

Estudo Sobre Satisfação de Membros em Cooperativas Agropecuárias

Study on the Satisfaction of Members in Agricultural Cooperatives

Resumo

Este artigo objetivou identificar os fatores que influenciam na satisfação de membros de cooperativas agropecuárias. Metodologicamente, foi realizada uma pesquisa survey, de caráter descritivo, de natureza quantitativa, com 305 associados de quatro cooperativas agropecuárias do estado do Rio Grande do Sul. Como resultados, foram encontrados cinco fatores de satisfação; Serviço, Insumo, Aspecto Social e Econômico, Localização e Estrutura Física e Atendimento. A aplicação do teste t, demonstrou uma relação entre as variáveis de perfil e os fatores de satisfação, sendo que os cooperados com mais de vinte anos de vínculo apresentam relação com o fator Serviço e a Localização da Cooperativa. E por fim, membros que não ocupam cargo de gestão têm maiores preocupações com o serviço, insumo e o aspecto social e econômico da sua cooperativa. Concluindo, a satisfação apresenta fatores indispensáveis para melhorias das técnicas de gestão e no melhor envolvimento do cooperado a organização.

Palavras-chave: Fatores de Satisfação; Cooperativas agropecuárias; Survey; Associados.

Abstract

This article aimed to identify the factors that influence the satisfaction of members of agricultural cooperatives. Methodologically, a survey was carried out, with a descriptive character, of a quantitative nature, with 305 members of four agricultural cooperatives from the state of Rio Grande do Sul. Five factors of satisfaction were found; Service, Input, Social and Economic Aspect, Location and Physical Structure and Service. As a result the application of the t test demonstrated a relationship between the profile variables and the satisfaction factors, and the cooperative with more than twenty years of relationship has a relationship with the Service factor and the Cooperative Location. And finally, members who do not hold management positions have greater concerns with the service, input and social and economic aspect of their cooperative. In conclusion, satisfaction has indispensable factors for improvements in management techniques and better involvement of the cooperative in the organization.

Keywords: Satisfaction Factors; Agricultural cooperatives; Survey; Associated.

Viviane Flaviano¹, Mauri Leodir Lobler², Ana Flávia Andrade Avelino³

¹Universidade Federal de Santa Maria, vivianeflaviano@gmail.com

²Universidade Federal de Santa Maria, mllobler@gmail.com;

³Universidade Federal de Santa Maria, anaflaviasly@hotmail.com;

1 Introdução

As cooperativas são organizações coletivas de cunho social e econômico, que buscam através da união de seus associados uma maior competição no mercado, procurando satisfazer as necessidades de seus membros, oferecendo desde assistência técnica até fornecimento de crédito. A característica pela qual uma cooperativa se distingue de outras organizações é o seu caráter cooperativo/colaborativo/democrático com princípios fundamentados na economia solidária (PINHO, 1982). Neste mesmo sentido, na cooperativa, os sócios trazem o capital para que a cooperativa assegure a venda de seus produtos, a aquisição dos bens de consumo ou de insumos para a produção em comum (PINHO, 1982).

As cooperativas agropecuárias vêm passando por ajustes em seus estilos gerenciais diante da realidade de mudanças constantes do mercado competitivo, buscando a profissionalização no que se refere à administração e às relações com os seus associados, dando prioridade às exigências do mercado.

Essas sociedades funcionam como uma ferramenta de desenvolvimento do setor, dando condições para o seu cooperado progredir com base em informações e orientações (SIMIONI et al., 2009). Atualmente, a importância do cooperativismo está alinhado com a sua capacidade de mudar comportamentos, gerenciar estruturas, atuar com outra racionalidade, e condicionar novos hábitos, ações, posturas e regras (GIANEZINI, SALDÍAS; RUVIARO, 2012).

Entender como os cooperados observam e percebem a cooperativa possibilita à cúpula administrativa desenvolver um melhor desempenho das relações internas entre os interessados. O fato de o cooperado estar ou não satisfeito com a cooperativa pode conduzir a uma nova forma de gerenciar os recursos.

Desta forma, o cooperado satisfeito pode gerar benefícios para a cooperativa, bem como, comprometimento com o funcionamento da mesma. A satisfação é posicionada como construto antecedente das dimensões do comprometimento, e a cooperação como consequente comportamental desses dois construtos (MACIEL; CAMARGO, 2013).

Tendo em vista este cenário, emerge o seguinte questionamento que motiva a realização desta pesquisa: Quais fatores podem influenciar na satisfação de membros em cooperativas agropecuárias?

Com base nesta inquietação, tem-se como objetivo principal deste estudo, identificar os fatores que influenciam no grau de satisfação dos membros de cooperativas agropecuárias.

O estudo sobre satisfação em cooperativas agropecuária torna-se relevante devido ao fato que toda organização que almeja alcançar níveis positivos de satisfação terá que dispor de um quadro de pessoas capacitadas e comprometidas com os objetivos do negócio. Por isso, é necessário pesquisar de que forma a organização poderá investir nesse tipo de comportamento, visto que o ser humano é muito dinâmico, e a diferença existente entre cada um deles fornece um enorme leque de oportunidades para análise científica.

Convém ressaltar que este estudo se justifica também pela sua contribuição prática, pois, a partir do reconhecimento, por parte das cooperativas, da percepção dos associados sobre a

satisfação, o estudo pode auxiliar no desenvolvimento de políticas e práticas de gestão, visando tornar os cooperados mais satisfeitos e envolvidos com seus valores e princípios.

Este trabalho encontra-se estruturado em seis seções, além da introdução. Na seção dois, será abordado o marco teórico que balizou o presente estudo. Na seção três, apresenta-se a arquitetura metodológica que permitiu a operacionalização da pesquisa. Na seção quatro, apresentam-se a análise e discussão dos resultados da pesquisa. Na seção cinco, abordam-se as considerações finais, e por fim, constam as referências bibliográficas utilizadas neste estudo.

