



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS VI - POETA PINTO DO MONTEIRO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E EXATAS  
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**MARIA HORTÊNCIA DE ALCÂNTARA GOMES**

**ESTUDO DE CASO SOBRE A PRINCIPALIDADE DOS COOPERADOS NA  
COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA CIDADE DE CARNAÍBA/PE NO ANO  
DE 2024**

**MONTEIRO  
2024**

MARIA HORTÊNCIA DE ALCÂNTARA GOMES

**ESTUDO DE CASO SOBRE A PRINCIPALIDADE DOS COOPERADOS NA  
COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA CIDADE DE CARNAÍBA/PE NO ANO  
DE 2024**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado a/ao Coordenação /Departamento  
do Curso de Ciências Contábeis da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito parcial à obtenção do título de  
bacharel em Ciências Contábeis.  
Área de Concentração: Contabilidade

Orientador (a): Prof<sup>a</sup>. Me. Mauricéia dos Santos Carvalho

**MONTEIRO  
2024**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

G633e Gomes, Maria Hortencia de Alcantara.  
Estudo de caso sobre a principalidade dos cooperados na cooperativa de crédito Sicoob na cidade de Carnaíba/PE no ano de 2024 [manuscrito] / Maria Hortencia de Alcantara Gomes. - 2024.

27 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Humanas e Exatas, 2024.

"Orientação : Profa. Ma. Mauriceia dos Santos Carvalho, Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCHE. "

1. Cooperativismo. 2. Cooperativa de Crédito . 3. Sicoob.  
4. Educação cooperativa. I. Título

21. ed. CDD 334.2

Elaborada por Talita R. Bezerra - CRB - 15/970

Biblioteca  
José  
Rafael de  
Menezes

MARIA HORTÊNCIA DE ALCÂNTARA GOMES

**ESTUDO DE CASO SOBRE A PRINCIPALIDADE DOS COOPERADOS NA  
COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA CIDADE DE CARNAÍBA/PE NO  
ANO DE 2024**

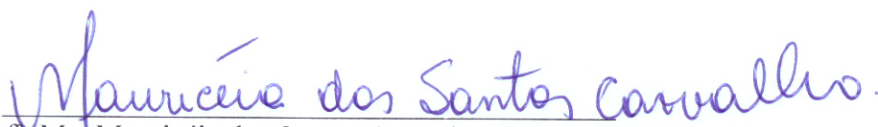
Trabalho de Conclusão de Curso  
(Artigo) apresentado a/ao Coordenação  
/Departamento do Curso de Ciências  
Contábeis da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à  
obtenção do título de bacharel em  
Ciências Contábeis.

Orientador (a): Prof.<sup>a</sup> Me. Mauricéia dos  
Santos Carvalho

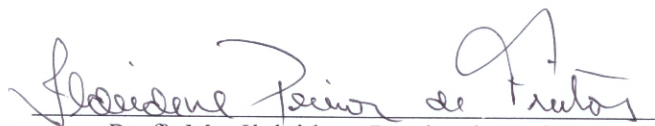
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO:  
CONTABILIDADE

Aprovado em: 18/06/2024

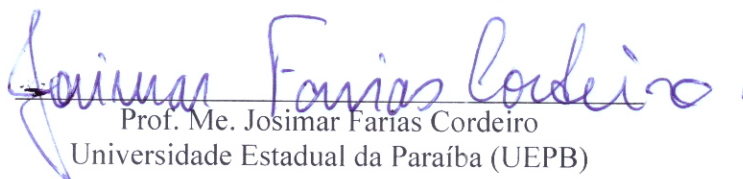
**BANCA EXAMINADORA**



Prof.<sup>a</sup> Me. Mauricéia dos Santos Carvalho (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof.<sup>a</sup> Me. Ilceidene Pereira de Freitas  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Josimar Farias Cordeiro  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Primeiramente a Deus, por estar sempre comigo e nunca me deixar desistir, a minha família por todo apoio e em especial ao meu tio João Carlos, que não se encontra mais entre nós, mas sei que está muito orgulhoso por essa conquista, DEDICO.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 –	Perfil dos Cooperados.....	13
Quadro 2 –	Tempo de Associação.....	15
Quadro 3 –	Sicoob como principal instituição financeira .....	15
Quadro 4 –	Opera com outra instituição financeira .....	15
Quadro 5 –	Frequência que utilizam os produtos e serviços oferecidos por outras instituições financeiras.....	16
Quadro 6 –	Quais critérios levam a negociar com outras instituições financeiras.....	16
Quadro 7 –	Oferta de produtos da Cooperativa em relação as outras instituições financeiras.....	16
Quadro 8 –	Satisfação dos serviços e produtos utilizados na cooperativa.....	17
Quadro 9 –	Motivos que estimulam a utilização dos produtos e serviços da cooperativa .....	17
Quadro 10 –	Satisfação da Cooperativa de forma geral.....	17
Quadro 11 –	Frequência de participação nas Assembleias.....	18
Quadro 12 –	Estímulo para participação regular nas Assembleias.....	18
Quadro 13 –	Fatores que desestimulam a participação nas Assembleias.....	18
Quadro 14 –	Conhecimento sobre a Lei específica para Cooperativas.....	19
Quadro 15 –	Conhecimento sobre o Estatuto da Cooperativa.....	19
Quadro 16 –	Direcionamento de sugestão e ideias para a Cooperativa.....	19
Quadro 17 –	Diferenciação entre a Cooperativa de crédito e outras instituições financeiras.....	19

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Cooperativismo.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Principais e Educação Cooperativa.....</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1</b>	<b>Perfil dos Cooperados.....</b>	<b>13</b>
<b>4.2</b>	<b>Principais.....</b>	<b>15</b>
<b>4.3</b>	<b>Educação Cooperativa.....</b>	<b>17</b>
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>20</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>21</b>
	<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COOPERADOS..</b>	<b>24</b>

## **ESTUDO DE CASO SOBRE A PRINCIPALIDADE DOS COOPERADOS NA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA CIDADE DE CARNAÍBA/PE NO ANO DE 2024**

Maria Hortência de Alcântara Gomes<sup>1</sup>

### **RESUMO**

O objetivo central do estudo foi conhecer a principalidade dos cooperados com a Sicoob em Carnaíba, Pernambuco. Especificamente, o estudo visa caracterizar o perfil dos cooperados, compreender as principais formas de principalidades e identificar o papel da educação cooperativa. O estudo adotou uma abordagem qualitativa, descritiva, utilizando a estratégia de estudo de caso. A coleta de dados deu-se mediante aplicação de questionário. Participaram da pesquisa 17 cooperados, escolhidos por acessibilidade e disposição para contribuir com informações. No que diz respeito ao perfil dos cooperados, observou-se uma predominância de membros do sexo masculino (70,58%), uma distribuição etária concentrada principalmente entre 21 e 50 anos, e um alto nível de escolaridade, com 35,29% dos cooperados possuindo ensino superior completo e 11,77% tendo especialização ou pós-graduação. A maioria dos cooperados tem uma renda entre 1 e 3 salários-mínimos (52,94%), indicando uma base socioeconômica diversificada. Quanto ao tempo de associação, 52,95% dos cooperados estão associados à cooperativa há mais de cinco anos, sugerindo um elevado grau de comprometimento e satisfação. Além disso, 94,12% dos cooperados consideram o Sicoob como sua principal instituição financeira, embora 76,47% também operem com outras instituições, muitas vezes devido a fatores como custo de produtos, taxas e localização. A satisfação com a cooperativa é alta, com 58,8% dos cooperados se declarando muito satisfeitos e 41,2% satisfeitos. A confiança no cooperativismo (47,05%) e a capacidade da cooperativa de atender às necessidades dos cooperados (29,5%) são os principais motivadores para a utilização dos produtos e serviços da instituição. A maioria dos cooperados tem uma longa associação com a cooperativa e considera o Sicoob como sua principal instituição financeira, apesar de também operarem com outras instituições. O estudo conclui que os cooperados do Sicoob em Carnaíba apresentam um relacionamento sólido com a cooperativa, reforçado pela educação cooperativa.

