

## **SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA COOPERATIVA AGROPECUÁRIA DOS CINCOS POLOS - COOPERCINCO**

**EMERSON CLAYTON ARANTES** – emersonclaytonarantes@gmail.com  
Mestre em Economia (UFRGS) - Professor do Departamento de Administração da UFRR

**DAVID VERAS DA SILVA** - david.veras87@gmail.com  
Especialista em Gestão de Cooperativas pela UFRR

**RESUMO:** Este trabalho tem como objetivo identificar a satisfação dos cooperados perante atuação da cooperativa. Focou-se no caso da Cooperativa Agropecuária dos Cincos Polos – COOPERCINCO, que tem sua sede no Projeto Assentamento da Reforma Agrária Nova Amazônia, Município de Boa Vista- RR. Utilizou-se durante a pesquisa de estudo de caso, o método qualitativo onde os instrumentos de coleta de dados foram variados, como levantamento bibliográfico e documental, questionário semi estruturado, observação etnográfica e outros. O trabalho foi elaborado no período de março a maio de 2013, onde tivemos como resultado da pesquisa, apresentou que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com a atuação da cooperativa supracitada.

**PALAVRAS CHAVE:** Cooperativismo; Satisfação; Serviços e Cooperados.

**ABSTRACT:** This paper aims to identify the satisfaction of cooperative action against the cooperative. Focused on the case of the Cooperativa Agropecuária dos Cincos Polos - COOPERCINCO, which has its headquarters in Agrarian Reform Settlement Project New Amazon city of Boa Vista-RR. It was used during the research case study, qualitative method where the instruments of data collection varied, such as bibliographic and documentary, semi structured questionnaire, ethnographic observation and others. The work was done in the period from March to May 2013, which had as a result of the research showed that the majority of respondents are satisfied with the performance of the aforementioned cooperative.

**KEYWORDS:** Cooperative, Satisfaction, Services and Cooperative.

### **1. INTRODUÇÃO**

Com as constantes mudanças e o avanço do mercado capitalista no mundo, em termo econômico, social, ambiental e tecnológico, vem obrigando as organizações a inovarem tanto em termos físico (produção, serviços entre outros.) e administrativo (planejamento, estratégia, controle entre outros). Com tudo isso Rios (2007) afirma que o cooperativismo entra em cena como uma “chave mestre” que abre todas as portas. As organizações independentes de seus tamanhos monetários (pequenos, médios, grandes e até mesmos os países), buscam a cooperação para seu desenvolvimento, a fim de obterem maior poder de barganha na compra

e venda de seus produtos. Segundo Maraschin (2004) o cooperativismo tem grande importância, pois as cooperativas surgem como uma oportunidade para melhorar as condições dos produtores frente ao poder de mercado.

Sob a ótica de Rios (2007) o cooperativismo aparece inevitavelmente em qualquer referência de reforma agrária, exemplo é as recomendações oriundas da Pastoral de Terra (da Igreja Católica - CPT). Partindo desse ponto, para os pequenos produtores rurais, uma cooperativa, vem abrir a porta de entrada para o desenvolvimento alto sustentável, tornando assim, mais competitivos, garantindo a segurança de mercado com sua maior oferta de produto e menor custo dos insumos com a compra coletiva, capacidade de agregar valor aos produtos, coisa que individualmente não teriam condições oportunas. Permite o acesso as linhas de créditos que atenda os sócios e comunidade adjacente e participação de projetos sociais de venda para o Governo Federal, a exemplo, o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), através da Companhia Nacional de Abastecimento – Conab e o Programa Nacional Alimentação Escolar (PNAE) através da secretária municipal de educação.

Tais benefícios requerem dedicação e conservação dos valores (solidariedade, igualdade, fraternidade, democracia, equidade, responsabilidade social e transparência) e os princípios (adesão livre e voluntária, controle democrático pelos sócios, participação econômica dos sócios, autonomia e independência, educação e preocupação com a comunidade) do cooperativismo.

Diante disso, Costa (2007) menciona que apesar de uma longa história e de sua importância socioeconômica, o cooperativismo é um fenômeno pouco compreendido, principalmente pelos economistas e administradores, que por vezes, têm concebido o cooperativismo e a cooperativa sob os aspectos utópicos ou sob o olhar de empresa privada.

A par dessas considerações Rios (2007) afirma que essas características por vezes, existem apenas nas legislações e nos estatutos, são letras mortas só existem “no papel” que não traduzem essa realidade.

Diante do exposto, buscou-se analisar e melhor compreender o sistema social da Cooperativa Agropecuária dos Cinco Pólos - COOPERCINCO, ao qual foram identificados os problemas na atividade dos cooperados, o conceito do cooperativismo no quadro social, a satisfação dos associados com os serviços prestados pela cooperativa, as sugestões dos mesmos para melhorar a cooperativa.

Como contribuição, o presente trabalho apresenta elementos que potencializam os laços entre cooperativa e cooperados. Visto que ao analisar as formas de assistência social que a

COOPERCINCO pode atender e fidelizar os seus cooperados, tornando assim a organização cada vez mais sólida e competitiva.

