



**Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS)
Curso de Administração**

COOPERATIVISMO E IMPACTO SOCIAL

COOPERATIVISM AND SOCIAL IMPACT

Arthur Silva dos Santos Coelho¹

Prof. Dr. Igor Guevara Loyola de Souza²

RESUMO

Nas duas últimas décadas, as cooperativas de crédito no Brasil se desenvolveram de forma notável frente a outros tipos de instituições bancárias. As ações destas instituições geram impacto na relação com os atores envolvidos em suas atividades. Este trabalho buscou avaliar a percepção do impacto social das cooperativas de crédito, através da visão dos funcionários das cooperativas. Para tanto, foram realizadas entrevistas online com 10 trabalhadores de cooperativas de crédito de diversas partes do país. Utilizou-se de análise de conteúdo para interpretação dos dados. Os resultados apontam para a necessidade de uma formalização e sistematização de métodos de avaliação impacto social para a área de cooperativismo de crédito, bem como um processo de visão e comunicação institucional que refine este conceito entre gestores e trabalhadores dentro do cooperativismo de crédito. Também foi verificado que o trabalhador do cooperativismo de crédito vê suas atividades como relevantes para o desenvolvimento das comunidades em que se encontra, assim como consegue observar mudanças nestas comunidades, e nos atores que a compõem, a partir de seu trabalho.

Palavras-chave: Impacto social; Cooperativismo de crédito; Avaliação de impacto social; Trabalhadores; SROI.

ABSTRACT

Over the past two decades, credit cooperation in Brazil has developed considerably in comparison to other types of banking institutions. Those institution's activities create an impact on the relationship with other actors that evolved on their activities. This college work tried to evaluate the social impact of the credit unions through their employee's vision. Owing to this search, it has been selected a sample of 10 participants, all cooperatives union workers from many parts of the country. The analysis of content was used to interpret the data. The results point to a necessity of a systematization and formalization of the evaluation method for

¹Aluno do curso de Administração. Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso. E-mail: arthurcoelho@sempreceub.com.

²Professor orientador do curso de Administração do Centro Universitário de Brasília. Doutor em Administração pela Universidade de Brasília. E-mail: igor.souza@ceub.edu.br.

the union cooperation, as well as an institutional vision and communication process that rectifies and refines this concept between the managers and workers inside the credit cooperation. It has also been verified that the cooperative credit worker sees his activities as relevant for the communities development that he is inserted in, just as he can observe changes on these communities, and on the actors that compose it, by their work.

Keywords: Social impact; Credit cooperatives; Social impact assessment; Workers; SROI.

1 INTRODUÇÃO

Nas duas últimas décadas, as cooperativas de crédito no Brasil se desenvolveram de forma notável frente a outros tipos de instituições bancárias. Dois dos fatores que propiciaram esse crescimento foram a disponibilidade e a acessibilidade do microcrédito para micro e pequenos empreendedores (SOARES; MELO SOBRINHO, 2008). Um outro fator que explica o crescimento das cooperativas de crédito no Brasil é a sua localização. Em algumas cidades brasileiras, as cooperativas de crédito são o único tipo de instituição bancária existente, fazendo com que a economia local se movimente, de maneira que, o dinheiro que é gerado na cidade fique na cidade. Desta forma, assume, além de um papel de desenvolvimento econômico, uma função social no sentido da inclusão financeira (MEINEN; PORT, 2014).

Em 2019 o Brasil possuía 5.314 cooperativas, abrangendo o total de 15,5 milhões de pessoas, um aumento de 5,81% em relação ao ano de 2018 (14,6 milhões de pessoas) (OCB, 2020). Em relação ao cooperativismo de crédito, o Brasil possuía 827 cooperativas, abrangendo o total de 10.786.317 cooperados e empregando 71.740 pessoas (OCB, 2020). É possível observar uma crescente tendência do cooperativismo como sistema financeiro em consolidação no Brasil. Dentro deste, o cooperativismo de crédito representa a forma de cooperativismo com o maior número de associados, compondo uma parcela de 30,63% do que hoje é o cooperativismo no Brasil (OCB, 2020).

Um dado que denota a relevância dessa forma de cooperativismo em específico é o fato de que, dos 5.570 municípios brasileiros, em 594 deles, as cooperativas de crédito são o único tipo de instituição financeira fisicamente presente. Esta abrangência e capacidade de capilarização dos sistemas de cooperativas de crédito brasileiro ressaltam sua importância como ferramenta de inclusão financeira, social e de desenvolvimento regional (OCB, 2020; MEINEN; PORT, 2014).

Levando-se em consideração os dados acima expostos, se destaca como ponto de interesse as possíveis mudanças causadas pelas cooperativas de crédito nos locais onde se encontram. Estas mudanças podem ocorrer, desde a macroesfera das alterações ambientais decorrentes das ações destas instituições, até a microesfera das relações interpessoais das pessoas relacionadas às suas atividades. À todas essas mudanças, positivas ou negativas, intencionais ou não, dá-se o nome de impacto (GRIECO, 2018; EPSTEIN; YUTHAS, 2014).