**Palavras-chave:** Cooperativismo; Cooperativa de crédito; Sicoob.

### **ABSTRACT**

The central objective of the study was to understand the commitment of cooperative members with Sicoob in Carnaíba, Pernambuco. Specifically, the study aims to characterize the profile of cooperative members, understand the main forms of commitment and identify the role of cooperative education. The study adopted a qualitative, descriptive approach, using the case study strategy. Data collection took place through the application of a questionnaire. 17 cooperative members participated in the research, chosen for accessibility and willingness to contribute information. With regard to the profile of cooperative members, there was a predominance of male members (70.58%), an age distribution concentrated mainly between 21 and 50 years old, and a high level of education, with 35.29% of cooperative members having

---

<sup>1</sup> Graduanda em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual da Paraíba - EUPB



completed higher education and 11.77% having specialization or postgraduate degrees. The majority of cooperative members have an income between 1 and 3 minimum wages (52.94%), indicating a diversified socioeconomic base. Regarding the length of association, 52.95% of members have been associated with the cooperative for more than five years, suggesting a high degree of commitment and satisfaction. Furthermore, 94.12% of members consider Sicoob to be their main financial institution, although 76.47% also operate with other institutions, often due to factors such as product costs, fees and location. Satisfaction with the cooperative is high, with 58.8% of members declaring themselves very satisfied and 41.2% satisfied. Trust in cooperativism (47.05%) and the cooperative's ability to meet the needs of members (29.5%) are the main motivators for the use of the institution's products and services. The majority of members have a long association with the cooperative and consider Sicoob as their main financial institution, although they also operate with other institutions. The study concludes that Sicoob members in Carnaíba have a solid relationship with the cooperative, reinforced by cooperative education.

**Keywords:** Cooperatives; Credit Union; Sicoob.

## 1 INTRODUÇÃO

A economia cooperativa tem desempenhado um papel significativo no desenvolvimento socioeconômico de várias regiões, promovendo a participação ativa dos membros da comunidade em atividades financeiras e comerciais (Gonçalves, 2018).

A presença da cooperativa Sicoob é fundamental para impulsionar o desenvolvimento econômico e social da região. Ela atua como um agente catalisador, facilitando o acesso a serviços financeiros, como empréstimos, investimentos e contas bancárias, além de oferecer suporte e assistência técnica aos seus membros (Campos, 2019).

De acordo com Jacques e Gonçalves (2016) a cooperativa não apenas fornece serviços financeiros, mas também desempenha um papel vital na promoção da inclusão financeira e no fortalecimento da economia local. Seguindo este raciocínio, pode-se compreender que ao envolver os membros da comunidade nas decisões e operações do

Sicoob ela estimula a participação ativa e o engajamento cívico, criando um senso de pertencimento e responsabilidade compartilhada.

Além disso, a sua presença contribui para a criação de empregos, o estímulo ao empreendedorismo local e o desenvolvimento de parcerias comerciais entre os membros da comunidade. Essa interação econômica e social dinâmica não apenas fortalece os laços comunitários, mas também melhora a qualidade de vida e o bem-estar geral dos residentes (Singer, 2007).

O estudo de Fiorin e Moraes (2018) analisou a principalidade dos cooperados com a cooperativa Sicoob Ecocredi em Três Coroas, RS. As principais conclusões destacadas foi a importância da principalidade, ou seja, do compromisso dos cooperados com a cooperativa. Mais de 60% dos associados realizam operações financeiras em outras instituições, o que representa uma perda de receita para a cooperativa. Além disso, os associados que utilizam os produtos e serviços da cooperativa demonstraram alta satisfação, o que pode ser aproveitado em campanhas de divulgação e indicações para outros membros.

Oliveira (2007), destaca a importância do envolvimento e principalidades dos cooperados com suas cooperativas, para o fortalecimento do Sistema Cooperativo. Costa e Almeida (2015) investigaram como o engajamento dos cooperados influencia o desempenho financeiro e social das cooperativas de crédito. O estudo demonstrou que a principalidade dos

cooperados não apenas melhora a governança das cooperativas, mas também resulta em melhores indicadores de desempenho financeiro e satisfação dos membros.

Ferreira e Santos (2012) investigaram o impacto da principalidade dos cooperados na sustentabilidade das cooperativas de crédito. O estudo constatou a lealdade e a participação ativa dos membros contribuem para a estabilidade financeira e a longevidade dessas organizações, enfatizando a necessidade de estratégias eficazes de comunicação e envolvimento.

A partir do exposto surgiu a seguinte problemática de pesquisa: Qual as principalidades dos cooperados com a cooperativa Sicoob na cidade de Carnaíba/PE?

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo central conhecer a principalidade dos cooperados com a cooperativa Sicoob em Carnaíba, no estado de Pernambuco. Para atingir este objetivo, foram abordados objetivos específicos que visam caracterizar o perfil dos cooperados, compreender as principais formas de principalidade desses cooperados e identificar o seu dever em relação à educação cooperativa.

Este estudo se destacou pela busca específica sobre as principalidades dos cooperados com a cooperativa Sicoob em Carnaíba, Pernambuco, diferenciando-se de pesquisas mais amplas que tratam das principalidades em cooperativas de forma geral.

As contribuições potenciais dessa pesquisa são diversas. Para a academia, ela pode preencher lacunas de conhecimento ao oferecer uma análise detalhada de um caso específico. Isso pode servir como base para estudos comparativos e investigações futuras sobre cooperativas em diferentes contextos. Para profissionais envolvidos na gestão de cooperativas, as questões geradas podem informar o desenvolvimento de estratégias mais eficazes de engajamento dos cooperados, contribuindo para o fortalecimento e sustentabilidade das cooperativas. E para a sociedade em geral, uma cooperativa com membros mais comprometidos tende a ser mais resiliente e contribuir para o desenvolvimento econômico e social da comunidade local, promovendo o bem-estar e a prosperidade.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

No referencial teórico deste estudo, serão abordados diferentes aspectos relacionados ao cooperativismo e sua aplicação no contexto das cooperativas financeiras, com foco específico nas cooperativas de crédito. Inicialmente, serão discutidos o conceito e os princípios fundamentais do cooperativismo, destacando sua importância como modelo econômico baseado na cooperação, solidariedade e autogestão.

Em seguida, serão explorados as características e o funcionamento das cooperativas financeiras, ressaltando seu papel crucial na oferta de serviços financeiros aos seus membros e na promoção do desenvolvimento local.

Por fim, serão apresentadas as principalidades do cooperativismo e a importância da educação cooperativa na formação e engajamento dos cooperados, contribuindo para uma compreensão mais profunda dos valores cooperativos e para o fortalecimento das cooperativas como agentes de transformação socioeconômica.

### **2.1 Cooperativismo**

Segundo Santos (2010), o cooperativismo tem suas raízes históricas nas primeiras cooperativas de crédito e produção surgidas na Europa, especialmente durante o século XIX, como resposta às condições precárias de trabalho e à exploração econômica enfrentadas pelos trabalhadores. Desde então, o cooperativismo tem se espalhado pelo mundo, ganhando diferentes formas e se adaptando a contextos culturais e sociais diversos.

O cooperativismo é uma filosofia socioeconômica que se baseia na cooperação voluntária entre pessoas com interesses comuns, visando atender às necessidades e aspirações de seus membros. Essa forma de organização econômica tem como objetivo principal promover o desenvolvimento sustentável e a melhoria das condições de vida das comunidades, por meio da participação ativa e da solidariedade entre os membros (Singer, 2007).

