmo, vai propiciar e dar início a uma cultura de utilização da tecnologia no atendimento ao cooperados.

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

ABSTRACT

The aim of this work is to create a culture of virtual service to cooperative members. For this, we used Cooperativa Castrolanda as a base, which already has an application with this objective, however there is great difficulty in using and accepting it on the part of members, as in every cooperative, face-to-face service is still a very common model used in this model of business. Analyzing and understanding all the needs of members, we propose to demonstrate the importance of using technology in serving members with the aim that both partners win, with the main benefits being agility in service and optimization of time and resources. Assuming that the cooperative already has an application, we understand that improving it will encourage and initiate a culture of using technology to serve cooperative members.

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

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

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

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.....	12
3.5 - RESULTADOS ESPERADOS.....	15
3.6 - RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO- CORRETIVAS	16
4. CONCLUSÃO	17
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

O trabalho que será desenvolvido tem por finalidade criar uma cultura organizacional de atendimento virtual aos mais de 1.300 cooperados da Castrolanda Cooperativa Agroindustrial.

Segundo Clyde Kluckhohn, A cultura é “a vida total de um povo, a herança social que o indivíduo adquire de seu grupo. Ou pode ser considerada parte do ambiente que o próprio homem criou”.

Pelo presente trabalho tratar da criação de uma cultura no meio organizacional podemos afirmar que, segundo Chiavenato (2010) cultura organizacional é o conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas, compartilhadas por todos os membros da organização. Ela se refere ao sistema de significados compartilhados por todos os membros e que distingue uma organização das demais.

Para Motta (1997) a cultura é linguagem, é código que dá aos indivíduos um sentido ao mundo em que vivem, um significado às suas ações: “Ela designa, classifica, liga e coloca em ordem.”

Realizaremos este trabalho pois vivemos um momento da história onde a evolução digital este cada dia mais veloz, como resultado da Lei de Moore, diz Friedman, a velocidade de avanço das tecnologias superou a capacidade humana. Segundo ele, a habilidade humana cresceu gradualmente ao longo da história, enquanto a tecnologia pouco evoluiu até o século XX. Mas a partir desse ponto, o avanço tecnológico começa a se acelerar. "Estamos em um momento em que tecnologia está evoluindo mais rápido do que a capacidade humana", afirma.

A missão da Castrolanda Cooperativa Agroindustrial é: “Gerar valor ao cooperado e ao mercado, com desenvolvimento sustentável da cooperativa no agronegócio, tendo por visão “Ser reconhecida como a melhor cooperativa para cooperados, clientes e colaboradores, construindo as bases para o crescimento sustentável”.

O atendimento virtual já é uma realidade não só no segmento em que estamos inseridos, mas na maioria das atividades do nosso dia a dia.

Com base na missão e na visão da Castrolanda Cooperativa Agroindustrial implementar esta cultura organizacional de atendimento virtual a seus cooperados passa a ser de suma importância.

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, Premio 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 SITUAÇÃO-PROBLEMA

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.

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.

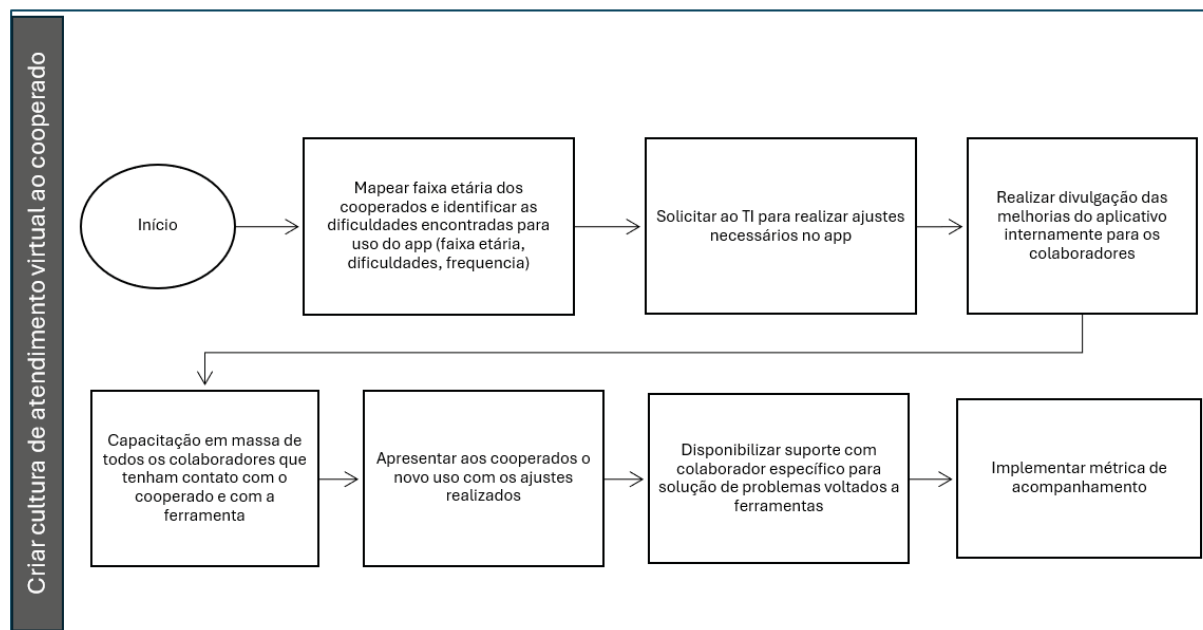
Para o problema relatado acima, o projeto pretende criar uma cultura de atendimento virtual ao cooperado. Para o desenvolvimento desta solução, levou-se em consideração os usuários (cooperados) e os principais beneficiários da solução (cooperados, colaboradores e a própria cooperativa). Sendo considerados alguns

