

Identidade e Cenário Jurídico

Satisfação no cooperativismo: percepções quanto ao respeito e à sexualidade¹

Satisfaction in cooperativism: perceptions regarding respect and sexuality

Ricardo Alberti¹ 

¹ Universidade Federal de Santa Maria , Santa Maria, RS, Brasil

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar a satisfação com o atendimento de associados homossexuais de acordo com o respeito. O estudo se desenvolveu como uma pesquisa exploratória, com abordagem qualitativa. Foram realizadas 63 entrevistas com homens homossexuais associados a uma cooperativa, eles responderam cinco questões abertas referentes a sua experiência enquanto associado, e questões fechadas sobre satisfação, respeito, seu relacionamento com a cooperativa e dados sociodemográficos. Os resultados mostram que grande parte dos associados se sentem satisfeitos e respeitados, porém ainda existem lacunas que merecem a atenção das cooperativas. Este estudo mostrou que existe uma forte relação entre a satisfação e o respeito percebido pelos associados. As entrevistas mostraram que muitos associados não se sentem como membros da cooperativa em função de piadas feitas pelos funcionários. Esse estudo apresenta uma discussão inicial sobre a temática e indica caminhos para novas pesquisas.

Palavras-chave: Satisfação; Respeito; Sexualidade; Homossexualidade; Cooperativismo

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the satisfaction of homosexual members in cooperatives according to respect. The study was developed as exploratory research, with a qualitative approach. Sixty-three interviews were conducted with homosexual men associated with a cooperative, they answered five open questions regarding their experience as a member, and closed questions about satisfaction, respect, their relationship with the cooperative and sociodemographic data. The results show that most members feel satisfied and respected, but there are still gaps that deserve the attention

¹ O resumo deste estudo recebeu o prêmio de 1º lugar no XI Singescoop (2022).

Recebeu o prêmio de melhor artigo científico no eixo Educação, Inovação e Diversidade na 7ª Edição do Encontro Brasileiro de Pesquisadores em Cooperativismo (2023).

of cooperatives. This study showed that there is a strong relationship between satisfaction and the respect perceived by associates. The interviews showed that many associates do not feel like members of the cooperative due to jokes made by employees. This study presents an initial discussion on the subject and indicates paths for further research.

Keywords: Satisfaction; Respect; Sexuality; Homosexuality; Cooperativism

1 INTRODUÇÃO

Conforme o tempo passa as cooperativas vão se tornando organizações mais atrativas para a sociedade devido ao interesse pela comunidade. Para Flaviano, Lobler e Avelino (2019), as cooperativas são organizações de cunho social e econômico, cujo os objetivos compreendem a união dos associados para satisfazer as suas necessidades como vantagens competitivas. Além disso, Silva, Albino e Mariano (2020), perceberam que as cooperativas vêm adotando uma postura voltada a responsabilidade social, prezando pelo desenvolvimento social, econômico e ambiental.

Um aspecto relevante relacionado a responsabilidade social é o atendimento que os associados recebem dentro da cooperativa, que de acordo com o primeiro princípio cooperativista que é a adesão voluntária e livre as cooperativas devem estar abertas as pessoas que queiram se associar e que estejam alinhadas ao seu objetivo econômico, assim como dispostas a assumir suas responsabilidades como membro (OCB, 2022). Salienta-se que não deve existir qualquer discriminação sendo ela por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

Alinhado ao primeiro princípio poucos estudos apresentam uma discussão acerca da satisfação com o atendimento recebido entre a cooperativa e seus associados, no estudo de Bis *et al.* (2020), os autores descobriram que a satisfação está atrelada ao atendimento que os associados recebem nas suas relações com a cooperativa, além disso, Ashworth e Bourassa (2020), verificaram que a satisfação está criticamente ligada ao respeito que é percebido nas relações. Esse estudo pretende explorar uma lacuna teórica indicada por autores como Ansari (2019) e Jomar *et al.* (2021), de que a sexualidade influencia o atendimento em muitas organizações. Dessa forma pretende-se responder: associados homossexuais estão satisfeitos com o respeito recebido nos atendimentos das cooperativas?

De acordo com Silva (2021), em muitos casos quem é homossexual sofre desde a juventude devido ao preconceito e devido a isso não recebem o mesmo atendimento. Jaurique *et al.* (2019), reforça que quando o membro de um grupo recebe tratamento respeitoso, cria-se um espaço para o surgimento de diálogo e confiança, porém quando um membro do grupo é tratado com desrespeito todos do grupo tendem a se afastar ou tornam-se pessoas falsas colaborando negativamente.

Por isso o objetivo deste estudo é analisar a satisfação com o atendimento de associados homossexuais de acordo com o respeito. Os objetivos específicos são apontar se na opinião dos associados a orientação sexual influencia no atendimento recebido nas cooperativas, investigar o quanto os associados sentem-se satisfeitos com o atendimento recebido, analisar o quanto os associados se sentem respeitados pelas cooperativas, e verificar se existe uma relação entre a satisfação e o respeito percebido.