De acordo com Fontes (2015), um dos principais aspectos do cooperativismo é a adesão voluntária e aberta, o que significa que qualquer pessoa que compartilhe dos objetivos e valores da cooperativa pode se tornar um membro, independentemente de sua origem, status social ou econômico. O autor destaca que esse princípio democrático de inclusão é fundamental para garantir a representatividade e a diversidade dentro da cooperativa, promovendo a participação igualitária de todos os membros nas decisões e atividades do grupo.

Outro princípio essencial do cooperativismo é a gestão democrática, que se manifesta por meio da eleição de representantes pelos membros para administrar e gerir a cooperativa de acordo com os interesses coletivos. Essa forma de governança participativa e transparente permite que os membros exerçam controle sobre as operações da cooperativa, garantindo que esta atue em benefício mútuo e em conformidade com os valores cooperativos (Singer, 2007).

Ou seja, o cooperativismo representa uma alternativa econômica e social baseada na solidariedade, igualdade e participação, que visa promover o desenvolvimento sustentável e a melhoria das condições de vida das comunidades. Ao adotar os princípios e valores do cooperativismo, as cooperativas se tornam instrumentos poderosos de transformação socioeconômica, capazes de gerar emprego, renda e bem-estar para seus membros e para a sociedade como um todo (Singer, 2007).

O sistema cooperativo de crédito brasileiro é uma parte significativa do setor financeiro do país, caracterizado pela presença de diversas cooperativas de crédito que operam em diferentes regiões e atendem a uma ampla gama de membros, desde pequenos agricultores até empresários locais. Esse sistema desempenha um papel crucial no financiamento da economia, especialmente em áreas rurais e urbanas onde as instituições financeiras tradicionais podem não estar presentes ou oferecer acesso limitado aos serviços financeiros (Santos, 2017).

O sistema cooperativo de crédito no Brasil é regulamentado e supervisionado pelo Banco Central do Brasil (BCB), que estabelece as diretrizes e normas para o funcionamento das cooperativas de crédito no país (Ramalho, 2020). Existem diferentes tipos de cooperativas de crédito no Brasil, incluindo as cooperativas singulares, centrais e confederações, cada uma com sua própria estrutura organizacional e área de atuação (Fraga, 2014).

As cooperativas de crédito singulares são as unidades básicas do sistema e representam a maioria das instituições cooperativas no Brasil. Elas são formadas por grupos de membros que compartilham interesses comuns e se unem para receber serviços financeiros, como contas correntes, empréstimos e investimentos, por meio da cooperativa (Ramalho, 2020).

Além das cooperativas singulares, existem também as centrais e confederações de cooperativas de crédito, que desempenham papéis de coordenação, representação e apoio às cooperativas singulares em suas respectivas áreas de atuação (Bresser-Pereira, 2007).

Essas organizações proporcionam suporte técnico, treinamento e assistência aos seus membros, além de representá-los em questões regulatórias e políticas (Fraga, 2014).

Uma característica distintiva do sistema cooperativo de crédito brasileiro é o seu forte foco na proximidade e no relacionamento pessoal com os membros (Santos, 2017). As cooperativas de crédito muitas vezes têm uma presença local forte, com agências localizadas em comunidades rurais e urbanas, o que permite um atendimento personalizado e adaptado às necessidades específicas de cada membro (Ramalho, 2020).

Além disso, as cooperativas de crédito no Brasil são conhecidas por sua governança democrática e participativa (Santos, 2017), onde os membros têm voz ativa nas decisões da cooperativa e podem influenciar diretamente o seu funcionamento e direção estratégica

(Bresser-Pereira, 2007). Isso promove um maior senso de pertencimento e responsabilidade entre os membros, criando um ambiente colaborativo e solidário (Ramalho, 2020).

As cooperativas financeiras, também conhecidas como cooperativas de crédito, desempenham um papel fundamental no sistema financeiro, oferecendo uma alternativa democrática e inclusiva aos bancos comerciais tradicionais. Este segmento do cooperativismo surgiu como resposta às necessidades financeiras das comunidades, especialmente daquelas que eram historicamente excluídas dos serviços bancários convencionais (Gonçalves, 2018).

Ao oferecer uma ampla gama de produtos e serviços financeiros, como contas correntes, cartões de crédito, empréstimos e investimentos, as cooperativas de crédito contribuem para a inclusão financeira e o desenvolvimento econômico das comunidades onde estão inseridas. Essas instituições financeiras democráticas e transparentes promovem a educação financeira e o acesso ao crédito para segmentos da população historicamente marginalizados, como pequenos agricultores, microempresários e trabalhadores informais (Campos, 2019).

Além disso, as cooperativas de crédito são regidas pelos mesmos princípios cooperativistas que orientam outras formas de cooperativas, como a adesão voluntária e aberta, a gestão democrática e a preocupação com a comunidade. Esses valores fundamentais garantem que as cooperativas de crédito atuem em benefício de seus membros e da sociedade como um todo, promovendo a solidariedade, a igualdade e a justiça social (Ramalho, 2020).

Neste sentido, Ribeiro, Alves e Meireles (2020) dizem que as cooperativas de crédito no Brasil têm evoluído significativamente desde o início do século XX. A presença de cooperativas de crédito está associada a um aumento no PIB per capita dos municípios, indicando um impacto positivo no desenvolvimento econômico local. Além de contribuir economicamente, as cooperativas promovem práticas de desenvolvimento sustentável, como a inclusão financeira de populações marginalizadas, a criação de empregos e a promoção de iniciativas ambientais.

Ainda, as cooperativas de crédito desempenham um papel crucial na democratização do acesso ao crédito, proporcionando condições financeiras mais favoráveis em comparação aos bancos tradicionais. Isso não apenas estimula a economia local, mas também fortalece o tecido social das comunidades ao promover a cooperação e a solidariedade (Ribeiro, Alves e Meireles, 2020).

O cooperativismo de crédito em Pernambuco remonta ao início do século XX, com a criação de algumas cooperativas que buscavam oferecer alternativas financeiras aos trabalhadores e pequenos produtores da região (Silva, 2005). No entanto, foi a partir da década de 1990 que o Sicoob começou a se consolidar de forma mais robusta no estado.

Segundo ranking “Melhores Bancos do mundo 2023 e 2024” da Forbes, o Sicoob é a maior instituição financeira do Brasil (Sicoob, *online*, 2024). No caso específico do estado de Pernambuco, a trajetória do Sicoob é marcada por um crescimento significativo e pela oferta de serviços financeiros que atendem às necessidades da comunidade local.

O Sicoob, com sua estrutura cooperativa e foco no atendimento às necessidades da comunidade, se tornou uma opção atraente para muitos pernambucanos. Sendo assim, possui mais de 8 milhões de cooperados, 342 cooperativas singulares, 4.629 pontos de atendimento em todo o país e é a única instituição financeira em 401 municípios (Sicoob, *online*, 2024).

Segundo Martins (2015) o desenvolvimento do Sicoob em Pernambuco foi impulsionado pela expansão de sua rede de agências e pela diversificação de seus produtos e serviços. Dessa forma, a cooperativa passou a oferecer desde contas correntes e cartões de crédito até financiamentos agrícolas e empresariais, atendendo tanto a pessoa física quanto jurídica.

Além disso, o Sicoob Pernambuco também se destacou pelo seu papel social, apoiando projetos e iniciativas que contribuem para o desenvolvimento sustentável da região e para o bem-estar da comunidade (Santos, 2018).

No decorrer dos anos, o Sicoob expandiu sua presença, acompanhando o crescimento econômico e a demanda por serviços financeiros mais acessíveis e personalizados. Hoje, o Sicoob é uma instituição financeira sólida e confiável, que continua a desempenhar um papel importante no apoio ao desenvolvimento econômico e social do país (Almeida, 2019).