riscos de implementação e os recursos que a cooperativa dispõe ou precisa desenvolver.

3.2 - PLANO DE IMPLANTAÇÃO

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 IMPLEMENTAÇÃO.



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 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 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

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 IMPLEMENTAÇÃO

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: 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 ECONOMICA DO PROJETO

 SESCOOP/PR Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Paraná		 ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO	
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	
44 h/semanais colaborador TI para realizar ajustes no app	Investimento	R\$ 2.500,00	mais agilidade e transparência. -Otimização de tempo do funcionário com o atendimento, reduzindo filas de espera e com tempo para	
Realizar divulgação das melhorias do aplicativo internamente com os colaboradores	Investimento	n/a	desenvolver novas atividades. -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	- Modernização da central de relacionamento com o cooperado e ser referência no mercado agro.	A capacitação será via Sescop R\$ 292 h/aula Considerado 8h de treinamento
Evento para apresentar o novo uso para os cooperados	Custo	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: 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 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

Analizando 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 estudo e pesquisas sobre a instabilidade tecnológica e possíveis ataques à 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 modelo de negócio no ramo cooperativista ainda preza muito pelo atendimento pessoal aos associados, pois isto está relacionado aos princípios do cooperativismo e as cooperativas prezam por estarem próximas de seus associados.

O grande desafio neste modelo de negócio talvez seja o de como se manter próximo dos associados utilizando os benefícios que a tecnologia nos oferece hoje, criando uma dinâmica de relacionamento virtual que não nos afaste do associado.

Na Castrolanda Cooperativa Agroindustrial o desafio que se apresenta diante de nós é o mesmo, e com base no estudo realizado através deste projeto chegamos a algumas conclusões para propor alternativas a este desafio.

Mesmo com uma plataforma já em operação concluímos que sua adesão de 58% é muito baixa, e um dos motivos é que a experiência do usuário não está boa, identificamos a necessidade de um aplicativo mais intuitivo que facilite a navegação do usuário, que realmente atenda a linguagem do nosso associado, pois nossos usuários possuem uma idade média avançada.

Tendo como base todos os levantamentos que foram feitos entendo que a modernização de nossa plataforma de atendimento virtual e a estruturação da cooperativa para dar suporte ao nosso associado será o início de uma nova era no atendimento virtual ao nosso quadro de cooperados.

Através de um projeto simples e prático de comunicação aos funcionários e associados conseguiremos preparar o ambiente para esta mudança tão importante para a cooperativa que tem investido muito em inovação e tecnologia nos últimos anos, esta maneira de comunicar estará reforçando a proximidade entre associados e funcionários que neste momento será essencial para que o projeto de atendimento virtual seja bem sucedido, funcionários e associados vão se sentir parte importante neste processo de mudança cultural.

Concluímos que benefícios como: agilidade na tomada de decisão e resolução de problemas, bem como a otimização do tempo de atendimento dos associados e a redução de custos no atendimento tanto para o associado quanto para a cooperativa serão os propulsores para a consolidação desta cultura organizacional de atendimento virtual.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, I. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

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

KLUCKHOHN, Clyde. **Antropologia**: um Espelho para o Homem. Belo Horizonte, Itatiaia, 1972.

RODRIGUES, Kharine Carla; DOS SANTOS, Elton Castro Rodrigues. **Cultura Organizacional de uma cooperativa agropecuária no Mato Grosso**. Medicina Veterinária pela Universidade de Cuiabá – UNIC, Cuiaba, v.3, n.1, pag 2, 2022.

Disponível em: <https://revicoop.emnuvens.com.br/revicoop/article/view/28/28>. Acesso em 20 fevereiro de 2024

Cultura organizacional: o que é e como criar a sua. Disponível em: <https://www.metadados.com.br/blog/cultura-organizacional>

Igreja evangélica reformada de Castrolanda. Guia da Comunidade, Castrolanda. 2002.

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

World economic fórum. **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.

Missão, Visão e Valores da Castrolanda. Disponível em: <https://www.castrolanda.coop.br/cultura-c/>

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.