Esse estudo encontra justificativa no estudo de Ashworth e Bourassa (2020), que indicam estudar a satisfação e o respeito nas relações de prestação de serviço reflete outros constructos como a justiça organizacional e incivilidade com relação a colaborador e associado. Dentre os cinco fatores responsáveis pela satisfação de associados encontrados no estudo de Flaviano, Lobler e Avelino (2019), estão o atendimento, a prestação de serviços, aspectos sociais e econômicos, a localização e estrutura física. É importante verificar o quanto o respeito se relaciona com causas da satisfação percebida (Ashworth; Bourassa, 2020; Renger *et al.*, 2017).

Esse estudo apresenta um recorte devido à escassez de trabalhos que verifiquem o atendimento recebido da cooperativa para associados homossexuais, o que acaba se tornando um campo enigmático para a literatura cooperativista, assim como a comunhão com outros constructos como a satisfação e o respeito (Rogers, 2018). Além disso, a adoção de aspectos relacionados a responsabilidade social promove processos relacionados ao combate a qualquer forma de preconceito (Silva; Albino; Mariano, 2020).

Este estudo apresenta uma discussão inicial relacionada ao respeito, satisfação e atendimento de associados homossexuais em cooperativas, a discussão dos temas é aprofundada no referencial teórico. Na sequência é apresentado o método utilizado neste estudo, os resultados e é realizada uma discussão a partir dos resultados encontrados na literatura e os encontrados neste estudo, por fim são apresentadas as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Satisfação

Muitas das preocupações giram em torno da satisfação, isso ocorre porque é a satisfação do indivíduo que faz com que ele continue se relacionando (ou não) com determinada organização. Para Ashworth e Bourassa (2020), a satisfação é geralmente entendida como a avaliação geral dos consumidores após de um ou mais episódios de compra, consumo ou utilização de determinado serviço. Dessa forma, a satisfação assume uma posição central dentro das organizações, em especial nos departamentos de marketing que assumem a responsabilidade de se aproximar e atender os clientes, no caso da cooperativa os associados.

Muitos pesquisadores empenham-se em compreender a satisfação, isso ocorre devido à grande variedade de respostas comportamentais que a satisfação media como: lealdade, reclamações, boca a boca (pode ser negativo ou positivo) e até vontade de cumprir com a suas obrigações financeiras (Flaviano; Lobler; Avelino, 2019; Ashworth; Bourassa, 2020). As cooperativas não são exceção, porém, de acordo com Flaviano, Lobler e Avelino (2019), a satisfação não é amplamente estudada no âmbito das cooperativas, isso pode acarretar uma tomada de decisão nebulosa os gestores.

Outro fator que influencia a satisfação nas cooperativas são aspectos pessoais e emocionais. Bourassa *et al.* (2018), perceberam que a satisfação pode ser um resultado de respeito devido a sua influência emocional. Para Bis *et al.* (2020) e Fernandes *et al.*

(2022), as cooperativas devem compreender que necessitam uma aproximação dos seus associados para estreitarem seus relacionamentos e verificar se estão satisfeitos, tal atitude possibilita tornar os associados mais ativos nos processos participativos e nas tomadas de decisões dentro da cooperativa.

Percebe-se que a satisfação pode ser reflexo de atitudes que a cooperativa tem com seus associados e comunidades em que está inserida. Os achados de Silva, Albino e Mariano (2020), propõem que as cooperativas observem com mais cuidado os seus associados e a comunidade, buscando adotar estratégias que contribuam para o desenvolvimento local sustentável e possibilitar uma melhora na qualidade de vida da sociedade. Uma forma de trazer satisfação nas relações entre os associados e a cooperativa é manter o respeito durante os atendimentos, essa discussão é apresentada na sequência.

2.2 Respeito

A satisfação está fortemente ligada ao respeito, porque o respeito é uma motivação humana fundamental, tem a capacidade de satisfazer as necessidades básicas de pertencimento do indivíduo e além disso, é essencial para o bem estar do individual e coletivo (Ashwort; Bourassa, 2020). Acabe pontuar que o respeito reflete o valor concedido a um indivíduo (Blader; Yu, 2017), dessa forma o associado saberá o seu valor de acordo com o respeito que obtiver nas suas relações.

A satisfação e o bem estar que os associados percebem são dimensões que detêm a capacidade de modificar o ambiente de uma cooperativa. A satisfação e o bem estar são o resultado de um ambiente organizacional respeitoso, e esse aspecto reflete tanto nas relações de trabalho quanto nas relações pessoais do associado (Renger *et al.*, 2017). Segundo Clarke e Mahadi (2017), principalmente o respeito de reconhecimento² dentro de uma organização está associado a satisfação e o comportamento afetivo, que reflete em uma autoestima elevada.

² O Respeito de Reconhecimento é a crença de que todos os indivíduos devem ser tratados com igualdade e justiça com dignidade. Esta forma de respeito denota necessidades individuais para o devido respeito, com base em sua humanidade (Alberti et al., 2023).

Autores como Rogers (2018) e Jaurique *et al.* (2019) indicam que quando se observam as relações pode-se notar que o respeito influencia na percepção de dignidade. Por isso que Rogers (2018), concluiu que quando alguém se sente respeitado dentro de uma organização, por consequência se sente digno o que traz benefícios como um aumento de energia e valorização do membro organizacional ao qual lhe atribuiu respeito.