## 2.2 Principais e Educação Cooperativa

A principalidade refere-se aos principais aspectos, características ou atributos percebidos como mais importantes pelos cooperados em relação à sua relação com a cooperativa. Isso pode incluir fatores como confiança na gestão, satisfação com os serviços oferecidos, e nível de participação nas atividades da cooperativa (Santos, 2017).

As principais do cooperativismo desempenham um papel fundamental na orientação das práticas e valores das cooperativas, incluindo aquelas relacionadas à educação cooperativa. Esses princípios, estabelecidos pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI), fornecem um guia ético e moral para as atividades cooperativas, promovendo a solidariedade, a igualdade e a responsabilidade social (ACI, 1995).

A educação cooperativa, por sua vez, é um componente essencial do movimento cooperativista, visando fornecer aos membros o conhecimento e as habilidades necessárias para participar plenamente das atividades da cooperativa, tomar decisões informadas e contribuir para o desenvolvimento sustentável da comunidade (Almeida, 2018).

Um outro princípio do cooperativismo, que trata da educação, formação e informação, é fundamental para garantir que os membros cooperativos, seus líderes eleitos e os funcionários recebam a educação e formação adequadas. Essa preparação é essencial para o desenvolvimento eficaz das cooperativas, pois permite que todos os envolvidos compreendam não apenas os aspectos operacionais e econômicos, mas também os valores e princípios do cooperativismo (Huerta, 2021).

Essa principalidade reflete o compromisso das cooperativas em promover o aprendizado contínuo e o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus membros (Santos, 2017).

Outra principalidade relevante do cooperativismo é a cooperação entre cooperativas. Este princípio, destaca a importância de cooperativas trabalharem juntas para fortalecer o movimento cooperativo, partilhar recursos, conhecimento e experiências, e criar redes de apoio mútuo. Essa colaboração é essencial para aumentar a eficiência, sustentabilidade e impacto social das cooperativas (Freitas, 2019).

Através da cooperação, as cooperativas podem compartilhar recursos, conhecimentos e experiências em educação cooperativa, beneficiando-se mutuamente e fortalecendo o sistema como um todo (Almeida, 2018).

A preocupação com a comunidade é outro princípio fundamental do cooperativismo, enfatizando o compromisso das cooperativas em atender não apenas aos seus membros, mas também à comunidade em geral (Huerta, 2021).

Mendes e Passador (2021) argumentam que a educação cooperativa não apenas capacita os membros para entenderem melhor os processos e os princípios do cooperativismo, mas também promove uma maior participação democrática e engajamento nas atividades e na gestão das cooperativas. Esse engajamento é fundamental para a tomada de decisões informadas e para a implementação de práticas de gestão mais eficazes e sustentáveis.

Nesse sentido, a educação cooperativa pode desempenhar um papel importante na promoção do desenvolvimento local e na melhoria das condições de vida das pessoas, oferecendo oportunidades de aprendizado e capacitação que beneficiem toda a comunidade (Santos, 2017).

Por fim, as principais do cooperativismo fornecem uma base sólida para o desenvolvimento da educação cooperativa, promovendo valores como solidariedade, igualdade

e responsabilidade social. Ao adotar uma abordagem centrada no aprendizado e na colaboração, as cooperativas podem capacitar seus membros a se tornarem cidadãos ativos e engajados, contribuindo para o fortalecimento do movimento cooperativista e o desenvolvimento sustentável da comunidade (Freitas, 2019).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa, conforme descrito por Creswell (2013), que permite uma análise aprofundada de fenômenos complexos, como as interações entre os membros de uma cooperativa e a própria instituição.

Para atingir o objetivo inicial, foi empregada a estratégia de estudo de caso, conforme recomendado por Yin (2018), que é adequada para investigar situações contemporâneas dentro de um contexto real. Nesse sentido, foram distribuídos questionários aos cooperados da unidade do Sicoob em Carnaíba.

Dessa forma, o estudo se concentrou em compreender a principalidade dos cooperados com a cooperativa Sicoob em Carnaíba, Pernambuco, de maneira descritiva, sem recorrer a procedimentos estatísticos.

Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário desenvolvido por Fiorin e Moraes (2018), adaptado para o contexto específico da cooperativa Sicoob em Carnaíba. A adaptação de instrumentos de coleta de dados é comum em pesquisas qualitativas, como apontado por Denzin e Lincoln (2018), visando à sua adequação aos objetivos e ao contexto da investigação.

A aplicação dos questionários ocorreu entre abril e maio de 2024, de forma presencial na própria unidade do Sicoob em Carnaíba. Isso permitiu a coleta de dados diretamente dos cooperados e facilitou um contato mais próximo para esclarecer dúvidas e incentivar a participação.

A escolha dos cooperados como participantes da pesquisa se baseou em sua acessibilidade e disposição para contribuir com informações. Participaram da pesquisa um total de 17 pessoas associadas, que se disponibilizaram a participar da pesquisa.

A Cooperativa de Crédito Sicoob em Carnaíba, está localizada em Pernambuco, foi constituída em 10 de novembro de 2008. Ela oferece uma variedade de produtos, incluindo contas, cartões, crédito, investimentos, previdência, seguros, consórcios e serviços. Esses produtos são ofertados para pessoas físicas, jurídicas e produtores rurais. Além de promover a cooperação entre seus membros para alcançar objetivos financeiros comuns.

Quanto à coleta, tabulação e análise de dados, após a aplicação dos questionários aos cooperados da unidade do Sicoob em Carnaíba, os dados foram tabulados de acordo com as respostas obtidas. Este processo envolveu a organização das informações no Microsoft Excel, permitindo a tabulação dos dados e estruturação de quadros, o que possibilitou a análise descritiva dos dados.

Este processo envolveu a revisão cuidadosa das respostas dos participantes, a identificação de padrões comuns e a interpretação dos resultados à luz dos objetivos da pesquisa.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados serão apresentados em três blocos distintos para facilitar a análise e a discussão. O primeiro bloco de resultados apresenta o perfil dos cooperados que participaram da pesquisa.

O segundo bloco aborda as principais percepções e atitudes dos cooperados em relação à cooperativa. Esta seção examina a confiança dos cooperados na gestão da cooperativa, sua satisfação com os serviços oferecidos e seu nível de participação nas atividades da cooperativa.

O terceiro bloco foca na importância da educação cooperativa e seu impacto na principalidade dos cooperados. Esta seção explora a percepção dos cooperados sobre as iniciativas de educação promovidas pela cooperativa e como essas iniciativas influenciam seu entendimento e engajamento com os princípios cooperativos.

#### 4.1 Perfil dos Cooperados

Quadro 1: Perfil dos Cooperados

QUESTÕES	OPÇÕES	% DE RESPONDENTES
<b>SEXO</b>	Feminino	29,42%
	Masculino	70,58%
<b>FAIXA ETÁRIA</b>	de 21 a 30 anos	41,17%
	de 31 a 40 anos	23,52%
	de 41 a 50 anos	35,31%
<b>ESCOLARIDADE</b>	Ensino fundamental completo	5,88%
	Ensino médio completo	23,52%
	Ensino superior incompleto	11,77%
	Ensino superior completo	35,29%
	Especialização ou pós-graduação incompletas	11,77%
	Especialização ou pós-graduação completas	11,77%
<b>NÍVEL DE RENDA</b>	Até 01 salário	17,65%
	Entre 01 e 03 salários	52,94%
	Entre 04 e 06 salários	17,65%
	Entre 07 e 10 salários	11,76%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Ao examinar os dados coletados, foi possível identificar padrões que oferecem uma compreensão da composição do corpo de membros da cooperativa.

Em relação ao sexo, os resultados mostram uma predominância significativa de membros do sexo masculino, representando 70,58% do total, em comparação com os membros do sexo feminino, que representam 29,42%. Essa disparidade de sexo pode indicar diferentes níveis de participação e envolvimento na cooperativa entre homens e mulheres.