2 Revisão de literatura

2.1 Cooperativas Agropecuárias.

As cooperativas são influenciadas principalmente por ideologias relacionadas aos seus objetivos de constituição e de relacionamento com seus associados, representam uma estrutura formal do movimento cooperativista sendo fundamentadas em princípios de cooperação, e de gestão democrática.

Cooperativismo e organização cooperativa são processos sociais diferenciados, não tendo uma correspondência direta entre eles (SINGER, 2002). O cooperativismo, de forma geral, é considerado um preceito social/econômico. Enquanto isso, uma cooperativa é um tipo formal de organização que tem por base à ação conjunta das pessoas, que esperam alcançar melhores resultados, tanto social quanto econômico, através do trabalho coletivo (FRANÇA FILHO, 2007).

Compartilhando dos mesmos conceitos, Cruz (2002) diz que o cooperativismo é um sistema econômico-social, gerenciado em bases democráticas, operacionalizado por meio de ajuda mútua, que se destina à satisfação das necessidades sociais e econômicas dos seus membros.

Em seu conteúdo ideológico, as cooperativas funcionam de forma semelhante em todo o mundo, apresentando duas vertentes, uma visão capitalista e outra socialista. Na visão socialista, as cooperativas eram entendidas como um dos caminhos para uma nova conjuntura econômica e social. Já na visão capitalista, as cooperativas surgiram para diminuir as características predominantes do capital (FRANÇA FILHO, 2007).

De uma forma geral, as cooperativas, em todo o mundo, são guiadas pelos mesmos sete princípios: adesão voluntária e livre; gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação, informação e; cooperação entre cooperativas e interesse pela comunidade (DAKURAH; GODDARD; OSUTEYE, 2005). Estes princípios orientam (ou deveriam orientar) a sua criação e o seu desenvolvimento além das ações dos associados.

No Brasil, o cooperativismo passou a ser visto, sobretudo pelos trabalhadores, como um instrumento de melhoria na condição de vida daqueles que dele fizesse parte. Uma vez que, na compreensão da maioria dos seus simpatizantes, era considerado algo que ajudaria a

atender bem aos interesses das mais variadas classes ou segmentos sociais (PINHO, 1962; OLIVEIRA, 2006).

No contexto brasileiro, as cooperativas e o cooperativismo são respaldados pela Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971, a qual estabelece um número mínimo de vinte pessoas para a sua constituição e é representado, formalmente, pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) em nível nacional pela Organização Estadual de Cooperativas (OCE), em nível de cada Unidade da Federação, seguindo ao que Owen em 1844 idealizou (OCB, 2011).

As primeiras cooperativas brasileiras se concentraram no estado do Rio Grande do Sul, São Paulo e Pernambuco; depois apareceram em Minas Gerais, Bahia, Paraná e Rio de Janeiro, com menor evolução no Piauí, Amazonas, Goiás, Mato Grosso e Maranhão. Desta forma, o cooperativismo brasileiro foi organizado em treze ramos, disposto da seguinte forma: agropecuário, consumo, crédito, educacional, especial, habitacional, mineral, produção, infraestrutura, trabalho, saúde, turismo e lazer, transporte de cargas e passageiros (OCB, 2011).

A participação dos membros na gestão, além de ser uma obrigação, é um dever, sendo de suma importância para a sobrevivência e crescimento. É através da participação em assembleias gerais, o órgão soberano, que o cooperado exerce seu direito como sócio e dono da cooperativa (PORTO et al., 2006).

Sendo o cooperado dono do empreendimento, este precisa conciliar sua participação política, econômica e social, ambas com capacidade gerencial de efetivar boas relações para dentro da cooperativa (outros associados) e para fora da cooperativa (mercado).

O intercâmbio entre cooperado e cooperativa estimula o associado a se sentir mais confiante e acreditar que é através da união e participação destes que a cooperativa avança e atinge seus objetivos. Apesar de que os cooperados só participam daquilo que lhes interessam e daquilo que eles se sentem motivados a participarem (RICCIARDI, 1986).

Diante disso, é importante questionar se as cooperativas brasileiras estão conseguindo satisfazer as necessidades econômicas e sociais dos seus cooperados, uma vez que, os interesses econômicos se destacam na maioria das situações.

No Brasil, o cooperativismo passou a ser visto, sobretudo pelos trabalhadores, como instrumentos de melhorias nas condições de vida daqueles que dele fizessem parte. Uma vez que, na compreensão da maioria dos seus simpatizantes, era considerado algo que ajudaria a atender bem aos interesses das mais variadas classes ou segmentos sociais (PINHO, 1962; OLIVEIRA, 2006).

Um dos grandes desafios das organizações coletivas é encontrar equilíbrio entre os interesses de cada membro e ao mesmo tempo os interesses do grupo, simbolizados na necessidade de permanecer ativa e dinâmica. Manter este equilíbrio não é uma tarefa simples, pois se trata do relacionamento com pessoas, o que nem sempre é fácil de administrar (BOESCHE; MAFIOLETTI, 2005).

2.2 Satisfação dos membros de cooperativas agropecuárias.

Segundo Hunt (1991), a satisfação seria o resultado de uma avaliação feita acerca de uma experiência que tenha sido, no mínimo, tão boa quanto se esperava. O grau de satisfação necessário para produzir felicidade nas pessoas no geral, depende, na sua maioria, da adaptação ou nível de vontade, desejo, que é influenciado pelas experiências anteriores, pelas comparações com outros, pelos valores pessoais e por outros fatores (GALINHA; RIBEIRO, 2005).