A avaliação deste impacto se define como a observação das possíveis consequências da ação de uma organização, que venha a ser proposta ou já está em andamento (IAIA, 2021). De forma mais específica, quando a medida de impacto é direcionada para a maneira como as ações de uma instituição afetam a sociedade e a forma como esta se organiza frente à seus principais problemas e questões sociais, tem-se o conceito de avaliação de impacto social (HEVRIEUX; VOLTAM, 2019).

A avaliação de impacto social é transpassada por uma série de fatores que dificultam sua aplicação, prosseguimento e avaliação dos resultados advindos desta. Podem ser citadas como principais dificuldades a necessidade de recursos financeiros e humanos para sua

implementação, a necessidade de regularidade na sua aplicação, tendo em vista a constante mudança nos construtos avaliados, as limitações de adaptação dos instrumentos às realidades regionais onde serão aplicados, além do viés de monetização e hipervalorização de dados quantitativos da maior parte dos instrumentos hoje disponíveis (SANDRI *et al.*, 2020; GRIECO, 2018; BECKER, 2001; COELHO, 2004).

Quando se leva em consideração a dificuldade de adaptação dos instrumentos de avaliação de impacto social às especificidades do contexto sociocultural (que abarcam as instituições e os locais nos quais suas ações geram impacto), os dados qualitativos podem colaborar em uma compreensão mais ampla, no contexto em que a avaliação irá ocorrer (BECKER, 2001; HEVRIEUX; VOLTAM, 2019). Destaca-se a importância de um método avaliativo que contemple dados quantitativos e qualitativos e que considere a perspectiva de diversos *stakeholders* que se relacionam à instituição e ao impacto de suas ações (COELHO, 2004).

Quando se avalia o funcionamento de uma cooperativa de crédito dentro da perspectiva dos *stakeholders* proposta por Freeman (1984), é possível compreender que o alcance de determinados objetivos depende da maneira como a instituição e *stakeholders* interagem. Dentro deste contexto, o trabalhador de uma cooperativa de crédito se configura como um duplo stakeholder, uma vez que é tanto cooperado quanto colaborador (MULINARI; RITTERBUCH, 2010).

A avaliação de impacto social tem alta relevância na relação de uma organização com seus *stakeholders* internos e externos (HADAD; GAUCA, 2014), e alguns desses *stakeholders* podem ser fontes de dados qualitativos, que ampliam a interpretação dos resultados desta forma de avaliação a partir de um contexto social e cultural ao qual pertencem (COELHO, 2004). Considerando o trabalhador do cooperativismo de crédito como um destes *stakeholders*, o seu relato e a concepção que faz sobre os resultados de seu próprio trabalho são dados qualitativos interessantes sobre como observa as mudanças advindas das ações na cooperativa em que trabalha, tanto para si como para os cooperados com os quais tem contato.

Tendo em vista a interação existente entre o profissional da cooperativa de crédito e o cooperado como elemento gerador de dados que dizem respeito ao impacto do cooperativismo de crédito na vida dos sujeitos envolvidos nesta relação, questiona-se: como os profissionais que trabalham com o cooperativismo avaliam a relevância das suas atividades profissionais perante o cooperado, no possível impacto social acarretado pelo cooperativismo de crédito? Como os dados advindos desta relação podem contribuir para a construção de aspectos qualitativos para uma melhor avaliação do impacto da cooperativa naquela região? Quais as concepções do trabalhador do cooperativismo sobre impacto social? Como a visão do trabalhador do cooperativismo sobre impacto social se relaciona com a literatura disponível sobre o tema? Como o trabalhador da cooperativa de crédito compreende sua relação com o cooperado?

Definiu-se como objetivo geral deste trabalho avaliar a percepção do impacto social das cooperativas de crédito, sob a visão dos funcionários das cooperativas. Como objetivos específicos foram definidos: a) identificar sob quais fatores o impacto social é analisado e b) avaliar a relação entre o funcionário da cooperativa e o cooperado.

A relevância desta pesquisa se sustenta sobre o fato de que há um significativo crescimento do cooperativismo de crédito enquanto modelo financeiro e sua relevância para a sociedade em diversos aspectos sociais e econômicos (OCB, 2020; MEINEN; PORT, 2014). Compreender o valor do impacto social gerado pela cooperativa pode ajudar os gestores a revisar e aplicar novas práticas em gestão de pessoas, a fim de atender cada vez mais as necessidades dos cooperados.