Além da dignidade, o respeito influencia fortemente a identificação organizacional e o pertencimento. Ng (2016), demonstra que a qualidade do atendimento social é mediada pelo respeito, o que facilita a incorporação dos associados a cooperativa, porém, o respeito não está necessariamente disponível em toda a organização o que pode influenciar tanto na identificação, quanto no pertencimento.

Segundo Ng (2016, p. 621), “o respeito obtido do ambiente social é uma base central sobre a qual os associados formulam sua gratidão, o que por sua vez afeta seu pertencimento”. Dessa forma, fica claro o papel do respeito nas relações profissionais que a cooperativa tem com o seu associado, porém, um aspecto pouco estudado é a influência da orientação sexual, o que será apresentado na sequência.

2.3 Orientação Sexual

Quando se opta por uma sexualidade diferente da heterossexualidade, as normas sociais que definem o que é certo e errado constroem um conjunto de comportamentos e apresentações que se modificam junto a uma coletividade o caráter e a identidade, propiciando aos indivíduos que tem diferentes expressões de sua sexualidade relações opressivas, intolerantes e estigmatizadas (Silva *et al.*, 2021). Por isso que existe uma atenção sobre o estudo da sexualidade no intuito de promover direitos iguais e tratamento justo para todos, assim como propõem a Declaração Universal dos Direitos Humanos (Jomar, *et al.*, 2021).

No Brasil não existem muitos estudos acerca do impacto que tem a orientação sexual no âmbito dos relacionamentos profissionais, e essa escassez dificulta o

entendimento das organizações sobre como atender esses clientes, e no caso das cooperativas, os associados (Jomar, *et al.*, 2021). O estudo de Paniago e Ferreira (2020), mostra que é necessário um aprimoramento de competências e de sensibilidade, isso refletirá em um melhor atendimento sem denegrir ninguém pela sua sexualidade, o que foi comprovado no atendimento a alunos universitários.

Porém, quando não existe esse cuidado, pode-se impactar a dignidade do outro sem se perceber. Silva *et al.* (2021), indicam que as vivências discriminatórias devem ser combatidas nos contextos sociais e políticos para promover à dignidade humana, e neste sentido as cooperativas deveriam estar ativas para atingir esse objetivo, pois além do cunho econômico possuem um papel social nas comunidades.

A importância deste assunto ainda é pouco discutida, mas as cooperativas devem manter certa atenção, pois de acordo com Paniago e Ferreira (2020), as cooperativas, assim como qualquer organização que queira atender a indivíduos de diferentes sexualidades, deve capacitar seus colaboradores para, de fato, atendê-los sem discriminação. Devido ao forte impacto nas relações organizacionais, uma falta de respeito com relação a sexualidade de algum associado pode levar a várias críticas, prejuízos financeiros e até o desligamento da cooperativa (Ansari, 2019; Jomar *et al.*, 2021; Bis *et al.*, 2020).

Demonstradas as implicações sobre a satisfação dos associados, a necessidade do respeito no atendimento e o cuidado para não se insultar a sexualidade de ninguém esse estudo apresenta o método utilizado para dar sequência a este estudo.

3 MÉTODO

Este estudo pretendeu estudar um recorte diferente do tradicional, desta forma essa pesquisa se caracteriza como exploratória, de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013) possibilita um maior conhecimento sobre o tema delimitado. A pesquisa qualitativa permite compreender a perspectiva dos participantes sobre os fenômenos que os rodeiam, aprofundando o conhecimento de acordo com suas experiências,

opiniões, pontos de vista, posições e significados, em outras palavras é como os participantes percebem subjetivamente a sua realidade (Sampieri; Collado; Lucio, 2013).

Os dados foram coletados através de 63 (sessenta e três) entrevistas entre os dias 20 e 24 de dezembro de 2021 através do *google meet*. Todos os participantes são homens homossexuais que são associados de uma ou mais cooperativas. Os participantes foram convidados a responder perguntas fechadas: cinco referentes a escala de satisfação de Ashworth e Bourassa (2020), onze que Ashworth e Bourassa (2020) utilizaram para verificar o respeito recebido e nove referentes a dados sociodemográficos.

As questões apresentavam uma escala likert de cinco pontos, que variavam entre concordo totalmente e discordo totalmente, cabe pontuar que nas afirmativas positivas concordo totalmente foi representado pelo número 1 e discordo totalmente pelo número 5, já nas questões negativas esses valores eram aplicados inversamente sendo 5 era referente a concordo totalmente e 1 á discordo totalmente. Em especial uma questão referente a satisfação foi realizada com uma escala likert de três pontos, aos quais as respostas eram sim, não e mais ou menos.

Além disso, foram realizadas duas perguntas abertas referentes a experiência enquanto associado de uma cooperativa e as possibilidades de melhoria indicadas. Os dados foram tabulados no Excel, e foram analisados através de análise de frequência, cálculo de porcentagem e correlação. Esse estudo compõem a pesquisa Cooperativismo e Agricultura Familiar, a qual foi submetida ao comitê de ética da UFSM e aprovada de acordo com o parecer número: 5.533.516. Os resultados são apresentados na sequência.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Dados sociodemográficos

Participaram desta pesquisa 63 participantes homossexuais que são associados a cooperativas de um ou mais segmentos, com idade média de 30 anos, a maioria é solteiro e reside em Santa Maria no Rio Grande do Sul, se autodeclara branco, tem graduação e é associado a uma cooperativa de crédito, assim como mostra a Tabela 1.