Em modelos de cooperativas do tipo crédito, a satisfação dos seus cooperados está relacionado às taxas de juros, seguido pelo atendimento, serviços, produtos, estrutura física e o fator *Internet Banking* (IB), já à segurança apresentaram os menores índices de satisfação (CALDEIRA; AFONSO; ALBINO, 2014). Outros fatores que despertam satisfação de cooperados são participação em eventos e festas regionais promovidas pelas suas organizações. Uma vez que cooperados satisfeitos auxiliam em uma maior fidelização (HOLZ, *et al.*, 2017).

A satisfação pode ser apenas uma sensação instantânea, como estar satisfeito com o desempenho de um produto, de um serviço ou de uma ação de atendimento neste momento. Portanto, no momento seguinte, o mesmo produto, serviço e/ou atendimento podem não atender às expectativas e nem superar a experiência passada (LOVELOCK, 2001).

Satisfazer cooperados no fator atendimento é algo que as cooperativas vêm aprimorando e aprendendo com seus concorrentes, melhoram seus produtos e serviços e buscam inovar seu atendimento e tratamento dos seus associados (CALDEIRA; AFONSO; ALBINO, 2014).

Alguns estudos examinaram a questão-chave relacionada com as cooperativas, como os autores Fulton e Adamowicz (1993), Fulton (1999), Hansen, Morrow; Batista (2002), Bhuyan (2007), dentre outros, e conseguiram identificar questões relacionadas com o comportamento dos membros delas, além de características e determinantes que levaram ao sucesso dessas organizações. A avaliação da satisfação dos membros foi um dos agentes principais relacionados ao sucesso de várias cooperativas emergentes de comercialização agrícola e o impacto da satisfação desses membros para a cooperativa (DAKURAH; GODDARD; OSUTEYE, 2005). Em um estudo realizado em cooperativas agropecuárias, na região da Murcia, na Espanha, a satisfação dos seus membros obtém sucesso quando a relação do sócio-cooperado tem pretensão de continuidade, favorecendo a sustentabilidade desse modelo de negócio. A informação, o controle e a confiança também demonstram ser bons mecanismos para a satisfação, além da comunicação e da participação dos membros (LARIO, UGEDO; VERA, 2014).

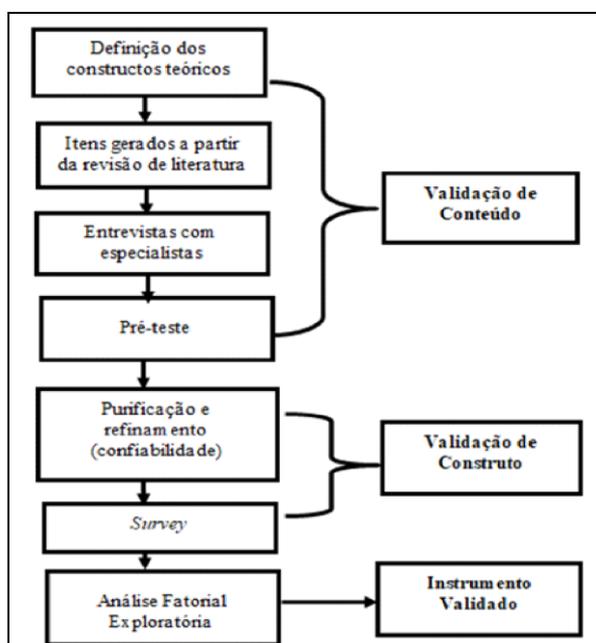
A satisfação dos cooperados deve ser o principal foco dessa organização, portanto, pode ser um indicador de um bom desempenho. Entretanto, como os cooperados desempenham diversos papéis dentro da cooperativa, também possuem diversas expectativas. Para mensurar a satisfação, é necessário levar em conta os resultados econômicos, serviços prestados e ganhos não monetários (MEURER; MARCON, 2007; GUAZZI, 1999; PORTO *et al.*, 2006).

3 Metodologia

3.1 Coleta e análise dos dados

Este estudo tem caráter descritivo, visto que se busca abordar um tema pouco estudado na literatura, percepções de satisfação segundo membros de cooperativas agropecuárias. O estudo descritivo, por sua vez, “pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVINÕS, 1987, p.110). No que se refere ao método de pesquisa, o presente estudo caracteriza-se pela adoção do método survey. De acordo com Hair et al. (2005, p.157), o método survey é descrito como “um procedimento para coleta de dados primários a partir de indivíduos”.

Figura 1 - Etapas de validação questionário de Satisfação.



Fonte: Elaborado com base em Churchill (1979); Moura e Gonçalves (2005).

Assim como foi apresentado na primeira figura, segundo Cooper e Schindler (2003), a validade de conteúdo ocorre quando o instrumento de pesquisa permite que as questões do estudo sejam envolvidas adequadamente e seja submetido à consultoria de especialistas no tema que se pretende pesquisar.

Na mesma visão de Cooper e Schindler (2003), a validação de constructo considera, além do instrumento de mensuração utilizado, a teoria. De acordo com os autores, tentam-se identificar os constructos implícitos que são mensurados, bem como determinar como os testes representam esses constructos.

Portanto, a validação do instrumento de pesquisa sobre satisfação foi realizada em três etapas. A primeira consistiu em uma busca na literatura para encontrar variáveis que pudessem representar a satisfação dos cooperados. No segundo momento, foram realizadas entrevistas

com oito especialistas, incluindo, presidente, técnico agrícola, diretor, vice-diretor e cooperado, realizado *in loco*. Esta etapa visou coletar informações complementares às da revisão de literatura para elaboração e verificação do instrumento de coleta de dados, garantindo seu ajuste aos objetivos propostos, conforme sugerido por Santaolària e Diéguez (2005). Segundo os autores, os especialistas devem ser pessoas que tenham conhecimento sobre os atributos que se mede e, se possível, experiência na elaboração de escalas. Estas três etapas foram guiadas por um questionário com questões pré-elaboradas como forma de guia para facilitar a condução da pesquisa, uma forma de auxiliar na construção do segundo questionário que foi utilizado na segunda etapa da pesquisa.