A relevância da presente pesquisa também se baseia em relação à escassez de literatura a respeito do tema nas bases de dados Scielo, SPELL e Periódicos CAPES. Ao pesquisar os descritores Cooperativismo de Crédito e Colaborador, Cooperativismo de Crédito e Trabalhador e Cooperativismo de Crédito e Impacto Social, localizou-se apenas 10 artigos na plataforma Periódicos CAPES com o descritor Cooperativismo de Crédito e Colaborador, porém, com foco no Marketing ou em áreas nos quais não se encaixava no trabalho. Ao pesquisar o descritor Cooperativismo de Crédito e Trabalhador, foram encontrados 61 artigos na mesma plataforma, com temas diversos como agricultura, política e Direito. Já com o descritor Cooperativismo de Crédito e Impacto Social, também na plataforma Periódicos CAPES, foi possível localizar 132 artigos, porém, nenhum deles aborda a dimensão do impacto social pela visão do colaborador, sendo o presente artigo precursor no tema. A avaliação de impacto social ainda é uma área pouco estudada na literatura da área de Administração, sendo a sua discussão e produção bastante restrita e centralizada em grandes centros acadêmicos e instituições predominantemente norte-americanas e europeias (SANDRI *et al.*, 2020). Constatou-se, desta forma, uma escassa literatura acerca da relação subjetiva entre colaboradores de cooperativas de crédito e o impacto social gerado pelo seu trabalho. Este artigo pode ser de grande importância gerencial em relação à gestão dos resultados sociais decorrentes da atividade prestada pela instituição.

2 COOPERATIVISMO

A evolução do cooperativismo, enquanto sistema de ajuda mútua, acompanha a humanidade desde seus primórdios, sendo um fenômeno que transpassa as relações humanas, estando presente nas primeiras formas de produção do trabalho, passando pelo medievo e se faz amplamente presente na contemporaneidade (SCHNEIDER, 2012). Entretanto, este fenômeno, em seu aspecto mais estruturado e organizado, surge juntamente com o advento da primeira fase da Revolução Industrial, em meados do século XVIII. O cooperativismo tem na sua origem a organização dos trabalhadores como consequência da precarização do trabalho e exploração do trabalhador, sendo assim utilizado como forma de resistência e fortalecimento da classe trabalhadora rural e urbana da época (SCHNEIDER, 2012).

Juntamente com o início da revolução industrial, em 1760 a primeira experiência pré-cooperativista tomava forma na Inglaterra, através da mobilização dos trabalhadores dos estaleiros de Woolwinch e Chatham. Também podem ser pontuadas as experiências da Oldham Co-operative Supply Company em 1795, e Brighton, em 1827, na própria Inglaterra, a cooperativa de consumo dos tecelões de Fenwich em 1769, na Escócia, dentre outras que ocorreram na França, em Guebwiller, em 1828 e Lyon, em 1835 (SCHNEIDER, 2012; PINHO, 1966).

Contudo, todas as experiências supracitadas falharam, de maneira que, apesar da organização estruturada dos trabalhadores neste modelo seja anterior a 1844, é somente neste ano que surge o marco oficial do cooperativismo, com a criação da cooperativa de consumo de Rochdale e a fundação da Sociedade dos Probos de Rochdale (SCHNEIDER, 2012; PINHO, 1966).

O cooperativismo na forma moderna como conhecemos hoje surgiu em 1844, na cidade de Rochdale, Inglaterra, pela união de 28 tecelões, que fundaram uma cooperativa de consumo denominada “Sociedade Equitativa dos Pioneiros de Rochdale” (Rochdale Society Equitable Pioneers Limited) (COSTA, 2007). Tal união proporcionou a criação de um conjunto de regras denominadas “Princípios dos Pioneiros de Rochdale”, posteriormente sendo adotadas pela Aliança Cooperativista Internacional (ACI), sendo estes: livre adesão, gestão democrática, participação econômica dos cooperados, autonomia e independência,

educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade (PINHO, 1966; SEBRAE, 2019)

Desde então, tal êxito da cooperativa de consumo de Rochdale permitiu que o modelo se multiplicasse pela Europa, tendo como exemplo a cooperativa de crédito de Schulze-Delitzsch (1849), Raiffeisen (1847-48), Luzzatti, Haas e Wollemborg.

Em 1847, a ideia de uma cooperativa de crédito foi começando a se originar por Friedrich Wilhelm Raiffeisen, no povoado de Weyerbusch/Westerwald. A criação de uma associação de apoio para a população rural, ainda que não fosse uma cooperativa, possibilitou dar forma ao futuro modelo Raiffeisen de cooperativismo (PINHEIRO, 2008).

As cooperativas fundadas por Raiffeisen possuíam caráter tipicamente rurais, possuindo como características principais “a responsabilidade ilimitada e solidária dos associados, a singularidade de votos dos sócios, independentemente do número de quotas-parte, a área de atuação restrita, a ausência de capital social e a não-distribuição de sobras, excedentes ou dividendos” (PINHEIRO, 2008, p. 23).