Portanto, o problema central que estimula esta pesquisa é: *Qual a satisfação dos cooperados perante aos serviços prestados pela Cooperativa Agropecuária dos Cinco Polos – COOPERCINCO*. Uma vez que cooperados satisfeitos são mais do que simples sócios, mas parceiros, defensores da cooperativa e divulgam o potencial do cooperativismo a onde forem.

Com a pesquisa, a cooperativa abrirá um canal de comunicação para que os cooperados expressem suas opiniões e expectativas. As informações obtidas enriquecerão o planejamento estratégico da COOPERCINCO, direcionando as ações para a satisfação de seus sócios.

Na primeira parte trata-se da introdução e na segunda parte o referencial teórico com o conceito de cooperativa, a origem do cooperativismo no Brasil e em Roraima. Na terceira parte trata da metodologia com explicativo sobre como foi feito o trabalho, através de pesquisa científica e de campo e a caracterização da cooperativa. Na quarta parte tem-se a apresentação dos resultados e discussões. Na quinta parte as considerações finais e por fim as referências.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 A Origem do Cooperativismo e seu Conceito**

Segundo Coutrim (2010, p. 123), com o conjunto de transformações ocorridas de modo geral na Europa, entre os séculos XVIII e XIX, a chamada Revolução Industrial, relaciona se diretamente com a substituição da produção artesanal e manufatureiras realizada por trabalhadores assalariados com o uso predominantemente com máquinas, pelo processo de industrialização. Onde o operário passou a ter péssimas condições de trabalho e baixa remuneração. Uma única máquina substituiu vários operários em sua etapa de produção, produzindo assim mais quantidade em menor tempo, causando um aumento de desemprego, fome e miséria.

Isso fez com que os operários reagissem contra os empresários, invadindo as fabricas e destruindo as maquinas, achando-se que as mesmas representavam aquela situação caótica. Outros grupos de operários perceberam que o problema não era as maquinas e sim o sistema capitalista industrial, então passaram a refletem as opções de sobrevivência e forma de combate a esse poderoso sistema opressor e explorador. Começaram a se reunir e formando assim pequenos grupos cooperativos.

De acordo MAUAD (1999), o surgimento da necessidade de ajuda mútua, sob uma condição de vida humana, segue se desde os primórdios da civilização. Segundo, SINAIT (2001), relata que já havia trabalho organizado de forma coletiva entre os astecas e incas (agricultura). Mas os primeiros registros de sucesso de cooperativas se dão a partir do período desumano do capitalismo industrial, em Manchester, Inglaterra 1844 com 28 tecelões, formando assim a Cooperativa de Rochdale (Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale Ltda). A primeira a apresentar as características e princípios, seguidos até os tempos atuais.

Cita-se SINAIT (2001), que durante o Congresso de Praga (1948), a Aliança Cooperativa Internacional (ACI) aprovou um conceito doutrinário de cooperativa: “Será considerada como Cooperativa, seja qual for sua constituição legal, toda associação de pessoas que tenha por fim a melhoria econômica e social de seus membros pela exploração de uma empresa baseada na ajuda mútua e que observe os princípios de Rochdale”.

Conforme Amora (min. dic. p.174, 1997), cooperativa é uma sociedade em que os associados são membros de um determinado grupo, e cuja finalidade é o benefício de todos eles. No Brasil a Lei nº 5.764 de 16 de Dezembro de 1971 que define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras providências, no seu art. 4º, conceitua que as cooperativas são sociedade de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para presta serviços aos associados. Crúzio (1956), relata que uma cooperativa oferece muitas vantagens aos seus cooperados, por exemplos, a eliminação da relação empregado e empregador, uma vez que o associado é o próprio dono da associação; eliminação do atravessador, sendo que os associados produzem e vendem juntos; representam coletivamente os interesses ou necessidades de todos, considerando-se os objetivos de produção, garantem a comercialização, entre outros; negociam melhores preços, prazos e formas de pagamentos juntos a fornecedores, mediante a compra em grande quantidade, reduzindo assim os custos unitários da produto.

Diante deste cenário de ajuda e benefícios contíguo, Rios (2007) afirma que essas características por vezes, existem apenas nas legislações e nos estatutos, são letras mortas só existem “no papel” que não traduzem essa realidade. O cooperativismo “decalcado”, copiado do figurino formal europeu, não é exatamente sua cópia, como toda imitação, é uma caricatura. Esse cooperativismo de “macaqueação” compreende um aspecto aparentemente inofensivo e inócuo, folclórico mesmo: a chamada “doutrina”. Trata-se de mera transposição mecânica de normas adotadas por uma única cooperativa de consumo inglesa. Não é à toa que se tomou como modelo justamente uma cooperativa de consumo. É fácil compreender que

uma cooperativa de consumo não interfere com a propriedade da terra, com a relação de empregado e patrão dentre outros.

Entretanto Costa (2007) conclui que apesar de uma longa história e de sua importância socioeconômica, o cooperativismo é um fenômeno pouco compreendido, principalmente pelos economistas e administradores, que, por vezes, têm concebido o cooperativismo, evidenciando assim uma deficiência no modo como se vê este fenômeno. Não se pode entender um fenômeno social tão complexo e dinâmico olhando apenas sob um determinado prisma. Também não se pode excluir ou marginalizar a perspectiva doutrinária, pois o cooperativismo distanciado do conteúdo doutrinário é na realidade uma indagação programática.