Os oito participantes dessa etapa foram selecionados por conveniência, de acordo com seu potencial de contribuição para a pesquisa. Cada especialista recebeu uma descrição sucinta da proposta de pesquisa, incluindo os fatores da pesquisa e os itens pré-selecionados para compor o questionário.

3.2 Universo e amostra

A amostra da pesquisa é do tipo não-probabilística, selecionando tanto por tipicidade quanto por acessibilidade. De acordo com Vergara (2009), a amostra é selecionada por acessibilidade quando é realizada devido à facilidade de acesso aos elementos. Nesse estudo, a população-alvo são associados de quatro cooperativas agropecuárias do estado do Rio Grande do Sul.

Na primeira etapa de execução, foi construído um instrumento de coleta de dados com base na literatura e nas entrevistas com especialistas. Finalizada a etapa de definições operacionais da pesquisa e validação de conteúdo e de constructo do instrumento, foi desenvolvido um questionário *on-line* que foi enviado a uma base de dados de 163 cooperativas do ramo em todo o estado do Rio Grande do Sul. Essa lista de cooperativas foi elaborada a partir de pesquisas na internet e dados informados pela Ocergs-Sescoop/RS.

Cada cooperativa da lista recebeu um *e-mail* com um *link* diferente de acesso ao questionário, tornando possível o controle do número de respostas por cooperativa. Foi solicitado que o *e-mail* fosse encaminhado para os cooperados que tivessem acesso a internet, sendo que os questionários *on-line* foram todos válidos.

A segunda etapa do questionário apresentou questões que visavam validar as variáveis encontradas na primeira etapa. Foram utilizadas escalas métricas intervalares (cinco pontos) para medir a concordância dos entrevistados quanto à satisfação na cooperativa. A escala tem variação de 1 (não concordo totalmente) até 5 (concordo totalmente), configurando a maior intensidade possível da satisfação na cooperativa.

Nesta etapa, os questionários foram impressos e aplicados em reuniões (assembleia geral) em quatro cooperativas agropecuárias no estado do Rio Grande do Sul. Primeiramente, houve a autorização dos dirigentes para que fossem aplicados nas reuniões, uma forma de ter contato com o maior número possível de cooperados, e bastante aleatória a escolha, pois a presença nas assembleias independe da vontade dos pesquisadores. Foi feita uma breve explicação do que se

tratava o objetivo do trabalho e em seguida distribuído aos associados que tinham o tempo da reunião para responder, no final eles entregavam os questionários respondidos.

Desta forma, foram recolhidos um total de 330 questionários nas quatro cooperativas, porém, 46 questionários não puderam ser utilizados, por apresentarem falhas nas respostas preenchidas. Por fim, foram aproveitados 305 questionários válidos, sendo estes transportados para o *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), uma ferramenta para análise de dados utilizando técnicas estatísticas básicas e avançadas (PESTANA e GAGEIRO, 2003).

4 Resultados

4.1. Satisfação em Cooperativas: a percepção dos associados

Para verificar se a aplicação da Análise Fatorial é adequada para esses dados, precisa-se saber se a correlação existente entre as variáveis é significativa, a ponto de apenas alguns fatores poderem representar grande parte da variabilidade dos dados. Para tanto, aplicou-se o teste da esfericidade de *Bartlett*, sendo o nível de significância pequeno, então a aplicação da Análise Fatorial é adequada. Para o estudo em questão, esse teste forneceu o valor zero para o nível de significância. A fim de compreender como se dá a percepção dos associados de cooperativas agropecuárias acerca da satisfação, realizou-se, primeiramente, a técnica estatística da análise fatorial, através do método de componentes principais. Contudo, a utilização da análise fatorial exploratória requer a realização de testes estatísticos que confirmem a adequação do conjunto de dados à referida técnica. Neste sentido, realizou-se os testes de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), de Esfericidade de *Bartlet* e Medida de Adequação da Amostra.

O teste de KMO pode ser definido como um procedimento estatístico que permite aferir a qualidade das correlações entre as variáveis, de forma a prosseguir a análise fatorial. Ele pode verificar as correlações existentes entre as variáveis, fornecendo a probabilidade estatística de que a matriz de correlação tenha correlações significativas entre, pelo menos, algumas variáveis. Sendo considerados adequados valores próximos a 1, e inaceitáveis os valores inferiores a 0,5 (PESTANA e GAGEIRO, 2003). Já o teste de Esfericidade de *Bartlet*, examina a hipótese de que as variáveis não estejam correlacionadas na população alvo (MALHOTRA, 2006).

Para esta etapa, foram utilizados 305 questionários respondidos. Esses números indicam a adequação da amostra para a utilização da técnica da AFE, já que ultrapassam os 100, superando significativamente as referências encontradas na literatura (HAIR *et al.*, 2005). Além de comparar as correlações simples com as correlações parciais, cujos valores variam entre 0 e 1. Os valores de KMO inferiores a 0,6 indicam que a análise fatorial pode ser inadequada; de 0,6 a 0,7, razoável; de 0,7 a 0,8, média; de 0,8 a 0,9, boa; de 0,9 a 1, muito boa (PESTANA e GAGEIRO, 2005).

Pode-se observar, através dos dados constantes na tabela 1, que ambos os testes confirmaram a validade dos dados, uma vez que foi obtido para o KMO um valor compreendido entre 0,8 e 0,9, o qual é considerado, muito bom para análise fatorial (PESTANA e GAGEIRO, 2003). No teste de *Bartlet*, o resultado mostrou ser significativo, afirmando a existência de correlação entre as variáveis.