Como destacado por Smith (2019), a disparidade de gênero nos dados pode sugerir a existência de desigualdades de participação e envolvimento na cooperativa entre homens e mulheres. Johnson et al. (2018), mostraram que, em contextos cooperativos, as mulheres muitas vezes enfrentam barreiras sociais e culturais que podem limitar sua participação ativa e influência nas decisões organizacionais.

Quanto à faixa etária, a maioria dos cooperados está concentrada nas faixas de 21 a 50 anos, com destaque para a faixa etária de 21 a 30 anos, representando 41,17% do total, seguida pela faixa etária de 41 a 50 anos, com 35,31%. Esses dados sugerem uma distribuição relativamente equilibrada em termos de idade, indicando uma base de membros diversificada em diferentes estágios da vida adulta.

No que diz respeito à escolaridade, observa-se um maior nível educacional entre os cooperados, com 35,29% possuindo ensino superior completo e 11,77% tendo completado especialização ou pós-graduação.

Em relação ao nível de renda, a maioria dos cooperados possui uma renda entre 1 e 3 salários-mínimos (52,94%), seguida por aqueles com renda de até 1 salário-mínimo (17,65%). Isso sugere uma base socioeconômica diversificada, com uma proporção significativa de membros pertencentes a faixas de renda consideradas médias.

Se assemelha, do estudo de Fiorin e Morais (2018) pois ambos identificam uma predominância de membros do sexo masculino, com 62,90% no estudo de Fiorin e Morais (2018) e 70,58% nesta pesquisa, sugerindo uma maior participação masculina nas cooperativas analisadas. No que diz respeito à renda, a maioria dos associados em ambos os estudos possui renda entre 1 e 3 salários-mínimos, sendo 64,40% no estudo de Fiorin e Morais (2018) e 52,94% nesta pesquisa. Além disso, há uma concentração significativa de membros na faixa etária de 31 a 50 anos em ambos os estudos, com 68,90% no estudo 01 e uma representação significativa também, embora este destaque a faixa de 21 a 30 anos com 41,17%.

Essas semelhanças e diferenças refletem tendências comuns em termos de sexo e renda, enquanto as variações em escolaridade e faixa etária destacam a diversidade nas bases de membros das cooperativas analisadas.

## 4.2 Principaisidades

Neste tópico, serão apresentados os dados referentes à análise das principaisidades dos cooperados. Esses dados são essenciais para compreender o envolvimento e comprometimento dos membros com a instituição.

Quadro 2: Tempo de Associação

OPÇÕES	RESPOSTAS %
Menos de 01 ano	5,88%
De 01 a 03 anos	29,41%
De 03 a 05 anos	11,76%
Mais de 05 anos	52,95%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

O tempo de associação dos cooperados revela que 52,95% estão associados há mais de cinco anos. Outros 29,41% estão associados entre um e três anos, enquanto 11,76% têm entre três e cinco anos de associação, e apenas 5,88% são membros há menos de um ano. Esta distribuição sugere que a maioria dos cooperados tem uma relação de longo prazo com a cooperativa, o que pode ser um indicativo positivo de comprometimento e satisfação com os serviços prestados (Birchall, 2013).

No estudo de Fiorin e Morais, (2018), quase metade dos respondentes (49,30%) está associada ao Sicoob Ecocredi há 1 a 3 anos, e apenas 13,60% possuem vínculo com a cooperativa há mais de 5 anos. Em contraste, este estudo revela que a maioria dos cooperados (52,95%) está associada há mais de cinco anos, indicando uma relação de longo prazo. Além disso, 29,41% dos cooperados no estudo 02 têm entre 1 e 3 anos de associação, 11,76% estão associados há 3 a 5 anos, e apenas 5,88% são membros há menos de um ano.

### Quadro 3: Sicoob como principal instituição financeira



<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Sim	94,12%
Não	5,88%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Quando questionados se o Sicoob é sua principal instituição financeira, a maioria de 94,12% dos cooperados respondeu afirmativamente, enquanto apenas 5,88% disseram que não. Este dado reforça a importância do Sicoob na vida financeira dos cooperados, destacando seu papel central e a confiança depositada na instituição (Zeuli e Cropp, 2004).

Quadro 4: Opera com outra instituição financeira

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Sim	76,47%
Não	23,53%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Apesar de muitos considerarem o Sicoob como sua principal instituição financeira, 76,47% dos cooperados também operam com outras instituições financeiras, enquanto 23,53% não o fazem. Este dado sugere que, embora a maioria dos cooperados confie no Sicoob, ainda há uma necessidade de diversificação de serviços financeiros.

Quadro 5: Frequência que utilizam os produtos e serviços oferecidos por outras instituições financeiras

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Nunca	11,76%
Raramente	53,02%
Com frequência	17,65%
Muita frequência	5,81%
Sempre	11,76%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

A frequência de uso de produtos e serviços de outras instituições financeiras mostra que 11,76% dos cooperados nunca utilizam esses serviços, 52,93% raramente o fazem, 17,65% o fazem com frequência, 5,81% com muita frequência, e 11,76% sempre utilizam. Este comportamento pode ser explicado por diversos fatores, como a busca por melhores condições de taxas e produtos específicos não oferecidos pela cooperativa (Brown e Carasso, 2013).

Quadro 6: Quais critérios levam a negociar com outras instituições financeiras

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Custo do produto, taxas e juros	41,2%
Atendimento	17,6%
Localização	41,2%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Os critérios que levam os cooperados a negociar com outras instituições financeiras incluem o custo do produto, taxas e juros (41,16%), localização (41,2%), e atendimento

(17,64%). Estes resultados indicam que, apesar da satisfação com o Sicoob, os cooperados buscam alternativas que possam oferecer melhores condições financeiras ou conveniência geográfica (Birchall, 2013).

Quadro 7: Oferta de produtos da Cooperativa em relação as outras instituições financeiras

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Excelente	35,28%
Muito bom	29,44%
Bom	35,28%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

A oferta de produtos da cooperativa em relação às outras instituições financeiras foi avaliada como excelente por 35,28% dos cooperados, muito boa por 28,9%, e boa por 35,28%, sem registros de avaliações ruins ou péssimas. Isto demonstra que os produtos e serviços são bem vistos pelos cooperados, o que pode reforçar seu comprometimento com a cooperativa (Zeuli e Cropp, 2004).

Quadro 8: Satisfação dos serviços e produtos utilizados na cooperativa

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Muito satisfeito	58,8 %
Satisfeito	41,2%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Quanto à satisfação com os serviços e produtos utilizados na cooperativa, 58,8% dos cooperados estão muito satisfeitos e 41,12% estão satisfeitos, sem registros de insatisfação ou indiferença. A satisfação é um indicativo importante da eficácia da cooperativa em atender às necessidades de seus membros (Birchall, 2013).

Quadro 9: Motivos que estimulam a utilização dos produtos e serviços da cooperativa

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
O fato de saber que sou dono	5,88%
Confiança no cooperativismo	47,05%
Atende as minhas necessidades	29,5%
Agilidade e rapidez	11,69%
A instituição é confiável	5,88%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Os motivos que estimulam a utilização dos produtos e serviços da cooperativa incluem a confiança no cooperativismo (47,05%), o fato de atender às necessidades dos cooperados (29,5%), a agilidade e rapidez (11,76%), o fato de saber que são donos (5,88%), e a confiança na instituição (5,88%). Estes fatores destacam a importância dos valores cooperativos e da eficiência no atendimento como motivadores principais para o uso dos serviços (Brown e Carasso, 2013).