## **2.2 Cooperativismo no Brasil e em Roraima**

Em 1902, surgiram as Cooperativas de Crédito no Rio Grande do Sul, por iniciativa do padre suíço Theodor Amstadt. Em 1906, nasceram e se desenvolveram no centro-sul do país, as cooperativas no meio rural, idealizadas por produtores agropecuários, incentivadas pelos imigrantes Alemães, Holandeses, Italianos, Poloneses e Japoneses. O Cooperativismo Brasileiro adotando as experiências e os princípios dos pioneiros de Rochdale avançaram na sua caminhada, embasado inicialmente pelo Decreto 22.239 de 19/12/1932.

Conforme o sistema OCB (2013), o segundo grande marco do cooperativismo, após o surgimento da primeira cooperativa de crédito em 1902, foi a criação das Organizações das Cooperativas Brasileiras – OCB em 1969. A entidade colaborou fortemente com a expansão e a legitimação do seguimento, dando maior visibilidade política ao movimento. A instituição também ajudou a sancionar, em 16 de dezembro de 1971, a Lei nº 5.764, que regulamenta o setor para a criação das cooperativas.

Para Cavalcante (2004) ao pesquisar as cooperativas de Roraima, constatamos que o cooperativismo não é algo novo, registro na junta comercial do estado, nos mostram que a primeira cooperativa de agropecuária surge em quinze de maio de 1979, com o nome Cooperativa Agropecuária do Novo Paraíso, situada na região Sul do estado, município de Caracará, e que não existe mais.

## **3. METODOLOGIA**

Para a consecução destes objetivos, utilizamos a metodologia qualitativa e os instrumentos de coleta de dados foram vários: levantamento bibliográfico e documental; entrevista abertas e semidirigidas; questionário; observação etnográfica. O lócus da pesquisa

foi a Cooperativa Agropecuária dos Cinco Polos – COOPERCINCO. A escolha do objeto de pesquisa era aleatória não favorecendo nenhum grupo ou indivíduo. O desenvolvimento da trabalho foi elaborado no período de março a maio de 2013. Primeiramente, realizamos pesquisa bibliográfica sobre o tema, tanto na biblioteca da Universidade Federal de Roraima - UFRR, como em bibliotecas digitais e textos *online* e levantamento de informações com pessoas chave e em documentos junto a cooperativa.

Na pesquisa de campo, utilizou-se das técnicas e procedimentos etnográficos que consistem de observação dos eventos cotidianos, da movimentação e convívio com diversos tipos de cooperados no projeto de assentamento, sempre tomando atitudes neutras em questão ao problema da pesquisa. Observando a presença e o comportamento dos cooperados na cooperativa, nas feiras livres e entre outros.

Essas observações foram anotadas em um diário de campo, ainda como parte da pesquisa etnográfica, aplicamos questionários com 28 perguntas, fechadas e semi fechada a um universo de 20 cooperados entre homens e mulheres, com idade entre 20 a 67 anos. Tanto os questionários quanto a entrevista foram feitas de acordo com a disponibilidade de cada um e, geralmente, em seu local de trabalho (sua propriedade), na cooperativa e em um dia de limpeza na sede (mutirão). A avaliação dos resultados foi desenvolvida através de análise descritiva dos dados.

#### **4. DISCUSSÃO E RESULTADOS**

##### **4.1 Caracterização da Cooperativa Agropecuária dos Cinco Pólos (COOPERCINCO)**

Depois das entrevistas e aplicação de questionários para os diretores, presidente, sócios fundadores, entre pesquisas em documentos da cooperativa, identificou-se que a Cooperativa Agropecuária dos Cinco Pólos (COOPERCINCO), celebra este nome por representas os cinco pólos do Projeto Assentamento da Reforma Agrária Nova Amazônia onde tem sua sede. Tem a agropecuária como seu ramo de atividade principal, sendo uma entidade sem fins lucrativos próprios. Conforme, a narrativa pelo primeiro presidente da cooperativa.

*A COOPERCINCO foi criada por iniciativa e necessidade de 21 agricultores famílias, registrando se a sua primeira assembleia geral realizada no dia 28 de janeiro de 2006 em um barracão improvisado no polo cinco do assentamento em que localiza se a sede da mesma.*

Entrevista concedida pelo sócio fundador dia 15/03/13.

A cooperativa foi registrada de fato e direito no dia 14 de março de 2006. Hoje encontra se com sua sede na BR 174 RR 342 km Zero estrada do Taiano, Zona Rural, Projeto

Assentamento da Reforma Agrária Nova Amazônia. Este projeto de assentamento, segundo Silva et al. (2005), foi criado pelo Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA) do estado de Roraima na área da antiga fazenda Bamerindus, incorporadas ao patrimônio da União em 1998, por força judicial. Está situado no município de Boa Vista, estado de Roraima, margem esquerda da BR-174, na direção norte, à 32 km da cidade de Boa Vista. De acordo com Barbosa et al. (2003), o assentamento possui um macroambiente naturais não-florestal (savana), conhecido em Roraima com a denominação de “lavrado”, no qual segundo a tabela 01 de Arantes (2009) foram assentadas 962 famílias.