Tabela 1 - Teste KMO e Esfericidade de *Bartlett* para Satisfação em Cooperativas.

KMO e Teste de <i>Bartlett</i>		
Medida de adequação da amostra		0,949
Teste de Esfericidade de <i>Bartlett</i>	Qui-quadrado	6500,793
	DF	561,00
	Sig.	0,000

Fonte: Dados da pesquisa

Desta forma, pode ser interpretado que a aplicação da Análise Fatorial Exploratória é adequada, e que poucos fatores poderiam explicar grande proporção da variabilidade dos dados. No Quadro 1, apresentam-se os resultados da matriz de fatores, para tanto se utilizou como método de extração de fatores a análise de componentes principais, e como procedimento de rotação a *Varimax*, a qual de acordo com Hair *et al.* (2005) é a mais amplamente empregada.

Tendo em vista que o conjunto de dados foi considerado adequado, os dados referentes à Escala de Satisfação em Cooperativas, foram gerados seis fatores com o uso da análise fatorial exploratória como podem ser visualizados no quadro 2. Porém o sexto fator, com apenas duas variáveis, foi excluído das análises, por ser considerado um fator que não explica a satisfação em cooperativas agropecuárias.

De acordo com o quadro 1, o primeiro fator recebeu o nome de Serviço, com 11 variáveis, o segundo foi chamado de Insumo, com 7 variáveis, o terceiro, Aspecto Social e Econômico, com 6 variáveis, o quarto Localização e Estrutura Física com 4 variáveis e o quinto, Atendimento, apresentando 4 variáveis. A confiabilidade dos fatores obtidos para a Satisfação em Cooperativas foi calculado através do índice *Alpha de Cronbach*. Os resultados apontam que o fator 1, o fator 2 e o fator 3, possuem índices considerados por Hair *et al.* (2005) como tendo uma consistência interna aceitável. Em relação ao fator 4 e o fator 5 os índices são considerados consistentes (HAIR *et al.*, 2005).

O primeiro fator abordou questões relacionadas à percepção acerca da satisfação do cooperado em relação aos serviços prestados pela cooperativa, sendo ele de várias naturezas, foi classificado como fator de “Serviço”.

O segundo fator obtido foi denominado de “Insumo”, abarcando variáveis que expressam os produtos em forma de insumos ofertados pela cooperativa, como: sementes, adubos, fungicidas, inseticidas, herbicidas para diversas culturas, dentre outros, variando de uma cooperativa a outra.

O terceiro fator foi classificado como sendo “Aspecto Social e Econômico”, uma vez que a cooperativa é considerada por muitos produtores como agência instrumental para a satisfação de suas necessidades econômicas e sociais (ANTONIALLI, 2000).

Quadro 1 - Matriz Fatorial com Rotação *Varimax*.

Rotação dos Fatores						
Variáveis	Fatores					
	1	2	3	4	5	6
Armazenagem e comercialização	0,735					
Destino das sobras	0,729					
Valorização da cota	0,706					
Confiança nos gestores	0,706					
Entrega da produção	0,699					
Serviço de armazenagem	0,698					
Confiança nos gestores	0,693					
Sobras recebidas	0,690					
Comercialização	0,657					
Garantia de Comercialização	0,606					
Recursos financeiros	0,567					
Loja de insumo		0,737				
Ganhos financeiros		0,689				
Insumos de qualidade		0,682				
Insumo de qualidade		0,632				
Fornecedores de insumos		0,599				
Insumos para a lavoura		0,547				
Ganhos		0,428				
Despesa com funcionário			0,751			
Informação sobre preço			0,700			
Preços pagos			0,575			
Trabalho coletivo			0,545			
Manutenção do preço			0,521			
Preços competitivos			0,471			
Armazenagem da produção				0,689		
Melhorias para a lavoura				0,635		
Localização do armazém				0,566		
Estrutura física				0,418		
Atividades oferecidas					0,763	
Sobras recebidas					0,685	
Assistência técnica					0,624	
Disponibilidade do técnico agrícola					0,592	
Participação em assembleias						0,743
Participação nas decisões						0,527

Fonte: Dados da pesquisa

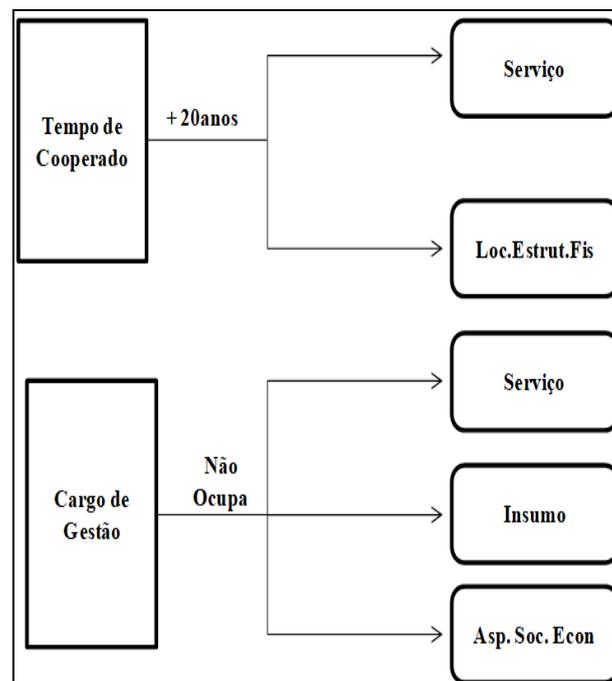
O fator “Localização e Estrutura Física” é assim definido por ter relação com os pontos de localização geográfica da cooperativa. A escolha do local de instalação principalmente dos galpões de armazenagem, é sempre pensado para trazer maior conforto e comodidade ao cooperado, e desta forma, proporcionar uma maior satisfação.