Tabela 1 – Dados Sociodemográficos

Estado Civil					
Solteiro		Casado		Divorciado	
53		7		3	
Idade					
21 até 30 anos		31 até 40 anos		41 até 50 anos	
35		22		4	
				51 até 60 anos	
				2	
Ramo de cooperativa ao qual é associado					
Agropecuário	Consumo	Crédito	Saúde	Trabalho	Transporte
5	5	24	13	15	1
Sua orientação sexual influência o seu relacionamento com sua cooperativa?					
Sim		Não		Talvez	
17,5%		69,8%		12,7%	
Você acredita que a sua cooperativa colabora para o combate ao preconceito?					
Sim		Não		Talvez	
42,9%		28,6%		28,6%	

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

Os dados sociodemográficos mostraram que os participantes da amostra estão presentes em quase todos os tipos de cooperativa, alguns em mais de um ramo, faltando somente o ramo de infraestrutura, e dessa forma foi possível discutir o atendimento para associados homossexuais por diversas visões e experiências. Além disso, 69,8% dos respondentes acreditam que a sua sexualidade não influencia o seu relacionamento com a cooperativa e 42,9% acreditam que a cooperativa combate ao preconceito. Na sequência são apresentados os resultados acerca da satisfação.

4.2 Satisfação com o atendimento

Entender o quanto os associados estavam satisfeitos permitindo a cooperativa analisar o seu atendimento e decidir se mantém o formato atual ou se pode realizar alguma melhoria para atender melhor aos seus associados. Os resultados acerca da satisfação foram medidos pela escala de Ashworth e Bourassa (2020). A tabela 2 apresenta os resultados referentes às respostas obtidas.

Tabela 2 – Reflexo da satisfação dos associados com o atendimento recebido

Variáveis	Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1 - Você diria que se sente satisfeito com o atendimento prestado pela cooperativa.	25,4%	44,4%	22,2%	7,9%	-
2 - Você diria que se sente feliz com o atendimento prestado pela cooperativa.	20,6%	47,6%	19%	12,7%	-
3 - Você diria que se sente decepcionado com o atendimento prestado pela cooperativa. (negativa).	-	14,3%	25,4%	38,1%	22,2%
4 - Você diria que se sente encantado com o atendimento prestado pela cooperativa.	14,3%	23,8%	34,9%	22,2%	4,8%
5 - Imagine uma experiência ideal, sua experiência chegou perto desse ideal.	4,8%	19%	47,6%	19,7	7,9%

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

Tabela 3 – Estatísticas descritivas acerca da satisfação

Variáveis	Média	Mediana	Moda	Desvio padrão	Variância da amostra
1 - Você diria que se sente satisfeito com o atendimento prestado pela cooperativa.	3,87	4	4	0,888857	0,790067
2 - Você diria que se sente feliz com o atendimento prestado pela cooperativa.	3,76	4	4	0,928306	0,861751
3 - Você diria que se sente decepcionado com o atendimento prestado pela cooperativa. (negativa).	2,38	2	2	1,022782	1,046083
4 - Você diria que se sente encantado com o atendimento prestado pela cooperativa.	3,20	3	3	1,094837	1,198669
5 - Imagine uma experiência ideal, sua experiência chegou perto desse ideal.	2,90	3	3	1,455959	2,119816

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

Os resultados das tabelas 2 e 3 mostraram que a maioria dos associados estavam satisfeitos com o atendimento recebido na cooperativa, em sua maioria não tem sentimento negativo com relação ao atendimento prestado, porém ainda não é o bastante comparado a uma experiência ideal de atendimento. Pode-se perceber nas questões “Você diria que se sente satisfeito com o atendimento prestado pela cooperativa” e “Você diria que se sente feliz com o atendimento prestado pela cooperativa”, que existe um sentimento positivo ligando o associado a cooperativa, o que foi reforçado pela questão “Você diria que se sente decepcionado com o atendimento prestado pela cooperativa. (negativa)”, que apresentou resultados negativos.

As estatísticas descritivas refletem bem as respostas, e demonstram que mesmo a opinião sobre o atendimento nas cooperativas tenha demonstrado uma tendência mais positiva ainda existem associados que não tem sua satisfação atendida com primor, em especial os resultados referentes a questão “Imagine uma experiência ideal, sua experiência chegou perto desse ideal”, mostram que a média, a moda e a

mediana estão no ponto neutro, até mesmo o desvio padrão nesta questão foi baixo mostrando que os associados mostram maior similaridade de opiniões sobre esse assunto.

De acordo Ashworth e Bourassa (2020), a satisfação torna-se um reflexo de como os associados avaliam a sua experiência de consumo, no caso deste estudo experiência com o atendimento, pode-se perceber que grande parte dos associados tem sua expectativa atendida totalmente ou em grande parte. Para Flaviano, Lobler e Avelino (2019), isso refletirá respostas comportamentais como lealdade e boca a boca positivo, atraindo mais pessoas a cooperativa.