Tabela 01: Área, capacidade de famílias a serem assentadas e número de famílias assentadas no Projeto de Assentamento da Reforma agrária supracitado:

| Nome do ARF     | Ano  | Área (há)  | Capacidade de famílias | Total de famílias assentadas |
|-----------------|------|------------|------------------------|------------------------------|
| Nova Amazônia   | 2001 | 74,417,010 | 570                    | 558                          |
| Nova Amazônia I | 2003 | 35.062,404 | 430                    | 404                          |
| Total           |      | 109.479,41 | 1000                   | 962                          |

Fonte: Arantes (2009) – pesquisa realizada em 26 de janeiro de 2009.

Hoje a COOPERCINCO tem como principais ações de atuação: coordenar, viabilizar e implantar proposta e projetos de desenvolvimento sustentável para agricultores familiares do projeto de assentamento e comunidades adjacentes, bem como viabilizar parceiras não governamentais e governamentais. Sua principal missão é representar e defender os direitos e interesses dos agricultores familiares, através de Desenvolvimento Rural Sustentável - DRS (piscicultores, hortifrutigranjeiros e criadores de gado de leite), Gestão Cooperativista, Reforma Agrária e Uso dos Recursos Naturais de Forma Sustentável. Segundo o planejamento 2013 da COOPERCINCO. Atualmente conta em seu quadro social com 280 sócios das mais diversas localidades rural do município de Boa Vista, número que a cada dia vem aumentando.

*Uma cooperativa sem a preservação dos princípios básicos, não é cooperativa, nunca atenderá as necessidades seus sócios e nunca representará os mesmos. É na realidade uma mera utopia.*

Entrevista concedida pela presidente da Coopercinco no dia 15/03/13.

Conforme o planejamento 2013 da COOPERCINCO, a mesma foi constituída para fins defender, proteger, estudar, planejar, propor e coordenar programas e projetos dos

interesses dos agricultores familiares, com a finalidade de: Trabalho em prol da comunidade, defendendo seus direitos e interesses, bem com dos agricultores familiares, filiados ou não, tendo em vista o fornecimento da agricultura familiar; Em defesa das políticas públicas de interesse da comunidade entre outros.

*A COOPERCINCO já vem trabalhando com Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) desde 2011, os beneficiários são SESC MESA BRASIL – FOME ZERO, que repassa os produtos oriundos da agricultura familiar para entidades carentes: escolas, creches, dentre outras. Com a ESCOLA AGROTECNICA FEDERAL DE RORIMA (EAGRO) no Projeto de Assentamento da Reforma Agrária Nova Amazônia, estamos trabalhando com Programa Nacional Alimentação Escolar (PNAE) através da secretária municipal de educação.*

Entrevista concedida pela presidente da Coopercinco no dia 15/03/13.

#### **4.2 Perfil dos Cooperados**

Um dos resultados deste trabalho foi à identificação do perfil dos cooperados que formam o quadro social da COOPERCINCO. Foram entrevistados, na pesquisa de campo realizada de março a maio de 2013, vinte (20) cooperados, sendo quinze homens e 5 mulheres, dos quais, sete tinham entre 20 a 35 anos e 13 com idade entre 36 a 67 anos.

Recomenda-se nesse ponto que a cooperativa melhore a divulgação e conscientização dos que trabalham no meio rural, ao falar sobre a possibilidade de se associar, realizando ações que promovam esclarecimentos e mostrem os benefícios de ser sócio da cooperativa, pois os trabalhadores atuando juntos “em cooperativa” podem adquirir muitas vantagens, por exemplos: a eliminação da relação empregado e empregador, uma vez que o associado é o próprio dono da associação; eliminação do atravessador, sendo que os associados produzem e vendem juntos; representam coletivamente os interesses ou necessidades de todos; considerando-se os objetivos de produção, garantem a comercialização entre outros; negociam melhores preços, prazos e formas de pagamentos juntos a fornecedores, mediante a compra em grande quantidade, reduzindo assim os custos unitários dos produtos.

A pesquisa identificou o setor agropecuário sendo a principal atividade em que estão inseridos todos os cooperados entrevistados (100%), onde segundo Santos (2009), o extrativismo de madeira, de castanha e a exploração mineral, eram as principais atividades econômicas. Porém, atualmente está se desenvolvendo uma agricultura não só de subsistência mais uma agricultura produtiva e responsável, chegando a exportação, como é o caso de alguns municípios do Sul do estado que exportam com frequência banana para o estado do Amazonas. Dos entrevistados, a agricultura predomina com a produção de grãos, frutas,



hortaliças e outras. Dos entrevistados, quinze atuam na agricultura, representa pela produção de grãos, frutas, hortaliças e outras. Enquanto três mesclam a agricultura com pecuária e apicultura, sendo um agricultura com artesanato e outro desenvolve a piscicultura.