O último e quinto fator foi classificado de “Atendimento”, está atrelado à qualidade prestada no atendimento ao associado, objetivando prestar informações necessárias e atender às expectativas dos membros, uma vez que busca levantar informações a respeito da qualidade do produto fornecido e os respectivos níveis de satisfação desses associados (NETO, 1998).

Para verificar se houve uma diferença significativa entre as variáveis de perfil (gênero, estado civil, escolaridade, tempo de cooperado, cargo de gestão, participação em assembleias) e os fatores de Satisfação, foram utilizados o Teste ‘t’ de *Student* para amostras emparelhadas, visto que está se buscando comparar o mesmo grupo de sujeitos, em relação a uma variável (PESTANA; GAGEIRO, 2005). O teste *t* requer que as medidas escolhidas pelo pesquisador estejam em uma escala intervalar ou de razão, e que ele possa comparar as médias dos grupos a serem comparados.

Os resultados obtidos com o teste *t*, demonstram que existem diferenças de médias estatisticamente significantes entre quatro variáveis de perfil com cinco fatores de satisfação.

Figura 2 - Resultados do Teste *t* para Variáveis de Perfil e Fatores de Satisfação.



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com a figura 2, com relação a variável de perfil Tempo de Cooperado, foi obtida diferença significativa para a percepção de Serviço, tendo obtido à significância de (Sig. = 0,05). Pode-se afirmar, então, que os cooperados com mais de 20 anos de associado atribuem médias de (3,556) se comparado aos cooperados com igual ou inferior tempo de associado (3,554).

A variável Tempo de Cooperado também obteve diferença significativa com o fator Localização e Estrutura Física, obtendo a significância de (Sig. = 0,03). Pode se afirmar que cooperados acima dos 20 anos de associado, atribuíram médias de (3,735) comparadas com cooperados que possuem o mesmo 20 anos ou menos (3,928).

Considerando que o cooperado possui ou não Cargo de Gestão, a percepção dos pesquisados mostram diferir em relação ao Serviço, Insumo, Aspecto Social e Econômico e a Participação, todos com (Sig. = 0,000).

Assim, os resultados sinalizam para o fato de que os cooperados que NÃO possuem cargo de gestão atribuem maiores médias em relação ao Serviço (3,353), ao Insumo (3,692), ao Aspecto Social e Econômico (3,535) e a Participação (3,746) do que os que OCUPAM cargo de gestão, para os mesmos tipos de Satisfação (Serviço: 3,877; Insumo: 4,025; Aspecto Social e Econômico: 3,875 e Participação: 4,325). A confiabilidade dos fatores obtidos para a Satisfação em Cooperativas foi calculado através do índice *Alpha de Cronbach*, conforme mostra a tabela 2.

Tabela 2 - Confiabilidade dos Fatores

Fator	de Variáveis	<i>Alpha de Cronbach</i>
1- Serviço	11	0,932
2- Insumo	7	0,895
3- Aspecto Social e Econômico	6	0,846
4- Localização e Estrutura Física	4	0,77
5- Atendimento	4	0,797

Fonte: Dados da Pesquisa

Pode ser observado na tabela 2, que o fator 1, o fator 2 e o fator 3, possuem índices considerados por Hair *et al.* (2005) como tendo uma consistência interna aceitável. Em relação ao fator 4 e o fator 5 os índices são considerados consistentes (HAIR *et al.*, 2005).

Deste modo, os resultados obtidos através da análise fatorial exploratória indicam a presença de cinco fatores explicativos da satisfação em cooperativas, totalizando trinta e duas variáveis, conforme mostra a tabela 3, destacando que três variáveis foram excluídas do questionário inicial.

Como pode ser observado na tabela 3 os resultados encontrados demonstram a confiabilidade dos cinco fatores de satisfação correspondente às questões aplicadas aos 305 associados das quatro cooperativas estudadas.

Pode ser observado que o fator de serviço foi o que obteve maior confiabilidade e correlação com as questões, demonstrado a importância dessa prestação de trabalho por parte das cooperativas agropecuárias.

Dentre os serviços realizados entre as cooperativas agropecuárias e os seus membros, podem ser assim caracterizadas: 1) os produtos armazenados no estoque, na maioria das vezes, não

são propriedade da cooperativa; é propriedade dos cooperados, que podem vendê-los à cooperativa ou retirá-los a qualquer momento, é uma forma de auxiliar o associado a esperar o melhor preço para venda de sua produção; 2) não há atribuição de preços porque o produto oscila a preço de mercado, não sofrendo depreciação por tempo de estocagem; 3) a atividade da cooperativa é de comprar, processar e vender a produção do cooperado no mercado interno ou externo (OLIVEIRA, 1997).

Em relação ao perfil dos associados, verifica-se que a grande maioria é do sexo masculino, representando 91% dos participantes, frente a 9% do sexo feminino. Quanto à idade, observa-se que é um público com média de 35 anos, evidencia-se que as idades dos cooperados variam de 18 a 76 anos.

O tempo de participação como associado na cooperativa, a maioria tem mais de 20 anos de associação, representando 35% com 93 associados, 64 (24%) tem mais de 10 anos.

Quando foi perguntado se ocupavam algum cargo de gestão na cooperativa, 265 (87%) não ocupavam, 28 (9%) responderam que ocupavam um cargo de gestão e 12 (4%), atualmente não ocupavam nenhum cargo na diretoria da cooperativa.

Tabela 3 – Análise Fatorial.