Em relação às cooperativas de crédito urbanas, Herman Schulze foi o pioneiro no segmento. Em 1856, na cidade de Delitzsch, criou a primeira cooperativa de crédito urbana, sendo caracterizada por “preverem o retorno das sobras líquidas proporcionalmente ao capital, à área de atuação não-restrita e ao fato de seus dirigentes serem remunerados” (PINHEIRO, 2008). As cooperativas criadas por Schulze são conhecidas como sendo do tipo “Schulze-Delitzsche”, e são amplamente conhecidas na Alemanha.

Na Itália, o modelo de cooperativismo chegou através de Luigi Luzzatti, em 1865, na cidade de Milão. Suas principais características são

[...] a não-exigência de vínculo para a associação, exceto algum limite geográfico (bairro, município etc.), quotas de capital de pequeno valor, concessão de crédito de pequeno valor sem garantias reais, não-remuneração dos dirigentes e responsabilidade limitada ao valor do capital subscrito. (PINHEIRO, 2008, p. 23)

Na América do Norte, o responsável pela criação da primeira cooperativa foi Alphonse Desjardins, em Quebec, Canadá, em 06 de dezembro de 1900, tendo como inspiração os modelos de Raiffeisen, Schulze-Delitzsch e Luzzatti e, posteriormente, espalhando o modelo por toda a América.

Desta maneira, quando se compreende o cooperativismo em sua origem histórica, este tenta dar soluções a uma série de condições de precarização e exploração da força de trabalho dos trabalhadores que se organizaram durante a primeira fase da Revolução Industrial (SCHNEIDER, 2012). Dentro deste contexto, Pinho (1966) define cooperativismo como “doutrina que tem por objeto a correção do social pelo econômico, através de associações de fim predominantemente econômico, ou seja, as cooperativas”.

Compreendendo “cooperativa” como dispositivo através do qual o cooperativismo é colocado em prática, é possível depreender que, tais espaços têm em sua finalidade a resolução de questões sociais através da união das forças trabalhadoras, para a satisfação de um bem comum, através do atendimento das necessidades daquele grupo (SCHNEIDER, 2012).

Esta finalidade se repete de diversas formas, em diferentes definições de cooperativa, desde o seu significado para organizações internacionais, até a sua definição jurídica, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Definições de cooperativas de crédito

Origem	Definições
--------	------------

Aliança Cooperativa Internacional (ACI, 2018, tradução nossa)	“empresas focadas nas pessoas, que pertencem a seus cooperados, que as administram em resposta às necessidades comuns de caráter social, cultural e econômico. São organizações que tem como objetivo unir as pessoas igualmente e democraticamente, por meio do voto, independentemente da função. Possuem valores que devem ser respeitados e trabalham unidos a um propósito, com o objetivo de criar empresas sustentáveis e que promovam prosperidade e trabalho a longo prazo.”
Organização Internacional do Trabalho (2002)	“associações autônomas de pessoas que se unem voluntariamente para atender a suas necessidades e aspirações comuns, econômicas, sociais e culturais, por meio de empreendimentos de propriedade comum e de gestão democrática.”
Pinho (2004)	“‘uma empresa de serviço’, cujo fim imediato é o atendimento das necessidades econômicas de seus usuários, que a criam com seu próprio esforço e risco”. (...) as cooperativas se diferem de “empresas capitalistas” pelo fato de que nessas, seu fim imediato é a rentabilidade e multiplicação do valor investido, e não a satisfação da necessidade de seus usuários.”
Lei Nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971 (1971)	“As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados”.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Ao analisar as definições de cooperativas acima citadas, é possível notar alguns pontos em comum. Cooperativas são constituídas da união de várias pessoas acerca de um bem comum, possuem natureza jurídica, além de todas as definições frisarem que o objetivo fim das cooperativas é a “prestação de serviços” aos cooperados (BRASIL, 1971). Tais definições de cooperativas podem ser melhor compreendidas ao serem analisadas à luz dos princípios do cooperativismo, mostrando, então, sua finalidade (SEBRAE, 2013).

Quando o cooperativismo chegou ao Brasil, as primeiras cooperativas trouxeram consigo a necessidade de definições conceituais e jurídicas próprias, sendo o surgimento do movimento cooperativista no país contemporâneo ao seu início nas Américas, no começo do século XX (PINHEIRO, 2008). Tais necessidades foram sendo supridas ao longo dos anos, através de regulamentações representativas dos diversos momentos do cooperativismo na relação com os momentos políticos, econômicos e históricos do Brasil (SOARES; MELO SOBRINHO, 2008).

O Quadro a seguir apresenta um apanhado histórico das principais leis e regulamentações estabelecidas ao longo dos anos, a respeito do cooperativismo de crédito no Brasil.