Nota se que a agricultura predomina. Com isso vale ressaltar, que o setor agropecuário vem esplandecendo como a porta de entrada para o desenvolvimento sustentável capaz de solidificar a economia do estado de Roraima, pois encontra se em um posicionamento geográfico favorável para a exportação internacional devido ser um estado de tríplice fronteira Brasil – Venezuela – Guiana. Pena que o poder publico não se interessa muito em ajudar este tão importante setor e viabilizar estes canais de comercialização.

A força de trabalho tônica é a agricultura familiar, cuja as funções na produção é predominantemente realizadas pelos próprios membros da família, ou seja, dezesseis dos entrevistados são casados, dos quais, todos possuem de 1 a 6 dependentes, outros quatro são solteiros sem dependentes. Os dados coletados revelaram que a maior parte dos cooperados possuem certa fixação e tradição no campo, por que alem de envolver toda sua família, treze sempre exerceram em suas vidas a atividade rural e os outros sete dos entrevistados exerciam atividades urbanas (marcenaria, taxista, pedreiro e garimpo), mas, a mais de nove anos passaram a se dedicar exclusivamente a atividade agropecuária.

De acordo com Santos (2009), apesar de Roraima ser o estado brasileiro de menor densidade populacional, nos últimos anos os constantes movimentos migratórios inter-regionais colaboraram com o intenso crescimento populacional ocorrido nas últimas décadas. Com isso identificamos que a origem regional destes cooperados é, principalmente, a região nordeste (Ceará, Maranhão e Piauí), representando a metade, ou dez, provenientes da região norte (Roraima e Pará) representando seis, região centro oeste (Goiás) representando dois e a região sul (não identificou a cidade) representando dois dos entrevistados.

Em relação à escolaridade, sendo três dos entrevistados consideram-se não alfabetizados, sendo doze têm o ensino fundamental incompleto, e um ensino médio incompleto e quatro o ensino superior completo. Estes dados demonstram que o nível escolar não é dos melhores, mas vale ressaltar que os piores índices estão vinculados a cooperados com idade acima dos 50 anos e os melhores estão aos relacionados aos cooperados com a mínima de idade pesquisada.

*Este índice positivo vem crescendo a cada ano, devido a implantação da Escola Agrotecnica Federal de Roraima (EAGRO) que está ofertando ótimos cursos (ensino médio integrado com o técnico em agropecuária, só o técnico em agropecuária e o curso superior em agroecologia) aqui no Projeto de Assentamento*

*onde atua a COOPERCINCO, eu me formei e a outros filhos de cooperados estudando na mesma.*

Relato do cooperado na entrevista concedida no dia 25/03/13.

Com relação a divulgação e a respeito de como ficaram sabendo da cooperativa, catorze entrevistados declaram que ficaram sabendo através de familiares ou amigos, quatro afirmam ter sido indicados pelo Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais de Boa Vista e dois consideram terem ajudado a cria-la “sócio fundador”. Com tudo, consideramos que a indicação, o “*boca a boca*”, o meio de comunicação informal até então predominante na pesquisa, é muito importante, pois é uma propaganda que parte da base e também é um termômetro da satisfação dos cooperados. Partindo desse ponto indagamos o tempo de filiação dos cooperados na COOPERCINCO, onde encontramos uma variedade entre dois com menos de 1 ano, nove com 1 a 2 anos, quatro respondentes de 3 a 4 anos, três mais de 4 anos e dois de sócio fundador. Com tudo, doze dos entrevistados nunca participaram de nenhuma cooperativa e oito afirmam já tiveram participação de outra.

A par destas informações de filiação, avaliamos o nível de conceito em cooperativismo entre os cooperados, onde, alguns afirmam conhecer um pouco o significado de cooperativismo, outros consideram conhecer muito bem o que é cooperativismo e os demais consideram não entender nada de cooperativismo, mas que pretendem conhecer.

Ao avaliar o nível de conceito em cooperativismo entre os cooperados, constatou se treze afirmam conhecer um pouco o significado de cooperativismo, pois afirmam já terem participado de palestras, mini cursos e outros, três consideraram conhecer muito bem o que é cooperativismo, pois já participaram ou conhecem exemplos de cooperativas que deram certo e quatro consideram não entender nada de cooperativismo, mas que pretendem conhecer. Considerando as informações sugere se que a COOPERCINCO promova eventos educativos sobre o cooperativismo (gincanas para interagir sócios e familiares, oficina teórica e pratica com direito a certificado de participação e outros). Isso conscientizará de que o cooperado é dono da cooperativa, motivará lós a trabalharem em equipe proporcionando a ajuda mútua, interagindo com sua família e criando a cultura cooperativista no vinculo familiar. Pois, boa parte das famílias dos cooperados interagem com o sistema cooperativo e outros admitem que a família concordam mas que não muita participam.

Os respondentes ao demonstrar a participação das famílias dos cooperados no sistema cooperativismo, responderam, que 15 dos cooperados interagem com o sistema cooperativo e cinco dos entrevistados admitem que suas famílias concordam mas que não participam, nos dá a informação de que os cooperados estão transmitindo a sua satisfação dentre o vinculo

familiar, isso é ótimo para formação de seus futuros sucessores. Desta forma tornara-los mais comprometidos com a cooperativa, pois 60% dos entrevistados se consideram comprometidos, 35% consideram um pouco e 5% afirmam não terem nenhum comprometimento com a cooperativa. Estas iniciativas refletiram diretamente na participação e com o aumento da produtividade dos cooperados com base na ajuda mútua. Segundo Garcia (2005), isto se faz necessário para elevar o comprometimento dos cooperados.