Porém, cabe pontuar que o atendimento está longe do ideal, isso pode ser um reflexo de aspectos pessoais e emocionais que não são atendidos. Bourassa *et al.* (2018), indicam que o respeito é um fator que implica diretamente na avaliação da satisfação no atendimento, já Bis *et al.* (2020), existe uma necessidade de aproximação entre os associados e a cooperativa, no caso deste estudo, muitos associados sentem-se incluídos, porém nem todos, na sequência as respostas qualitativas indicam sentimentos e posições que influenciam na satisfação do associado, e que poderiam começar a ser discutidas a partir de uma aproximação maior entre as partes.

Outro aspecto avaliado neste estudo o respeito percebido, as respostas darão indicativos de qual área está mais atrelada a satisfação dos associados, se é uma área mais operacional ou pessoal. Silva, Albino e Mariano (2020), acreditam que as cooperativas devem se dispor a adotar estratégias assertivas junto as comunidades onde está incluída, desta forma, compreender esses aspectos diversos torna-se importante. Na sequência serão observados os resultados acerca do respeito percebido.

4.3 Respeito percebido

O respeito percebido envolve a opinião pessoal sobre o atendimento recebido na cooperativa. Esta variável envolve questões como pertencimento, dignidade, identificação, além de influenciar fortemente na satisfação individual. A tabela 4 apresenta os resultados obtidos.

Tabela 4 - Resultados sobre o respeito percebido

Variáveis	Concordo Totalmente	Concordo	Não concordo Nem Discordo	Discordo	Discordo Totalmente
1 - A cooperativa respeita você	25,4%	58,7%	15,9%	-	-
2 - A cooperativa não pensa em você (negativa)	3,2%	15,9%	25,4%	39,7%	15,9%
3 - A cooperativa considera você valioso(a)	14,3%	49,2%	25,4%	9,5%	1,6%
4 - A cooperativa não tem consideração por você (negativa)	3,2%	20,6%	23,8%	30,2%	22,2%
5 - A cooperativa valorizava você	19%	47,6%	14,3%	17,5%	1,6%
6 - A cooperativa te leva a sério	20,6%	52,4%	22,2%	3,2%	1,6%
7 - A cooperativa desconsiderou suas opiniões (negativa)	6,3%	20,6%	34,9%	31,7%	6,3%
8 - A cooperativa se preocupa com você	15,9%	39,1%	31,7%	9,5%	3,2%
9 - A cooperativa trata você com dignidade	27%	52,4%	19%	1,6%	-
10 - A cooperativa trata você como se fosse inútil (negativa)	3,2%	7,9%	14,3%	39,7%	34,9%
11 - A cooperativa age como se você fosse importante para ela	19%	50,8%	17,5%	11,1%	1,6%

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

Tabela 5 - Estatística descritiva sobre o respeito percebido

Variáveis	Média	Mediana	Modo	Desvio padrão	Variância da amostra
1 - A cooperativa respeita você	4,10	4	4	0,64042	0,410138
2 - A cooperativa não pensa em você (negativa)	2,51	2	2	1,045312	1,092678
3 - A cooperativa considera você valioso(a)	3,65	4	4	0,900873	0,811572
4 - A cooperativa não tem consideração por você (negativa)	2,52	2	2	1,14803	1,317972
5 - A cooperativa valorizava você	3,65	4	4	1,034232	1,069636
6 - A cooperativa te leva a sério	3,87	4	4	0,832642	0,693292
7 - A cooperativa desconsiderou suas opiniões (negativa)	2,89	3	3	1,017763	1,035842
8 - A cooperativa se preocupa com você	3,56	4	4	0,980089	0,960573
9 - A cooperativa trata você com dignidade	4,05	4	4	0,727979	0,529954
10 - A cooperativa trata você como se fosse inútil (negativa)	2,05	2	2	1,05385	1,110599
11 - A cooperativa age como se você fosse importante para ela	3,75	4	4	0,949843	0,902202

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

As tabelas 4 e 5 apresentaram os resultados e a análise das estatísticas descritivas acerca do respeito percebido dos associados. As opiniões sobre respeito refletiram as opiniões sobre a satisfação, sendo que em grande parte são opiniões foram positivas, como por exemplo: “a cooperativa respeita você” e “a cooperativa trata você com dignidade”.

Porém, ainda existem pontos a serem melhorados é possível perceber isso através das estatísticas descritivas, por exemplo, a questão “A cooperativa desconsiderou suas opiniões”, mostrou que os associados não estavam suficientemente convictos de que a cooperativa considera a sua opinião como demonstra a média, a moda e a mediana.

Uma alta percepção de respeito e dignidade mostra que a cooperativa propicia a seus associados um ambiente de bem estar e respeito (Renger *et al.*, 2017), estando alinhada ao princípio cooperativista da adesão voluntária e livre (OCB, 2022). Pode-se perceber com base nos resultados que existe uma sensibilidade no atendimento onde os associados não se sentem denegridos pela sua sexualidade (Paniago; Ferreira, 2020; Ansari, 2019).

Por outro lado, percebe-se que com relação ao respeito de reconhecimento, a cooperativa cumpre seu papel social, tratando todos os associados de forma digna, porém, aspectos relacionados ao respeito de avaliação, que reflete o valor dado de acordo com o status dentro da organização, ainda existem pontos a serem melhorados como a atenção individual e aspectos relacionados ao pertencimento (Alberti *et al.*, 2023; Blader; Yu; 2017; Clarke; Mahadi, 2017).