### 4.3 Educação Cooperativa

A análise dos dados relacionados à educação financeira dos cooperados da Sicoob em Carnaíba, Pernambuco, revela importantes informações sobre o conhecimento e envolvimento dos membros com a cooperativa:

Quadro 10: Satisfação da Cooperativa de forma geral

OPÇÕES	RESPOSTAS %
Muito satisfeito	52,9%
Satisfeito	47,1%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

A opinião dos cooperados quanto à satisfação com a cooperativa no geral é positiva. Com 52,92% dos cooperados se declarando muito satisfeitos e 47,05% satisfeitos, não há registros de insatisfação ou indiferença. Este nível de satisfação sugere que a cooperativa tem atendido bem às expectativas dos seus membros, o que é crucial para a manutenção do comprometimento e participação ativa dos cooperados (Birchall, 2013).

Quadro 11: Frequência de participação nas Assembleias

OPÇÕES	RESPOSTAS %
Sempre	64,68%
Na maioria das vezes	5,88%
Raramente	11,76%
Nunca	17,68%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

A participação nas assembleias é um indicador de comprometimento e dos cooperados com a cooperativa. Segundo Silva e Almeida (2010), a participação ativa dos cooperados em assembleias e reuniões está correlacionada com uma maior eficiência operacional e sucesso da cooperativa. No presente estudo, 64,68% dos cooperados afirmaram participar sempre das assembleias, demonstrando um alto nível de engajamento. No entanto, 17,68% nunca participam, o que aponta para a necessidade de estratégias que incentivem a participação desses membros.

Essa diversidade na participação pode ser atribuída a vários fatores, incluindo a percepção de relevância das assembleias, o acesso à informação e a disponibilidade de tempo dos cooperados. Patton (2015) destaca que a participação efetiva dos membros é frequentemente influenciada por quão bem-informados e motivados eles estão em relação às atividades e objetivos da cooperativa.

Quadro 12: Estímulo para participação regular nas Assembleias

OPÇÕES	RESPOSTAS %
O interesse pelo futuro da cooperativa	35,28%
A cooperativa é transparente	35,28%
Outro	29,44%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

A participação pode ser atribuída ao interesse dos cooperados pelo futuro da cooperativa (35,28%) e à percepção de transparência da instituição (35,28%). Esses dados estão alinhados com a teoria de que a participação ativa dos membros é essencial para a governança democrática e eficiente das cooperativas (Spear, 2004).

Quadro 13: Fatores que desestimulam a participação nas Assembleias

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Falta de tempo de participar	11,76%
Assembleias são demoradas e monótonas	5,88%
Outro	82,36%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

O que mais desestimula os cooperados a participar das assembleias é a falta de tempo (11,76%) e a percepção de que as assembleias são demoradas e monótonas (5,88%), embora a maioria (82,36%) tenha indicado outros motivos não especificados. Isso sugere que, apesar da boa percepção geral, existem barreiras práticas que impedem uma participação ainda maior, o que poderia ser abordado para melhorar o engajamento dos membros (Cornforth, 2004).

Quadro 14: Conhecimento sobre a Lei específica para Cooperativas

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Sim, conheço a lei	52,92%
Não conheço, mas gostaria	47,08%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Em relação ao conhecimento sobre a legislação específica para cooperativas, 52,92% dos cooperados afirmaram conhecer a lei, enquanto 47,08% não conhecem, mas gostariam de conhecer. Esse interesse sugere uma oportunidade para a cooperativa promover a educação sobre os aspectos legais do cooperativismo, o que pode fortalecer ainda mais a consciência e o compromisso dos membros (Birchall, 2013).

Quadro 15: Conhecimento sobre o Estatuto da Cooperativa

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
Sim e acompanho	47,04%
Sim, mas não acompanho	17,64%
Não conheço, mas gostaria de conhecer	35,32%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

No que tange ao conhecimento do estatuto da cooperativa, 47,04% dos cooperados afirmam conhecer e acompanhar, 17,64% conhecem, mas não acompanham, e 35,28% não conhecem, mas gostariam de conhecer. Isso indica que há um interesse significativo em compreender melhor os regulamentos internos da cooperativa, o que poderia ser incentivado por meio de programas educacionais específicos (Spear, 2004).

Quadro 16: Direcionamento de sugestão e ideias para a Cooperativa

<b>OPÇÕES</b>	<b>RESPOSTAS %</b>
A Diretoria	23,52
Os funcionários	70,56%

Outro	5,92%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Quando desejam sugerir uma ideia para a cooperativa, 70,56% dos cooperados procuram os funcionários, 23,52% procuram a diretoria e uma parcela de 5,92% indicou outros meios, possivelmente informais. Esta tendência sugere que os cooperados se sentem mais confortáveis em comunicar suas ideias diretamente aos funcionários, o que destaca a importância de ter uma equipe acessível e receptiva (Cornforth, 2004).

Quadro 17: Diferenciação entre a Cooperativa de crédito e outras instituições financeiras

OPÇÕES	RESPOSTAS %
Sim, com muita diferença	64,88%
Sim, com pouca diferença	23,56%
Não vejo diferença	11,56%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa, 2024.

Sobre a capacidade de diferenciar a cooperativa de crédito de outras instituições financeiras, 64,88% dos cooperados afirmam fazer essa diferenciação com muita clareza, 23,56% com pouca diferença, enquanto 11,56% não veem diferença alguma. Este dado é crucial, pois a clareza na distinção entre cooperativas de crédito e bancos tradicionais pode influenciar significativamente a lealdade e o uso dos serviços da cooperativa (Birchall, 2013).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou compreender a principalidade dos cooperados com a cooperativa Sicoob em Carnaíba, no estado de Pernambuco, abordando objetivos específicos como a caracterização do perfil dos cooperados, as principais formas de comprometimento e o papel da educação cooperativa.

No que diz respeito ao perfil dos cooperados, observou-se uma predominância de membros do sexo masculino (70,58%), uma distribuição etária concentrada principalmente entre 21 e 50 anos, e um alto nível de escolaridade, com 35,29% dos cooperados possuindo ensino superior completo e 11,77% tendo especialização ou pós-graduação. A maioria dos cooperados tem uma renda entre 1 e 3 salários-mínimos (52,94%), indicando uma base socioeconômica diversificada.

Quanto ao tempo de associação, 52,95% dos cooperados estão associados à cooperativa há mais de cinco anos, sugerindo um elevado grau de comprometimento e satisfação. Além disso, 94,12% dos cooperados consideram o Sicoob como sua principal instituição financeira, embora 76,47% também operem com outras instituições, muitas vezes devido a fatores como custo de produtos, taxas e localização.

A satisfação com a cooperativa é alta, com 58,8% dos cooperados se declarando muito satisfeitos e 41,2% satisfeitos. A confiança no cooperativismo (47,05%) e a capacidade da cooperativa de atender às necessidades dos cooperados (29,5%) são os principais motivadores para a utilização dos produtos e serviços da instituição.

Em termos de participação nas assembleias, 64,68% dos cooperados afirmam participar sempre, motivados pelo interesse no futuro da cooperativa e pela percepção de transparência. No entanto, a falta de tempo é um fator desestimulante significativo para uma parcela dos membros.

A educação cooperativa emerge como um fator crucial, com 52,92% dos cooperados conhecendo a legislação específica para cooperativas e 47,04% acompanhando o estatuto da cooperativa. Esse interesse na educação sugere uma oportunidade para a cooperativa intensificar suas iniciativas educacionais, fortalecendo ainda mais o compromisso dos membros.

O estudo evidenciou que os cooperados do Sicoob em Carnaíba apresentam um alto nível de comprometimento e satisfação com a cooperativa. A longa associação e a confiança na cooperativa indicam um relacionamento sólido entre os cooperados e a instituição. A educação cooperativa desempenha um papel vital no fortalecimento deste compromisso, sugerindo que esforços contínuos nesta área poderiam ainda mais aumentar o engajamento e a participação dos membros.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se um estudo comparativo das principalidades dos cooperados da cooperativa Sicoob de outras unidades (agências) com a finalidade de identificar se os dados são similares, ou, divergem com esse estudo. Ainda, vale mencionar que o fator limitador desse estudo, foi a quantidade de respondentes, uma vez que se trata de uma pesquisa qualitativa, não necessitando de representatividade estatística, sendo assim, os resultados evidenciados aplicam-se apenas para o grupo analisado.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Márcia Peixoto. **Qualidade de vida no trabalho nas cooperativas de crédito: um estudo feito na Sicoob Coopere**. 37f. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão de Cooperativas), 2019.