*A falta de participação dos sócios na cooperativa e iniciativa da ajuda mútua entre os cooperados, acaba gerando uma situação de competitividade entre se, fato que não ajuda absolutamente em nada. O problema maior é porque essas atitudes de companheirismo devem partir de cada um cooperado.*

Sendo este problema esse identificado por cinco dos entrevistados em entrevista dia 25/03/13.

O trabalho em equipe deve ser prioridade no cooperativismo, com isso todos ganham, a cooperativa com cooperado dedicado e atuante, o cooperado satisfeito com suas necessidades atendidas e os clientes exultantes com produtos de alta qualidade.

Em se tratar de satisfação, indagávamos durante as entrevistas, a satisfação do elemento da pesquisa sobre a prestação de serviço da COOPERCINCO, alguns cooperados consideram como ótimo a atuação da cooperativa, outros avaliam como bom e os demais consideram que está regular.

Ao analisar os resultados em relação ao nível de satisfação dos cooperados em relação aos serviços prestados pela COOPERCINCO que, sendo que sete dos cooperados consideram como ótimo a atuação da cooperativa, pois afirmam que antes da COOPERCINCO tinham que se preocupar com a comercialização, fato que mais indignava, pois não tinham garantia de mercado, onze avaliam em bom e cinco consideram que está regular sendo que durante a aplicação do questionário, os mesmos esclarecem que a mesma é uma instituição nova e que não tem todos os aparatos (máquinas, equipamentos, transporte e outros.) para atender os cooperados.

Estes dados demonstram que 90 dos cooperados entrevistados estão consideravelmente satisfeito com a atuação da cooperativa, este índice é muito bom, pois evidencia a importância da cooperativa no projeto de assentamento onde atua a COOPERCINCO. Mesmo com catorze dos interrogados não identificado problemas na COOPERCINCO, seis respondentes apontaram como problema a falta de divulgação das reuniões, união entre cooperados e limites de compra dos produtos e falta de maquinas e equipamentos para atender os cooperados.

Para identificar as sugestões de melhoria em todos os aspectos da COOPERCINCO. Por exemplo: atendimento, compra e venda de produtos, assistência e outros, os entrevistados foram indagados a darem as possíveis contribuições de melhoria. Onde cinco respondentes não deram nenhuma sugestão, mas, quinze sugerem que:

*Uma cooperativa proporciona muitos benefícios e vantagens aos seus associados, por exemplo: a cooperativa promova eventos instigando a participação dos sócios impulsionando a ajuda mútua; aumentar o poder de barganha juntos aos fornecedores de insumo em busca de melhores prazos e formas de pagamentos, mediante a compra em grande quantidade, reduzindo assim os custos unitários dos produtos; adquirir máquinas e equipamentos para atender os cooperados; apoio financeiro para custeio da produção; melhorar o atendimento sobre os cooperados; melhorar a divulgação dos trabalhos realizados e as reuniões que aconteceram, escolhendo um cooperado por semestre ou ano de cada vicinal que se responsabilize pela divulgação; buscar desenvolver trabalhos em forma de mutirão (forma equipes de trabalhos de cada vicinal); presta assistência técnica e buscar novos mercados para vender os produtos a fim de eliminar do atravessador e negociar melhores preços.*

Sugestões sistematizadas de quinze dos cooperados durante a aplicação do questionário dia 25/03/13.

Considerando todas essas sugestões oriundas dos cooperados, convém ressaltar a buscar novos canais de comercialização. Vale salientar que a cooperativa detém se a um único mercado consumidor, o *mercado institucional*, ex. o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), tornando assim o principal canal de comercialização para os produtos, conforme relatado pela presidente da COOPERCINCO anteriormente.

Apreciando este perímetro mercadológico, nota se sérios problemas, onde o produtor só pode vender R\$ 4.800,00 de produto bruto por ano no referido programa, isso comparado com outros programas sociais voltados para o público urbano, como o Bolsa Família, é muito pouco, já que o valor máximo que pode ser recebido por uma família é de R\$ 306/mês pelo Bolsa Família. Esse cálculo considera uma família extremamente pobre (renda por pessoa de R\$ 70 reais.pois quando o produtor deduzir os custos de produção dos produtos e os tributos federais (5,8% sobre o valor total da venda) de sua cota anual, restará no maximo 60% de lucro o que vale a R\$240,00/mês, onde uma família urbana recebe esse valor por mês sem fazer nada. A ideia não é desmerecer ninguém, mas sim valorizar quem produz alimento.

Atentando se a este ponto fraco da cooperativa (comercialização), recomenda se a confecção de um planejamento estratégico a fim de alvejar o seu público consumidor.