Além disso, o estudo de Ashworth e Bourassa (2020), mostrou que existe uma relação entre a satisfação e o respeito percebido, este estudo se propôs a verificar no contexto de associados homossexuais se os resultados se repetem. Dessa forma além da verificação de frequências e estatísticas descritivas, esse estudo verificou se existe alguma relação entre as variáveis, como mostra a próxima sessão.

4.4 Relação entre satisfação e respeito percebido

A relação entre as variáveis de estudo foi analisada através da análise de correlação que tem o objetivo de verificar o quanto as variáveis estudadas se relacionam entre si, e para Field (2009), a classificação pode obter três níveis, um alto, onde os valores variam entre 0,7 e 0,9, um médio que compreende os valores de 0,4 até 0,6 e um baixo que corresponde a valores inferiores à 0,3.

Na correlação o coeficiente varia entre -1 e 1, quanto mais próximo de 1, mais as variáveis se relacionam, se o resultado for próximo de 0 a correlação não existe ou é muito baixa, e se estiver próximo de -1 é uma correlação negativa, isso indica que quanto mais elevada for uma variável, menor será o resultado da outra. Neste estudo, foi realizada uma correlação envolvendo as médias obtidas acerca da satisfação e o respeito percebido, os resultados são apresentados na Tabela 8.

Tabela 8 - Matriz de Correlação

	Satisfação	Respeito
Satisfação	1	
Respeito	0,816742095	1

Legenda:

Variáveis Fortes (entre 0,7 a 0,999)

Variáveis Moderadas (entre 0,4 a 0,699)

Variáveis Fracas (entre 0,0001 a 0,399)

Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

De acordo com a Tabela 8 percebe-se que os resultados acerca da satisfação são fortemente relacionados aos resultados de respeito percebido, repetindo os resultados encontrados por Ashworth e Bourassa (2020), agora para associados homossexuais e o atendimento em cooperativas. Sendo assim, existem fortes indicações que para satisfazer associados homossexuais é necessário que a equipe seja respeitosa.

Tal resultado pode estar atrelado ao posicionamento dos associados em defesa da dignidade humana e ao combate a vivências discriminatórias (Silva *et al.*, 2021; Jaurique *et al.*, 2019) e reforça os achados de Ng (2016), que indicam que a satisfação do atendimento é mediada pelo respeito. Ao mesmo tempo que se a cooperativa não demonstrar respeito possa levar a críticas, prejuízos financeiros, desligamento do associado (Ansari, 2019; Jomar *et al.*, 2021; Bis *et al.*, 2020), e atitudes comportamentais como o boca-a-boca negativo (Ashwort; Bourassa, 2020), realizando uma propaganda negativa de acordo com a sua experiência.

Mostra-se assim, que existe uma tendência para esse associado se sentir mais satisfeito com um atendimento respeitoso. Buscando um esclarecimento maior referente aos temas foram propostas questões abertas para os respondentes acerca do atendimento recebido, a próxima sessão apresenta as repostas obtidas.