Quadro 2 - Principais leis e regulamentações a respeito do cooperativismo de crédito no Brasil

Normas	Definições
--------	------------

Decreto do Poder Legislativo nº 979, de 06 de janeiro de 1903, posteriormente regulamentado pelo Decreto nº 6.532, de 20 de junho de 1907	Permite à sindicatos a organizar caixas rurais de crédito agrícola, cooperativas de produção ou consumo
Decreto nº 6.532, de 20 de junho de 1907	Possibilita a união de sindicatos agrícolas em sindicatos centrais
Portaria nº 1.079, de 10 de dezembro de 1958	Suspende novos registros de cooperativas de crédito no país
Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964	Inclui as cooperativas de crédito no nicho das instituições financeiras, sendo regidas pelo Bacen, e não mais pelo Ministério da Agricultura
Resolução nº 11, de 20 de dezembro de 1965, do Conselho Monetário Nacional (CMN)	Define critérios de autorização, as atividades permitidas, além de realizar a manutenção dos registros das cooperativas já existentes
Resolução nº 15 (CMN), de 28 de janeiro de 1966	Obriga as cooperativas a somente realizar o recolhimento de depósitos à vista e apenas de cooperados, proibindo a distribuição das sobras
Resolução nº 27, de 30 de junho de 1966 e Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971 (Lei Cooperativista)	Permite a liberação semestral das sobras e estabelece o regime jurídico das sociedades cooperativas
Resolução nº 99, de 19 de setembro de 1968	Permite o funcionamento das cooperativas rurais, sendo composta apenas por produtores rurais, além de determinar a extinção de agências, escritórios e qualquer outro ponto de atendimento da cooperativa que não fosse na sede.
Artigo 192 da Constituição Federal de 1988	Inclui as cooperativas de crédito no Sistema Financeiro Nacional
Resolução nº 1914, de 11 de março de 1992	Proíbe a constituição de novas cooperativas de crédito sem restrição de associados, altera a permissão para constituição de cooperativas de crédito rural, ampliando a Resolução à pessoas da mesma profissão
Resolução nº 2.099, de 17 de agosto de 1994	Permite a abertura de pontos de atendimento ao cooperado (PAC), além de outras dependências

A Resolução nº 2193, de 31 de agosto de 1995	Autorização para criação de bancos cooperativos
Resolução nº 3.106, de 25 de junho de 2003	Constituição de cooperativas de livre admissão
Lei Complementar 130, de 17 de abril de 2009	Concede as mesmas condições dos bancos comerciais aos bancos cooperativos
Resolução 4.434, de 05 de agosto de 2015	Constituição, autorização, funcionamento, alterações estatutárias e outras providências acerca das cooperativas.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

A partir dos dados analisados no Quadro 2, pode-se notar um crescimento do campo cooperativista, desde sua criação até meados dos anos 1960. Entre 1960 e 1988 é possível observar poucas e pontuais legislações a respeito do crescimento e expansão do cooperativismo como, por exemplo, a criação da Lei Cooperativista e o artigo 192 da Constituição Federal, tendo sua expansão e consolidação ao longo dos anos 90 e 2000.

Atualmente, apenas 3 tipos de cooperativas são permitidos no Brasil: o tipo “livre admissão”, onde qualquer pessoa física ou jurídica pode se associar, o tipo “crédito mútuo”, onde podem se associar apenas pessoas de um mesmo grupo profissional, e o tipo “crédito rural”, nas quais se associam pessoas físicas ou jurídicas que desempenham atividades agrícolas, pecuárias ou extrativistas (BCB, 2019).

Apesar de englobarem diferentes tipos de públicos, os três tipos de cooperativas existentes no Brasil possuem algo em comum: os princípios do cooperativismo (SEBRAE, 2020). Segundo Pinho (1966), a definição de cooperativismo passa pela correção do social através do econômico. Dentro do contexto nacional, os valores não são diferentes dos valores internacionais, sendo que, um dos valores que fundamentam esta doutrina é o interesse pela comunidade na qual as instituições cooperativas se inserem (SEBRAE, 2020).

Observando este princípio, Hevrioux e Voltan (2019) pregam que, para a verdadeira mudança social, é necessário que ocorram mudança nas estruturas de poder e, dentro deste, o poder financeiro e a distribuição de renda através da mudança na configuração dos grupos e instituições que fazem a manutenção da forma como este poder acontece. Assim, a cooperativa enquanto geradora de renda dentro de determinados contextos, por exemplo, dentro dos municípios onde se configuram como único serviço bancário físico, resguarda em sua finalidade a possibilidade de geração e distribuição de renda e, conseqüentemente, a reverberação disto como forma de mudança social, além de uma alternativa ao sistema bancário tradicional, uma vez que não tem o lucro como finalidade (PINHO, 1966).