Sobre a ótica macro ambiente do mercado estadual, e em especial a capital do estado, segundo IBGE, Roraima conta com 450.479 habitantes no qual 63,11% estão no município de Boa Vista. Com base no Estudo de Mercado de Frutas em Boa Vista/RR (2009), o município de

Boa Vista possui mais de 219 supermercados, açougues e outros rateados entre numa parcela de 36 bairros da capital (13 de Setembro, 31 de Março, Aeroporto, Alvorada, Aparecida, Prof. Araceli Souto Maior, Asa Branca, Bairro dos Estados, Bela Vista, Buritis, Caimbé, Calungá, Cambará, Caranã, Cauamé, Centenário, Centro, Cinturão Verde, Jardim Primavera, Jôquei Clube, Liberdade, Mecejana, Nova Canaã, Nova Cidade, Pricumã, Piscicultura, Raiar do Sol, Santa Teresa, São Bento, São Francisco, São Pedro, São Vicente, Senador Hélio Campos, Dr. Silvio Botelho, Dr. Silvio Leite e Tancredo Neves). Este nicho de mercado é capaz de potencializar as demanda dos produtos da cooperativa, que por sua vez, pode propor um melhor retorno monetário aos cooperados.

De todos cooperados respondentes, dezesseis aderiram a cooperativa por pura necessidade e outros quatro assumem que gostam de trabalharem em cooperativismo. Quanto a participação da cooperativa na melhoria de vida de seus sócios, através do pode-se mensurar a atuação da COOPERCINCO na vida financeira de seus associados. Diante desse universo de canais de comercialização, observa se a necessidade de um plano logístico (layout) a fim de agilizar, roteirizar e reduzir custos de comercialização.

Mais da metade dos entrevistados consideram que a cooperativa teve uma boa colaboração em sua vida financeira representado por doze respondentes, outros seis consideram que a COOPERCINCO deu uma ótima colaboração na sua vida financeira e outros dois consideram que a mesma colaborou de forma regular ou não observaram nenhuma mudança. Estes índices indica que a COOPERCINCO vem dando retorno aos seus cooperados. A questão financeira é o fator primordial da satisfação dos cooperados da COOPERCINCO, pois como dito anteriormente dezesseis aderiram a cooperativa por não terem garantia de mercado. Hoje produzem com a certeza de pegar na “grana”.

Quanto as vantagens um dos entrevistados a firma que o acesso as linhas de creditos se tornaram mais fácies e dezenove relataram que a principal vantagem da COOPERCINCO é a garantia de mercado para seus produtos.

*Quase sempre perdíamos parte da produção por não ter pra quem vender, tínhamos que trabalhar até altas horas da noite para deixar tudo pronto, pois saíamos às 5 horas da manhã pra vender na feira e no final alem de não recebermos um valor justo pelo nosso produto, não vendíamos tudo, era muito cansativo. Hoje entregamos direto para a cooperativa que paga um preço muito melhor e o excedente, quando tem, levamos pra feira, isso é ótimo, pois agora temos tempo até pra família, coisa que não tínhamos.*

Relata o cooperado durante a entrevista dia 25/03/13.

Pelas observações etnográficas, anotações realizadas durante todo o trabalho de campo e informações extraídas dos dados coletados. Completamos que a cooperativa está se desenvolvendo em passos muito bom, todos cooperados entrevistados, dezoito dos respondentes estão satisfeitos com a atuação da COOPERCINCO, pois até mesmo quem considera regular atuação da cooperativa, resume dizendo que:

*Nomeio este conceito, devido se tratar de uma cooperativa nova e que ainda não tem todos os aparatos para atender seus sócios, mais que tem grande potencial para melhora.*

Declara o cooperado durante a entrevista dia 25/03/13.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor agropecuário de Roraima tem grande potencial para solidificar de forma significativa a economia do estado, pois atualmente vem se desenvolvendo não só com subsistência mais com muita eficiência chegando a exportação, como é o caso de alguns municípios do estado, por exemplo, o município de Normandia que tem o mesmo clima, e solo (lavrado) e outras características semelhante a área de produção dos cooperados da COOPERCINCO, que atualmente vem exportando com frequência melancia para o estado do Amazonas. Vale salientar que tal mercado é pouco explorado evidenciando assim uma oportunidade excelente para a COOPECINCO escoar os produtos de seus cooperados.

O setor publico estadual e federal vem ajudando, mais ha muito o que fazer, a começar pela assistência técnica e transferência de tecnologia pois muitos produtores ainda produzem em sistema semi extensivo ou extensivo a base de conhecimentos empíricos.

A logística é um problema sério, pois muitos produtores chegam a perder suas produções, inclusive produtores da região supracitada, por não ter condições de escoar os produtos, por conta das estradas inadequadas ao trafego. A comercialização é outro fator limitante, pois o estado não é capaz de absorver toda sua produção, fixando assim o estado do Amazonas como principal mercado consumidor, oportunidade que é ameaçada pelas barreiras fitossanitárias. Outros problemas como educação, saúde, lazer, energia elétrica dentre outros, não vamos nem comentar, sendo que estes acabam ocasionando outro problema muito sério, o êxito rural.

Perante todas essas e varias outras dificuldades encontradas no campo, o cooperativismo aparece como a solução ou a minimização de tamanhos problemas, pois no sistema cooperativo varias barreiras podem serem superadas com a participação de todos.