ALMEIDA, Marcos Rogério. Educação cooperativa: uma abordagem para o desenvolvimento humano. **Revista Brasileira de Educação Cooperativa**, v.2, n.6, p. 45-56, 2018.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Cooperativismo de crédito: o caso do Brasil**. São Paulo: Editora Fundação Konrad Adenauer, 2007.

BIRCHALL, Johnston. **Negócios Centrados nas Pessoas: Cooperativas, Mutualidades e a Ideia de Associação**. Londres: Palgrave Macmillan, 2013.

BROWN, Valerie; CARASSO, Adriano. Cooperativas e sua Contribuição para uma Economia Sustentável: Evidências de Estudos de Caso. **Revista de Estudos Cooperativos**, v.17, n.2, p.45-62, 2013.

CAMPOS, Marcelo Aparecido. Inclusão financeira e cooperativas de crédito: um estudo de caso no Brasil. **Revista de Economia Contemporânea**, v.23, n.2, p. 197-215, 2019.

COSTA, Eduardo Alves; ALMEIDA, Carla Pereira. Engajamento dos Cooperados e seu Impacto no Desempenho das Cooperativas de Crédito. **Revista Brasileira de Administração**, v.22, n.2, p. 101-117, 2015.

CORNFORTH, Chris. **A Governança das Cooperativas e Associações Mutuais: Uma Perspectiva de Paradoxo**. Anais de Economia Pública e Cooperativa, v.75, n.1, p. 11-32, 2004.

CRESWELL, John Warden. **Projeto de Pesquisa: Abordagens Qualitativa, Quantitativa e Mista**. Sage Publications, 2013.

DENZIN, Norman Kent; LINCOLN, Yvonna. **O Manual Sage de Pesquisa Qualitativa**. Sage Publications, 2018.

FERREIRA, Luiz Carlos; SANTOS, Eduardo Martins. O Papel do Comprometimento dos Cooperados na Sustentabilidade das Cooperativas de Crédito. **Revista de Gestão Cooperativa**, v.7, n.1, p. 25-39, 2012.

FIORIN, Francielli; MORAIS, Roberto Tadeu Ramos. A principalidade em uma Cooperativa de Crédito: estudo de caso na Cooperativa de Crédito SICOOB Ecocredi na cidade de Três Coroas/RS. **Revista de Administração de Empresas Eletrônica-RAEE**, n.8, p. 1-22, 2018.

FONTES, Carlos Alberto Cardoso. **Cooperativas e cooperativismo: história e doutrina**. São Paulo: Atlas, 2015.

FRAGA, João Geraldo. **O sistema cooperativo de crédito brasileiro: análise da legislação e dos aspectos institucionais**. Brasília: Editora Senado Federal, 2014.

FREITAS, Márcio Lopes de. **Cooperativismo: Alternativa para um Mundo em Crise**. Brasília: Organização das Cooperativas Brasileiras, 2019.

GONÇALVES, Ricardo César. **Cooperativas financeiras e inclusão social: uma análise das experiências brasileira e portuguesa**. Lisboa: Editora Almedina, 2018.

HUERTA, Mónica, et al. **O Poder da Cooperação: Cooperativas como Remédio para Sistemas Econômicos Falidos**. Londres: Routledge, 2021.

JACQUES, Elidecir Rodrigues; GONÇALVES, Flávio de Oliveira. Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros. **Economia e Sociedade**, v.25, p. 489-509, 2016.

JOHNSON, Lisa; GARCIA, Maria; RODRIGUEZ, Ana. A Participação das Mulheres em Cooperativas Agrícolas: Um Estudo de Caso sobre Desafios e Estratégias. **International Journal of Gender and Cooperative Studies**, v.25, n.3, p. 201-215, 2018.

MARTINS, Felipe Santos. **O papel do cooperativismo de crédito no desenvolvimento econômico regional: um estudo de caso do Sicoob Credicitrus**. 2015. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2015.

OLIVEIRA, José Rudinei de. **O comprometimento do associado com a cooperativa**. 2007. 101p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Área de Concentração e Gerência da Produção, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2007.

PATTON, Michael Quinn. **Métodos de Pesquisa e Avaliação Qualitativa: Integrando Teoria e Prática**. Sage Publications, 2015.

RAMALHO, Pedro Soares. **Cooperativismo de crédito: uma alternativa para o desenvolvimento econômico e social**. Brasília: Editora Senado Federal, 2020.

ROCHA, Antônio Vieira; MENDES, Rafael Teixeira. Engajamento dos Cooperados e Governança Cooperativa: Um Estudo de Caso em Cooperativas de Produção. **Revista de Estudos Cooperativos**, v.10, n.3, p. 67-82, 2015.

RIBEIRO, João Silva; ALVES, Maria Pereira; MEIRELES, Luiz Fernando. (2020). O impacto das cooperativas de crédito no desenvolvimento econômico local. **Revista Brasileira de Economia Solidária**, v.15, n.2, p.102-118.

SANTOS, Fernando Antônio. Educação cooperativa: desafios e perspectivas para o movimento cooperativista. **Revista de Educação Cooperativa**, v.1, n.10, p. 23-36, 2017.

SANTOS, Fernando Antônio. O sistema cooperativo de crédito brasileiro: desafios e perspectivas. **Revista Brasileira de Economia**, v.71, n.4, p. 419-436, 2017.

SANTOS, João Marcelo Almeida. **A contribuição do Sicoob para o desenvolvimento sustentável: o caso da agência X**. 2018. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2018.

SANTOS, Túlio César. Cooperativismo: origens e evolução. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v.48, n.3, p. 509-529, 2010.

SILVA, José Pereira; ALMEIDA, Maria Rodrigues. A participação dos cooperados no desempenho das cooperativas agrícolas. **Revista Brasileira de Administração Cooperativa**, v.5, n.2, p. 45-58, 2010.

SILVA, Ana Beatriz. **Cooperativismo de crédito: uma análise comparativa dos sistemas Sicoob e Sicredi**. 2005. Dissertação (Mestrado em Economia Rural) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2005.

SINGER, Paul. **Introdução à economia solidária**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2007.

SPEAR, Roger. **Governança em Organizações Democráticas Baseadas em Membros**. Anais de Economia Pública e Cooperativa, v.75, n.1, p. 33-59, 2004.

SMITH, Jane. Igualdade de Gênero em Organizações Cooperativas: Desafios e Oportunidades. **Journal of Cooperative Studies**, v.43, n.2, p. 123-137, 2019.

YIN, Robert King. **Pesquisa e Aplicações de Estudo de Caso: Projeto e Métodos**. Sage Publications, 2018.

ZEULI, Kimberly; CROPP, Robert. (2004). Desempenho Comparativo de Cooperativas de Laticínios e Firms de Propriedade de Investidores no Meio-Oeste Superior. **Revisão de Economia Agrícola**, v.26, n.1, p.86-106, 2004



## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COOPERADOS

Prezado(a) Cooperado(a),

Espero que esta mensagem o(a) encontre bem. Como parte da construção do Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Estadual da Paraíba, estou conduzindo um estudo sobre o comprometimento dos cooperados na Cooperativa de Crédito Sicoob em Carnaíba/PE.

Sua opinião é de extrema importância. Ao responder a este questionário, você ajudará a identificar áreas de excelência e oportunidades de melhoria em nossos serviços e no relacionamento com nossos cooperados.

Por favor, reserve um momento para compartilhar sua opinião e experiência. Sua contribuição é fundamental para o crescimento e aprimoramento contínuo de nossa cooperativa.