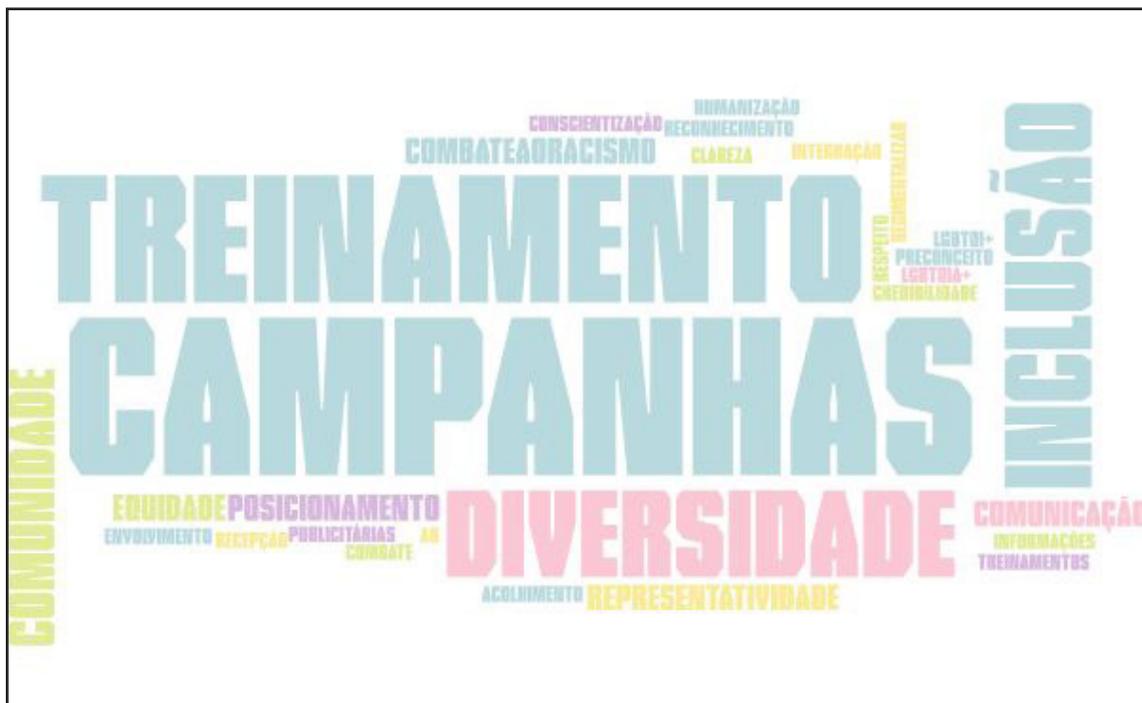
4.5 A percepção sobre o atendimento

Os resultados mostram que 36 associados se sentem respeitados e se sentem pertencentes a cooperativa que fazem parte, como mostram as declarações a seguir: “a cooperativa sempre se coloca à disposição de qualquer dúvida além de sempre informar tudo o que se passa com ela”, “O respeito está sempre em primeiro lugar, todos são tratados da mesma forma”, “Membro essencial enquanto classe trabalhadora, longe de ideias pragmáticos e romantizados do trabalho assalariado” e “Me sinto membro, mas poderia me sentir mais, talvez receber mais demonstrativos para saber como de fato está o andamento da cooperativa em que sou associado.

Porém, nem todos os associados sente-se desta forma, 27 associados não se sentem membros da cooperativa em que são sócios, os principais motivos são “comentários homofóbicos e piadas por parte dos funcionários”, “Soa como um favor que as cooperativas estivessem acolhendo um indivíduo gay”, “desanima quando você tem que ouvir piadinhas, sobre a sua opção sexual”, “me sinto deslocado tendo em momentos em que estou com outros associados, principalmente quando são homens héteros”, e “sinto que sou só um recurso”. Esses são alguns dos comentários que surgiram nas entrevistas, esses comentários mostram que muitas cooperativas não tem o devido treinamento para trabalhar com o público Homossexual e necessitam urgentemente ter mais sensibilidade com piadas de mau gosto e atitudes antissociais para a comunidade gay.

Na sequência foram questionados sobre o que poderia ser melhorado na cooperativa em que é associado, a resposta será apresentada no formato de nuvem de palavras.

Figura 1 – Proposta de melhorias



Fonte: Elaborado pelo autor. Dados Coletados em Campo, 2023

Percebe-se que o que a maioria dos associados quer é que existam campanhas e treinamentos dentro das cooperativas para que elas possam atender melhor os seus associados, e não só isso, que realmente transformem a sociedade em um lugar melhor de se viver.

Essas respostas trazem algumas implicações teóricas, como a discussão de o que é ser associado, qual o seu papel e até onde a cooperativa deve se importar com seus associados. Flaviano, Lobler e Avelino (2019) e Silva, Albino e Mariano (2020), indicam que as cooperativas tem um papel social, além disso a OCB (2022), salienta que dentro de uma cooperativa não deve existir qualquer tipo de discriminação, mas o que acontece em muitos casos observados por esse estudo é que as cooperativa não tem uma equipe devidamente qualificada para atender aos seus associados, um reflexo disso é apresentado na nuvem de palavras, onde as palavras que estão mais em destaque são campanhas e treinamento.

Para Jomar *et al.* (2021), deve existir mais espaço para a discussão e inclusão dentro de todos os espaços, para normalizar aspectos relacionados a sexualidade. Esses aspectos são capazes de modificar completamente a experiência enquanto membros de uma coletividade (ANSARI, 2019). Estudos como esse mostram uma abordagem mais arrojada da visão dos associados verificando aspectos de acordo com características únicas como é o caso da sexualidade, mostrando que essas particularidades podem fazer a diferença no atendimento e nas relações das cooperativas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar a satisfação com o atendimento de associados homossexuais de acordo com o respeito. Inicialmente o estudo investigou o quanto os associados sentem-se satisfeitos, os resultados indicaram que a maioria dos associados estão satisfeitos com o atendimento recebido na cooperativa e grande parte das questões mostraram uma tendência positiva nas respostas, porém ainda está distante de uma experiência de atendimento ideal.

A avaliação do respeito percebido pelos associados nos atendimentos da sua cooperativa também foi em sua maioria positiva, mostrando que as cooperativas tem respeito por seus associados. Mas em algumas questões os associados mostraram que não estavam suficientemente convictos com alguns aspectos como a consideração da sua opinião individual. A verificação da relação entre a satisfação e respeito percebido mostrou que existe uma alta relação, isso indica que o respeito percebido no atendimento pode modificar a satisfação do associado.

As questões abertas realizadas com os participantes ainda mostraram que 36 associados se sentem respeitados e se sentem pertencentes a cooperativa e 27 associados não se sentem membros da cooperativa em que são sócios, os principais motivos são “comentários homofóbicos e piadas por parte dos funcionários”. Dentre as principais indicações para melhorar o atendimento nas cooperativas foram indicados pelos entrevistados a realização de campanhas e treinamentos junto aos funcionários.

Esse estudo buscou apresentar a visão de associados homossexuais e sua experiência no atendimento com suas cooperativas, indica-se que estudos futuros possam verificar o quanto o sentimento de pertencimento afeta a satisfação dos associados sobre os serviços recebidos, e analisar se o respeito percebido nos atendimentos pode gerar em uma propaganda boca-a-boca negativa ou positiva e quais são seus reflexos.