Entretanto, para que a real medida desta mudança possa acontecer, também de maneira a verificar se a cooperativa está se aproximando, ou não, de sua finalidade social, se faz necessária a avaliação da extensão e do impacto que as ações dessa instituição geram em relação aos *stakeholders* sujeitos às suas ações (COELHO, 2004). Dentro deste contexto, ainda incipiente na literatura e em fase de estruturação e consolidação, temos as avaliações de impacto social (SANDRI *et al.*, 2020).

2.1 Impacto social e avaliação de impacto social

O conceito de impacto social pode ser definido como o modo em que as ações de uma determinada organização alteram as relações e os comportamentos dos elementos que, de alguma forma, se vinculam ou são influenciados por estas ações em uma comunidade ou região (HEVRIEUX; VOLTAN, 2019). Este impacto pode se estender desde a esfera pessoal das vidas daqueles que se relacionam de alguma forma com a instituição, até a maneira como políticas internacionais são definidas (BECKER, 2001).

Toda organização terá, em alguma medida, impacto decorrente de suas atividades. Este impacto pode se desenvolver de diversas maneiras, gerando resultados positivos, negativos ou neutros para os atores envolvidos em suas ações (GRIECO, 2018; BECKER, 2001). Desta forma, para que uma organização possa agir de maneira responsável e estratégica, é de fundamental importância avaliar a forma como os impactos sociais de suas ações acontecem (GRIECO, 2018).

Essa categoria de avaliação se faz fundamental por uma série de fatores. A avaliação quantitativa e qualitativa do impacto social gerado por uma instituição pode refletir se ela se aproxima dos objetivos e missão aos quais se propõe, sobre a legitimação do status de sua finalidade em relação ao lucro e retorno social de suas ações, sobre os danos ou benefícios gerados por suas ações nas comunidades em que se encontra, bem como a sustentabilidade das ações sociais desempenhadas por ela (HERVIEUX; VOLTAN, 2019; HADAD; GAUCA, 2014; SANDRI *et al.*, 2020; COELHO, 2004).

Entretanto, para a adequada avaliação do impacto social das ações de uma instituição, alguns obstáculos devem ser observados. A avaliação de impacto social é um processo no qual se implica a necessidade de recursos e pessoas de maneira contínua. Além da sua aplicação, para obtenção de resultados atualizados, demanda regularidade (BECKER, 2001). Também a escassez de métodos que contemplem o aspecto multifacetado das formas de impacto social e que, na sua grande maioria, contemplam apenas variáveis quantitativas ou definidas pela questão do retorno financeiro de suas atividades, acabam por reduzir as possibilidades de uma avaliação precisa do construto (HADAD; GAUCA, 2014; MURAD; CAPELLE; ANDRADE, 2020).

Outro desafio para a avaliação do impacto social se dá na não-adaptação dos instrumentos para a realidade cultural e social dos locais ao qual se aplica, de maneira que a mera quantificação não contempla as especificações da forma como os impactos sociais são vivenciados pela população de uma determinada região (MURAD; CAPELLE; ANDRADE, 2020; HERVIEUX; VOLTAN, 2019; SANDRI *et al.*, 2020). Desta forma, gestores e proprietários de organizações podem acabar por desistir dos processos de avaliação de impacto social, ainda que reconheçam a sua importância para o desenvolvimento sustentável das instituições pelas quais se responsabilizam, uma vez que reconhecem o processo como importante, porém não encontram maneiras adequadas para realizá-lo e não compreendem os reais benefícios de sua implementação e continuidade (GRIECO, 2018).

Dentro de um contexto mais amplo de impacto social, uma ferramenta comumente utilizada é a metodologia SROI. Esta metodologia contempla uma série de variáveis que vão desde a contemplação dos *stakeholders* envolvidos no processo avaliativo, até a medida de critérios não mensuráveis por outros instrumentos (PAULA *et al.*, 2009; MARQUES, 2019)

O organograma abaixo representa as etapas do modelo SROI, destacando as etapas principais, as complementares, além das áreas de intervenção identificadas.

Figura 1 - Esquema da avaliação de impacto SROI



Fonte: MARQUES, Pedro Miguel Teixeira (2019).

O cooperativismo tem entre seus princípios fundamentais o interesse pela comunidade, de maneira que, cabe a este tipo de instituição avaliar a sustentabilidade de suas atividades para a comunidade na qual se insere, bem como avaliar os impactos positivos e negativos de suas ações para aquele determinado contexto social (PINHO, 1966; SEBRAE, 2019).

Outra variável a ser avaliada em relação ao cooperativismo, mais especificamente no cooperativismo de crédito, reside no fato dos lucros da cooperativa serem distribuídos entre os seus cooperados, favorecendo a distribuição de renda e o empoderamento financeiro dos empreendedores de uma determinada região. A relevância neste fato, frente ao conceito de impacto social, se dá na forma como as estruturas de poder se alteram a partir desta nova configuração de renda (HEVRIEUX; VOLTAM, 2019).