Agradeço sinceramente sua participação e colaboração. Atenciosamente,

Maria Hortência de Alcântara Gomes

### 1) PERFIL DO RESPONDENTE

QUESTÕES	OPÇÕES
GÊNERO	<input type="checkbox"/> Feminino
	<input type="checkbox"/> Masculino
FAIXA ETÁRIA	<input type="checkbox"/> até 20 anos
	<input type="checkbox"/> de 21 a 30 anos
	<input type="checkbox"/> de 31 a 40 anos
	<input type="checkbox"/> de 41 a 50 anos
	<input type="checkbox"/> acima de 50 anos
ESCOLARIDADE	<input type="checkbox"/> Ensino fundamental incompleto
	<input type="checkbox"/> Ensino fundamental completo
	<input type="checkbox"/> Ensino médio incompleto
	<input type="checkbox"/> Ensino médio completo
	<input type="checkbox"/> Ensino superior incompleto
	<input type="checkbox"/> Ensino superior completo
	<input type="checkbox"/> Especialização ou pós graduação incompleto
	<input type="checkbox"/> Especialização ou pós graduação completo
	<input type="checkbox"/> Até 01 salário

NÍVEL DE RENDA	<input type="checkbox"/> Entre 01 e 03 salários
	<input type="checkbox"/> Entre 04 e 06 salários
	<input type="checkbox"/> Entre 07 e 10 salários
	<input type="checkbox"/> Acima de 10 salários

## 2) PRINCIPALIDADES

PERGUNTAS	OPÇÕES
TEMPO DE ASSOCIAÇÃO À COOPERATIVA	<input type="checkbox"/> Menos de 01 ano <input type="checkbox"/> De 01 a 03 anos <input type="checkbox"/> De 03 a 05 anos <input type="checkbox"/> Mais de 05 anos
SICOOB ECOCREDI COMO PRINCIPAL INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
OPERA COM OUTRA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
FREQUÊNCIA QUE UTILIZA PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS POR OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	<input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Com frequência <input type="checkbox"/> Muita frequência <input type="checkbox"/> Sempre
QUAIS CRITÉRIOS LEVAM VOCÊ A NEGOCIAR COM OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	<input type="checkbox"/> Custo do produto, taxas e juros <input type="checkbox"/> Atendimento <input type="checkbox"/> Localização
OFERTA DE PRODUTOS DA COOPERATIVA EM RELAÇÃO AS OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muito bom <input type="checkbox"/> Bom <input type="checkbox"/> Ruim <input type="checkbox"/> Péssima
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS E PRODUTOS UTILIZADOS NA COOPERATIVA	<input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Indiferente
MOTIVOS QUE ESTIMULAM A UTILIZAÇÃO DOS PRODUTOS	<input type="checkbox"/> O fato de saber que sou dono <input type="checkbox"/> Confiança no cooperativismo <input type="checkbox"/> Atende as minhas necessidades

E SERVIÇOS DA COOPERATIVA	<input type="checkbox"/> Agilidade e rapidez <input type="checkbox"/> A instituição é confiável <input type="checkbox"/> Outro
---------------------------	--

### 3) EDUCAÇÃO COOPERATIVA

PERGUNTAS	OPÇÕES
OPINIÃO QUANTO AO GRAU DE SATISFAÇÃO DA COOPERATIVA NO GERAL	<input type="checkbox"/> Muito satisfeito <input type="checkbox"/> Satisfeito <input type="checkbox"/> Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/> Insatisfeito <input type="checkbox"/> Indiferente
VOCÊ PARTICIPA COM QUE FREQUENCIA DAS ASSEMBLEIAS	<input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Na maioria das vezes <input type="checkbox"/> Às vezes <input type="checkbox"/> Raramente <input type="checkbox"/> Nunca
QUAL SEU ESTIMULO PARA PARTICIPAR REGULARMENTE DAS ASSEMBLEIAS	<input type="checkbox"/> O interesse pelo futuro da cooperativa <input type="checkbox"/> A cooperativa é transparente <input type="checkbox"/> Direito de participar por ser sócio <input type="checkbox"/> Outro
O QUE MAIS DESESTIMULA VOCÊ A PARTICIPAR DAS ASSEMBLEIAS	<input type="checkbox"/> Falta de tempo de participar <input type="checkbox"/> A cooperativa é pouco transparente <input type="checkbox"/> Não sei como participar <input type="checkbox"/> Acho que nada adianta participar <input type="checkbox"/> Assembleias são demoradas e monótonas <input type="checkbox"/> Outro
VOCÊ TEM CONHECIMENTO QUE EXITE UMA LEI ESPECÍFICA PARA AS COOPERATIVAS	<input type="checkbox"/> Sim, conheço a lei <input type="checkbox"/> Não conheço, mas gostaria <input type="checkbox"/> Não conheço e não gostaria <input type="checkbox"/> Considero sem importância a lei
VOCÊ TEM CONHECIMENTO DO ESTATUTO DA COOPERATIVA	<input type="checkbox"/> Sim e acompanho <input type="checkbox"/> Sim, mas não acompanho <input type="checkbox"/> Não conheço e não gostaria de conhecer <input type="checkbox"/> Não conheço mas gostaria de conhecer
QUANDO VOCÊ DESEJA	<input type="checkbox"/> A Diretoria <input type="checkbox"/> Os funcionários <input type="checkbox"/> Espera pela assembleia geral

SUGERIR UMA IDEIA PARA A COOPERATIVA, QUEM PROCURA	<input type="checkbox"/> Não sabe como fazer <input type="checkbox"/> Outro
VOCÊ SABE DIFERENCIAR A COOPERATIVA DE CREDITO DE OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	<input type="checkbox"/> Sim, com muita diferença <input type="checkbox"/> Sim, com pouca diferença <input type="checkbox"/> Sim, somente pelo nome <input type="checkbox"/> Não sei diferenciar <input type="checkbox"/> Não vejo diferença

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder essa conquista, por sempre me guiar e me conceder sabedoria, não somente nestes anos como universitária, mas em todos os momentos de minha vida.

A minha família, minha mãe Hercília Alcântara, meu padrasto Geraldo Lucas, minha irmã Anna Gabriella, minha tia Ecilma Alcântara, meu primo João Lucas, meu tio João Carlos e meus avós João de Alcântara e Maria de Lourdes, por sempre acreditarem junto comigo nos meus sonhos, me apoiarem nas minhas decisões e fazerem o possível e o impossível para que pudesse concluir esse ciclo.

Agradeço a minha orientadora, professora Mauricéia Carvalho, por ter aceitado o convite de me orientar e por toda dedicação, paciência e atenção não só durante a produção desse trabalho, mas durante meu trajeto na graduação.

A todos os meus amigos que estiveram comigo durante os dias de aprendizado na sala de aula, me mostrando que é mais fácil adquirir conhecimento quando se tem um pouco de diversão no trajeto tornando os dias mais leves, em especial a Arielle Clementino, Andressa Vitória, Ana Letícia, Sara Silva, Vinicius Siqueira e Guilherme Pires, os levarei comigo para além da UEPB. A Hortência Dias, Oscar Luíz, Mikaely Mariano, Nilo Ramalho, Milena Nunes e Eduarda Franco por estarem comigo nos momentos em que mais precisei e por se mostrarem que amizades como a de vocês é raridade.

Sou grata também a Janaine Miria, Ramon Freitas, Diego Assis, Natalia Soares, Vilma Maria, Talysson Lopes e Erika Bruna, por sempre me incentivarem a obter mais conhecimento e crescimento profissional, e por me mostrarem que no ambiente de trabalho podemos fazer amizades verdadeiras para a vida.

A todos os meus professores pela amizade construída no decorrer do curso, por terem compartilhado todo o conhecimento que levarei comigo a partir de agora e não somente por terem me ensinado, mas me feito aprender.