A percepção de cooperados de acordo com a sua sexualidade foi verificada sua satisfação com o atendimento recebido em suas cooperativas, assim como o respeito percebido, acredita-se que este estudo exploratório tenha abordado um tema dentro de uma área árida no Brasil e inicia a construção de uma discussão mais profunda sobre os temas envolvidos. Cabe ainda muito espaço para discussões, tendo em vista que o cooperativismo propicia essa aproximação com a sociedade e pode ser um forte aliado na criação de uma sociedade mais digna e justa a todos.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

REFERÊNCIAS

ALBERTI, R.; BRANDÃO, J. B.; BRASIL, M. V.; DE SOUSA, A. L. M.; BERTOL, M. E.; GARCIA, M. G.; GRANDO, K. D. O respeito de avaliação e o respeito de reconhecimento, peças essenciais para a governança. **Revista de gestão e secretariado (Management and Administrative Professional Review)**, v. 14, n. 7, p. 11172–11186, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i7.2484>. Acesso em 01 de nov. 2023.

ANSARI, N. Respectable femininity: a significant panel of glass ceiling for career women. **Gender in Management: An International Journal**, v. 31 n. 8, p. 528-541, 2016.

ASHWORTH, L.; BOURASSA, M. A. Inferred respect: a critical ingredient in customer satisfaction. **European Journal of Marketing**, v. 54, n. 10, p. 2447-2476, 2020.

BIS, C. O. Et al. Avaliação do grau de satisfação de associados de uma cooperativa de grãos do Rio Grande do Sul. **Revista em Agronegócio e Meio Ambiente**, v. 13, n.1, p. 35-58, 2020.

BLADER, S. L.; YU, S. Are Status and Respect Different or Two Sides of the Same Coin?. **ANNALS**, v. 11, p. 800– 824, 2017.

BOURASSA, M. A.; ASHWORTH, L.; CUNNINGHAM, P. H.; HANDELMAN, J. Respect in Buyer / Seller Relations. **Canadian Journal of Administrative Sciences**, Revue canadienne des sciences de l'administration, v. 35, p. 198–213, 2018.

CLARKE, N.; MAHADI, N. The significance of mutual recognition respect in mediating the relationships between trait emotional intelligence, affective commitment and job satisfaction. **Pers. Individ. Differ.** v. 105, p. 129-134, 2017.

FIELD, A. **Descobrimdo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLAVIANO, V.; LOBLER, M. L.; AVELINO, A. F. A. Estudo Sobre Satisfação de Membros em Cooperativas Agropecuárias. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 6, n. 11 p. 156-172, 2019.

JAURIQUE, A. et al. Observing Discrimination: Implications for Group-Based Respect and Organizational Morality. **Social Issues and Policy Review**, v. 13, n. 1, p. 125-153, 2019.

JOMAR, R. T. Et al. Prevalência de discriminação percebida por orientação sexual nos serviços de saúde do Brasil: Pesquisa Nacional de Saúde, 2013. **Cad. Saúde Colet.**, v. 01, 2021.

NG, T. W. H. Embedding employees early on: the importance of workplace respect. **Pers. Psychol.** v. 69, n. 3, p 599-633, 2016.

OCB – ORGANIZAÇÃO E SINDICATO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. **O que é o Cooperativismo**, 2022. Disponível em: <https://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>. Acesso em: 27 de jan. 2022.

PANIAGO, M. S.; FERREIRA, H. L. P. Habilitação econômica, gênero e mudança jurídica. **Rev. Direito e Práx.**, v. 11, n. 1, 2020.

SILVA, J. C. P. Diversidade sexual: uma leitura do impacto do estigma e discriminação na adolescência. **Ciênc. Saúde Colet.**, v. 26, n. 07, 2021.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5º Edição, editora penso, 2013.

SILVA, K. M.; ALBINO, P. M. B.; MARIANO, T. H. Dos princípios à responsabilidade social: um estudo sobre a percepção acerca da RES em uma cooperativa de crédito. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**, v. 7, p. 231-248, 2020.

RENGER, D.; RENGER, S.; MICHE, M.; SIMON, B. A Social Recognition Approach to Autonomy: The Role of Equality-Based Respect. **Pers. Soc. Psychol. Bull.** v. 43, n. 4, p. 479-492, 2017.

ROGERS, K. Do your employees feel respected? **Harv. Bus. Rev.** v. 96, n. 4, p. 63-70, 2018.

Contribuição de Autoria

1 - Ricardo Alberti

PhD Candidate, Programa de Pós-Graduação em Extensão Rural, Universidade Federal de Santa Maria. Professor do Curso de Administração e Contabilidade no Centro de Ensino Superior Riograndense - CESURG.

<https://orcid.org/0000-0002-5757-9274> - r-alberti@live.com

conceituação, curadoria de dados, análise formal, obtenção de financiamento, investigação, metodologia, administração do projeto, recursos, software, supervisão, validação, visualização, escrita – primeira redação, escrita – revisão e edição.

Como citar este artigo

ALBERTI, R. Satisfação no cooperativismo: percepções quanto ao respeito e à sexualidade. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas**. Santa Maria, v.10, n.19, e73983, 2023. DOI 10.5902/2359043273983. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2359043273983>