Mas para o bom desenvolvimento de uma cooperativa, deve se respeitar a peça principal do sistema, o trabalhador, para isso vale frisar que é muito importante priorizar e conservar os princípios do cooperativismo, tais como, ajuda mútua, adesão voluntária e livre, gestão democrática pelos membros, autonomia e independência, e Interesse pela comunidade.

Ainda que muitos homens tenham ficado afastados desses ideais, eles são próprios da convivência social humana.

Uma cooperativa pode proporcionar de muitos benefícios a comunidade em geral e satisfazer as necessidades de seus associados, porém deve preservar tais princípios e ter total comprometimento dos cooperados e representantes proativos. A diretoria (presidente, tesoureiro, secretário e outros) deve buscar constantemente uma gestão eficiente e transparente, com honestidade entre o grupo, organizada e que procure o benefício comum de todos com equidade, buscar melhores canais de comercialização, fechar parcerias com instituições governamentais e não governamentais a fim de defender os direitos e interesse do grupo, viabilizar o acesso aos programas sociais e as linhas de créditos, tanto individual quanto coletivo, buscar meios de implantação de tecnologia no processo produtivo e na gestão da propriedade.

Através do cooperativismo pode se transformar vidas e realizar sonhos, pois as etapas no processo produtivo podem ser superadas com mais facilidade através da ajuda mútua, agregação de valor no produto de forma unificada com compra de máquinas e equipamentos que atenda a todos, domínio de mercado com a garantia da oferta de produto, na compra e venda coletiva, acesso as linhas de créditos e isenção fiscal entre outros.

No caso do objeto da pesquisa, os resultados obtidos com este trabalho, mostram o retrato do quadro social da Cooperativa Agropecuária dos Cinco Pólos – COOPERCINCO, abrangendo não apenas os aspectos socioeconômicos como também a importância do setor agropecuário na geração de emprego e renda desses produtores rurais. A mensuração do nível de satisfação dos cooperados demonstra que 90% dos entrevistados estão satisfeitos com a atuação da cooperativa supracitada, dando assim ao grupo gestor a oportunidade de conhecer a avaliação qualitativa desses produtores perante a cooperativa, em relação aos serviços prestados pela mesma. Possibilitando com isso, a identificação dos entraves existentes na área atuação a fim de melhorar seu funcionamento, tais como: o recebimento e a comercialização da produção; atendimento; direcionar o plano de ação da cooperativa; analisar e aprimorar as sugestões oriundas dos cooperados; melhorar a comunicação entre cooperativa x cooperado; divulgação das ações da cooperativa e outros.

**REFERÊNCIAS**

- AMORA, A S. **Minidicionário da língua portuguesa** Soares Amora (p.174, 1997)
- ARANTES, E C. **Regularização fundiária e direito de propriedade na Amazônia Legal: um estudo de caso do Estado de Roraima (1988-2008)**. Porto Alegre, 2009.
- BARBOSA, R. I.; OLIVEIRA, A. P. C.; LÔ, D. S. **Caracterização dos Ecossistemas Terrestres do Projeto de Assentamento Nova Amazônia (PANA I)**. Roraima. 40 p (Relatório).2003
- BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos, **Lei nº 5.764** de 16 de Dezembro de 1971 art. 4º
- CAVALCANTE, R M. **Caracterização das Cooperativas agropecuárias do Estado de Roraima**. Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Assessoria Gerencial Executiva. Universidade Federal de Roraima, Boa Vista, Roraima,2004.
- COSTA, L S. Cooperativismo uma breve reflexão teórica. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**: Volume 6 – Nº 11, 2º semestre de 2007.
- CRÚZIO, H O. - **Como organizar e administrar uma COOPERATIVA**, 4º edição, editora FGV Prática. 1956
- COUTRIM, G.. **História Global, Brasil e Geral**, Volume 2 Ensino Médio, 1º edição –/São Paulo, Editora Saraiva. 2010.
- SEBRAE **Estudo de Mercado Fruticultura no Município de Boa Vista**, SEBRAE 5ª VERSÃO BOA VISTA – RR - ABRIL – 2009
- MAUAD, M. **Cooperativas de Trabalho – Sua relação de trabalho**, São Paulo, LTR, 1999.
- MARASCHIN, A. de F. **As relações entre produtores de leite e cooperativas: um estudo de caso na bacia leiteira de Santa Rosa-RS**, 2004. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Rural). UFRGS, Porto Aegre, 2004.
- RIOS, G S L. **O que é cooperativismo**. São Paulo: Brasiliense, Coleção primeiros passos; 189p. 2007.
- SILVA, R. C.; MARTINS et all. **Zoneamento Agroecológico do Projeto de Assentamento Nova Amazônia I – Estado de Roraima**. INPA/RR (2005) *Pesquisado dia 29 de maio de 2013*,
- SINAIT. **As Cooperativas de Trabalho e as fraudes aos direitos dos trabalhadores**. (2001)
- SANTOS, A R. A mídia impressa roraimense e as representações sociais sobre a fronteira e os migrantes. In: **XIV Encontro de Ciências Sociais do Norte e Nordeste**. Recife: UFPE, 2009.



Organização das Cooperativas Brasileiras - OCB. **Agenda Legislativa do Cooperativismo**, edição 2013.