Um dos fatores relacionados à mudança social ocorre na forma como determinadas instituições reproduzem situações responsáveis pela manutenção de determinadas condições sociais, influenciando diretamente na forma como o poder e a estagnação de uma determinada condição se configuram para aquela comunidade. Assim, quando é gerada a alteração do contingente financeiro de uma comunidade, as suas estruturas de poder, frente a um todo regional, se alteram (HEVRIEUX; VOLTAM, 2019).

A avaliação de impacto social, em relação a este contexto, se faz importante para o cooperativismo de crédito em função de medir se os impactos de suas ações se encontram em acordo com os seus valores. Também se mostra relevante para que as instituições possam avaliar se a sua finalidade está sendo cumprida com êxito (GRIECO, 2018).

Um dos objetivos dos resultados da avaliação de impacto social é a mobilização de *stakeholders* que favoreçam as atividades de uma organização, visto que estes valorizam mensurações nas tomadas de decisão e em suas ações práticas (HADAD; GAUCA, 2014; GRIECO, 2018). Por *stakeholder* se compreende todo grupo ou pessoa que influencia no cumprimento dos objetivos do planejamento de uma organização (FREEMAN; MCVEA, 2001). De acordo com Pavão e Rossetto (2013, p. 11), são *stakeholders* de uma cooperativa:

Agentes financeiros, ACI, clientes, comunidade local, concorrentes, cooperados, empresas do setor de água e saneamento básico, empresas do setor de telefonia fixa ou móvel, empresa do setor de elétrico, fornecedores, funcionários, governos (federal, estadual e municipal), grupos de defesa do consumidor, OCB, OCE, órgão do meio ambiente, órgão de imprensa, representante comercial e sindicatos.

Pode-se definir como stakeholder toda e qualquer pessoa, grupo ou instituição que influencie na maneira como os objetivos de uma instituição serão ou não realizados (FREEMAN; MCVEA, 2001). Quando este conceito é avaliado sob a sua relação com o impacto social gerado por uma organização, é de absoluta relevância compreender não apenas quais são os atores envolvidos neste impacto, mas também as características destes e como estas se relacionam ao contexto social, demográfico e institucional em que se inserem.

A cooperativa de crédito, em específico, se relaciona diretamente com os cooperados, mas também gera impacto direta ou indiretamente sobre toda a comunidade na qual se localiza. Com isso, é importante compreender, do ponto de vista estratégico, as características daquela comunidade, bem como das pessoas que a compõem. Estes dados favorecem a organização de estratégias que melhor se adequem às necessidades do público sujeito ao impacto das ações da cooperativa (COELHO, 2004).

A definição dos *stakeholders* e de sua realidade também reforçam o caráter de um método de avaliação de impacto social que contemple as realidades culturais e especificidades regionais da população sujeita às ações da instituição, como preconizado por Becker (2001), Hevrioux e Voltam (2019) e Coelho (2004).

Uma vez que o trabalhador da cooperativa de crédito se consolida enquanto um duplo stakeholder (MULINARI; RITTERBUCH, 2010), e, com isso, se torna ator e sujeito de ações institucionais geradoras de impacto, sua visão sobre o cooperado e demais atores envolvidos nas ações da cooperativa são uma rica fonte de dados a respeito do impacto gerado pela instituição na qual trabalha.

No caso do cooperativismo de crédito, a relação entre organização e trabalhador resguarda algumas particularidades que devem ser observadas. O profissional que trabalha para uma cooperativa de crédito assume um caráter duplo no qual é, ao mesmo tempo, trabalhador, pois desempenha uma função específica dentro da cooperativa, e cooperado, pois tem direito a uma porcentagem do resultado financeiro da instituição (MULINARI; RITTERBUCH, 2010).

Uma vez que o trabalhador da cooperativa de crédito assume este papel duplo, a forma como este avalia o resultado de seu trabalho em sua comunidade é um dado interessante para a avaliação do impacto social gerado pela instituição da qual faz parte.

Para melhor compreender esta questão, será empregada a metodologia descrita no capítulo a seguir.

3 METODOLOGIA

O presente estudo possui abordagem qualitativa. Essa abordagem foi escolhida a fim de capturar a subjetividade presente nos discursos dos entrevistados acerca da relação entre trabalhador da cooperativa e cooperado (FLICK, 2013), tendo como objetivo identificar sobre quais fatores o impacto social é analisado, além de avaliar a relação entre o funcionário da cooperativa e o cooperado. Os procedimentos e métodos utilizados para realização da pesquisa foram descritos no Quadro 3.

Quadro 3 - Procedimentos metodológicos da pesquisa

Etapas	Objetivos da pesquisa	Abordagem	Instrumentos	Amostragem	Amostra	Análise
1	Identificar sob quais fatores o impacto social é analisado	Qualitativa	Roteiro semiestruturado de entrevista	Saturação Teórica	Trabalhadores de cooperativas de crédito	Análise de conteúdo
2	Avaliar a relação entre o funcionário da cooperativa e o cooperado.					