VAR	DESCRIÇÃO	ARGA
Fator 1		
Serviço $\alpha = 0,932$		
16	Os gestores da minha cooperativa me transmitem confiança.	0,922
40	A Cooperativa investe seus recursos financeiros de forma adequada.	0,926
41	Por eu ser cooperado minha produção tem garantia de comercialização.	0,924
23	O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.	0,926
24	Eu confio nos gestores da minha Cooperativa.	0,924
29	Estou satisfeito com as sobras que recebo da minha cooperativa.	0,928
13	A Cooperativa tem um bom programa de valorização da cota capita.	0,927
12	Considero o destino das sobras da Cooperativa adequado.	0,926
11	É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.	0,927
17	Eu cooperado porque tenho um local confiável de entrega da minha produção.	0,926
35	Estou satisfeito com a comercialização da minha produção.	0,929
Fator 2		
Insumo $\alpha = 0,895$		
25	loja de insumos possui a maioria dos produtos que preciso para minha lavoura.	0,882
27	Os insumos oferecidos pela Cooperativa são de primeira qualidade.	0,873
38	A Cooperativa oferece os melhores insumos para minha lavoura.	0,87
32	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	0,872
36	A parceria da Cooperativa, com boas empresas fornecedoras de insumo trás vantagens para minha lavoura.	0,886

26	Sou cooperado porque busco ganhos financeiros.	0,884
42	Obtive maiores ganhos econômicos quando me tornei cooperado.	0,888

Fator 3**Aspecto Social e Econômico $\alpha = 0,846$**

31	Cooperativa fornece informações sobre tendências dos preços dos produtos que comercializo.	0,821
33	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	0,804
34	Trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação.	0,823
28	As despesas com funcionários e assistentes técnicos, estão em níveis adequados.	0,848
37	A manutenção do preço feito pela Cooperativa me deixa satisfeito.	0,804
39	Cooperativa possui preços competitivos no mercado, do pacote tecnológico dos insumos que utiliza.	0,817

Fator 4**Localização e Estrutura Física $\alpha = 0,769$**

9	Serviço de armazenagem da minha produção na Cooperativa me deixa satisfeito.	0,727
19	A localização do armazém da minha Cooperativa facilita a entrega da minha produção.	0,738
20	Estrutura de (armazenamento, comercialização e administrativo) da cooperativa é adequada.	0,685
18	Sou cooperado porque busco melhorias para minha lavoura.	0,706

Fator 5**Atendimento $\alpha = 0,797$**

22	Eu estou satisfeito com a assistência técnica recebida pela Cooperativa.	0,744
30	A disponibilidade do técnico agrícola e suas orientações me deixam satisfeito.	0,748
21	Eu sou bem atendido pela equipe da minha Cooperativa.	0,734
15	Minha participação nas atividades (dias de campo, feiras, eventos) oferecidas pela Cooperativa me trás benefícios.	0,757

Fonte: Dados da Pesquisa

5 Considerações finais

O objetivo deste trabalho decorreu em “identificar os fatores que influenciam no grau de satisfação dos cooperados”, através da coleta de dados por meio de aplicação de questionário, desta forma, foram encontrados cinco fatores correspondentes à satisfação dos associados, são eles: Serviço, Insumo, Aspectos Social e Econômico, Localização e Estrutura Física e Atendimento.

As cooperativas representam um grupo de organizações peculiares e complexas, preocupando-se em desenvolver e agregar valor à produção do seu associado (NETO, 2002).

O termo satisfação, em toda sua amplitude, não é muito estudado no âmbito das cooperativas, desta forma, este trabalho se propôs validar fatores que pudessem remeter a satisfação dos associados em cooperativas agropecuárias.

Ainda que o objetivo do presente trabalho tenha sido plenamente atingido, algumas limitações foram observadas no decorrer da pesquisa, a primeira limitação está presente na impossibilidade do pesquisador em aplicar o questionário, num número maior de cooperativas do estado do Rio Grande do Sul, uma vez que a região gaúcha apresenta um grande número de cooperativas espalhadas por todo o território, assim como ser feito uma pesquisa nacional.

Pode se destacar, também, que a pesquisa foi empregada em apenas um tipo de cooperativa, a agropecuária, sendo que existem outros doze ramos podendo ser pesquisados, o que também pode ser considerado como um fator limitante. Em decorrência disso, sugere-se a realização de pesquisas futuras em outros formatos organizacionais, no sentido de ampliar os fatores do presente modelo de pesquisa e dar incremento maior no uso desta ferramenta.

Referências

ACI (Associação Internacional das Cooperativas). *Identidad y principios cooperativos*. Montevideu: Editora Nordan Comunidad, 2009.

ANTONIALLI, L. M. Influência da mudança de gestão nas estratégias de uma cooperativa agropecuária. *Revista de Administração Contemporânea*, v.4, n.1, p.135-159, 2000.

BHUYAN, S. The “people” factor in cooperatives: an analysis of members attitudes and behavior. *Canadian Journal of Agricultural Economics/Revue canadienne d'agroéconomie*, v.55, n.3, p.275-298, 2007.

BOESCHE, L.; MAFIOLETTI, R. L. *Evolução e indicadores do cooperativismo brasileiro e paranaense*. Curitiba: Sistema OCEPAR, 2005.

BOESCHE, L.; MAFIOLETTI, R. L. *Evolução e indicadores do cooperativismo brasileiro e paranaense*. Curitiba: Sistema oepar, 2005. BOESCHE, L.; MAFIOLETTI, R. L. *Evolução e indicadores do cooperativismo brasileiro e paranaense*. Curitiba: Sistema oepar, 2005.

CALDEIRA, T. A; AFONSO D. M. A.; ALBINO A. A. Análise de satisfação dos usuários da cooperativa de crédito “unicred sudeste pac muriaé”. *Revista das faculdades integradas Vianna Júnior*. V.5, n. 1, Juiz de Fora, 2014.

CHURCHILL, G. A., Jr. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, v.16, n.1, p.64-73, 1979.

COOPER, D. R.; SCHINDLER P. S. Métodos de pesquisas em administração. Porto Alegre: Bookman, 2003. CRUZ, Antônio. Uma contribuição crítica às políticas públicas de apoio à economia solidária. Campinas, 2002: arquivo eletrônico. Disponível em <<http://www.ucpel.tche.br/nesc>>.

DAKURAH, H. A.; GODDARD, E.; OSUTEYE, N. Attitudes towards and satisfaction with cooperatives in Alberta: a survey analysis. American Agricultural Economics Association. Rhode Island: University of Alberta, v.1, n.1, p.24-27, 2005.

FULTON, J. R.; ADAMOWICZ, W. L. Factors that influence the commitment of members to their cooperative organization. Journal of Agricultural Cooperation, v.8, n.1, p.39-53, 1993.

FULTON, M. Cooperatives and member commitment. Finnish Journal of Business Economics. v.4, n. 1, p.418-37, 1999.

FRANÇA FILHO, G. C. D. Teoria e prática em economia solidária: problemática, desafios e vocação. Revista de Ciências Sociais, v.7, n.1, p.1-21, 2007.

GALINHA, I.; RIBEIRO, J. História e evolução do conceito de bem-estar subjetivo. Psicologia, saúde & doenças, v.6, n.2, p.203-214, 2005.

GIANEZINI, M.; SALDÍAS, R.; RUVIARO, C. F. Gestão, fidelização e desenvolvimento local: perspectivas contemporâneas em duas cooperativas do Rio Grande do Sul. Gestão Contemporânea, v.9, n.12, p.257-271, 2012.

GUAZZI, D. M. Utilização do QFD como uma ferramenta de melhoria contínua do grau de satisfação de clientes internos: uma aplicação em cooperativas agropecuárias. 209p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 1999.

HANSEN, M. H.; MORROW JR, J.; BATISTA, J. C. The impact of trust on cooperative membership retention, performance, and satisfaction: an exploratory study. The International Food and Agribusiness Management Review, v.5, n.1, p.41-59, 2002.

HAIR, J. F. *et al.* Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOLZ, A., GESSI, N. L., MELCHIOR C., ROCKENBACH, D. A., ZANINI R. R., ALLEBRANDT, S. L. A influência do atendimento para satisfação e fidelização de associados em cooperativa de crédito. Revista de Gestão e Organizações Cooperativas. Santa Maria, RS, v.4, n.7, jan./jun. 2017.

HUNT, H. K. Consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior. Journal of Social Issues, v.47, n.1, p.107-117, 1991.

LARIO ARCAS, N., UGEDO MARTÍN, J. F, VERA MÍNGUEZ, A. Farmers' Satisfaction with Fresh Fruit and Vegetable Marketing Spanish Cooperatives: An Explanation from Agency Theory. *International Food and gribusiness Management Review* .V. 17 Issue 1, 2014.

LOVELOCK, C. *Service marketing: people, technology, strategy*. Fourth Edition, United States: Prentice Hall International, 2001.

MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing: uma orientação*. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MACIEL, C. D. O.; CAMARGO, C. Overqualification at work and its influence on attitudes and behaviors. *Revista de Administração Contemporânea*, v.17, n.2, p.218-238, 2013.

MEURER, S.; MARCON, R. Desempenho de cooperativa versus expectativas e interesses dos associados. *Organizações Rurais e Agroindustriais*, Lavras, v.3, n.01, p.1-16, 2007.

MOURA; A. C.; GONÇALVES; C. A. Modelo de satisfação modificado no setor de telefonia móvel. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v.45, n.1, p.72-85, 2005.

NETO, S. B. *Cooperativas: economia, crescimento e estrutura de capital*. Tese (Doutorado em Economia Aplicada) – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, da Universidade de São Paulo. Piracicaba: USP, 1998.

NETO, S. B. *Estratégias e cooperativas agropecuárias: um ensaio analítico*. Agronegócio Cooperativo: reestruturação e estratégias. Viçosa: UFV DER, 2002.

OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras). *Princípios do cooperativismo*, 2011. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/principios.asp>>. Acesso em: 12 de jul. 2014.

OLIVEIRA, P. D. S. *Cultura solidária em cooperativas: projetos coletivos de mudança de vida*. São Paulo: EdUSP, 2006.

OLIVEIRA, L. H. D. SIG para a gestão de custos por qualidade: estudo de caso em uma cooperativa de café. *Revista de Administração Contemporânea*, v.1, n.3, p.97-119, 1997.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. 3ª ed.. Lisboa: Silabo, 2003.

_____. *Análise de dados para ciências sociais: a complementaridade do SPSS*. 4.ed. Lisboa: Edições Silabo, 2005.

PORTO, D. R. Q. *et al.* Perfil dos produtores associados e nível de satisfação com os serviços da cooperativa agropecuária de Itaú Ltda. (COAPIL). *Revista de Biologia e Ciências da Terra*, v.6, n.1, p.171-178, 2006.

PINHO, D. B. *Dicionário de cooperativismo*. São Paulo: FFCL-USP, 1962.

RICCIARDI, L. **Cooperativismo**: uma solução para os problemas atuais. Vitória: 1986.

RICCIARDI, L. *Cooperativismo: uma solução para os problemas atuais*. Vitória, 1986.

SANTAOLÀRIA, R. P.; DIÉGUEZ, E. D. *Construcción y análisis de escalas*. In: MANGIN, J. P. L.; MALLOU, J. V. *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid: Pearson Educación, 2005.

SIMIONI, F. J. *et al.* Lealdade e oportunismo nas cooperativas: desafios e mudanças na gestão. *Revista de Economia e Sociologia Rural*, São Paulo, v.47, n.3, p.739-765, 2009.

SINGER, P. *Introdução à economia solidária*. São Paulo: Perseu Abramo, 2002.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, p. 175, 1987.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2009.