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O instrumento de pesquisa utilizado foi a entrevista semiestruturada, tendo como principal característica a criação e utilização de um roteiro previamente elaborado, que dá margem a novos questionamentos e hipóteses a partir do discurso do entrevistado (TRIVIÑOS, 1987). O roteiro semiestruturado de entrevista (Apêndice A) foi elaborado de acordo com o modelo de avaliação de impacto SROI (Social Return on Investment). Este modelo consiste em mensurar o valor econômico, a causa social e os investimentos, retornando na forma de valor para a sociedade das ações que geraram o impacto mensurado (PAULA *et al.*, 2009). Tal modelo foi dividido em 4 partes. A primeira parte do questionário visou montar o perfil do entrevistado. A segunda parte foi focada em analisar o tópico “definição do escopo da avaliação”, a terceira parte analisou o tópico “identificação dos *stakeholders*” e a quarta parte objetivou averiguar o tópico “contabilização da frequência dos resultados”.

A primeira entrevista foi utilizada como teste, a fim de identificar possíveis falhas de interpretação nas perguntas. Foi possível observar que alguns termos utilizados na Administração como, por exemplo, *stakeholders*, poderiam dificultar a interpretação das perguntas pelos entrevistados. Este termo, portanto, foi substituído por “pessoas beneficiadas pelas cooperativas” ou “pessoas que exercem influência, internamente ou externamente, na cooperativa”. Após a primeira entrevista, também foi possível observar também que algumas perguntas pareciam ter a mesma resposta, como, por exemplo, a pergunta nº 21 (Qual o

problema que a cooperativa quis resolver ao se instalar naquele local?) e a pergunta de nº 24 (Qual foi a finalidade da cooperativa ao se instalar no local onde está?), se decidindo pela permanência apenas da pergunta de nº 21.

Todas as entrevistas ocorreram mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O TCLE (Apêndice B), além de conter informações sobre o motivo de estarem sendo convidados para participar do trabalho, detalhou-se também os objetivos, procedimentos da pesquisa, riscos, benefícios, direitos dos entrevistados e confidencialidade de dados. O TCLE foi enviado por e-mail para os participantes, solicitando a leitura e assinatura deste. As entrevistas foram realizadas por meio da plataforma Google Meet. O levantamento de informações foi realizado entre 7 e 16 de abril, com tempo médio de 30 minutos, sendo posteriormente transcritas para melhor acesso e compreensão dos dados.

Em relação à amostra, Flick (2012) pontua que ela é usada para escolher os entrevistados, levando em consideração alguns critérios. No presente trabalho, a amostra foi limitada a pessoas que fossem trabalhadores de cooperativas de crédito, respeitando o critério de trabalhar (ou ter trabalhado) lidando diretamente com o público/cooperado. Ao todo, foram realizadas entrevistas com 10 pessoas, 5 homens e 5 mulheres, moradores de diversas regiões do Brasil, que trabalhavam em cooperativas de crédito e que lidavam diretamente com o cliente/cooperado.

O Quadro 4 mostra o perfil dos entrevistados. Nele contém informações sobre idade, cidade onde mora, cargo, tempo de empresa e tipo de cooperativa.

Quadro 4 - Perfil dos(as) entrevistados(as)

Nº	Idade	Sexo	Estado (UF)	Cargo	Tempo de empresa	Tipo de cooperativa	Mora na região da cooperativa ?
1	27	M	Espírito Santo	Agente de Negócios	5 anos	Livre admissão	Sim
2	27	F	São Paulo	Gerente de Relacionamento	3 anos	Livre admissão	Sim
3	29	M	São Paulo	Especialista em Negócios	6 anos	Rural (até 2009), atualmente livre admissão	Sim
4	23	F	Bahia	Analista Administrativo	3 anos	Livre admissão	Sim
5	24	M	Santa Catarina	Agente de Atendimento	7 anos	Livre admissão	Sim
6	23	M	Bahia	Caixa/Tesoureiro	1 ano e 6 meses	Rural	Sim
7	36	M	Minas Gerais	Gerente de Marketing	6 anos	Livre admissão	Sim
8	25	F	Santa Catarina	Subgerente	6 anos	Rural (até 2006), atualmente	Sim

						livre admissão	
9	31	F	Bahia	Analista Comercial	2 anos e 2 meses	Crédito Mútuo	Sim
10	32	F	Minas Gerais	Gerente	6 anos	Livre admissão	Sim

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Em relação aos entrevistados, a média da idade ficou em 27 anos, 50% do sexo masculino e 50% do sexo feminino. Em relação à região geográfica, 5 (cinco) moram na região Sudeste, 3 (três) na região Nordeste e 2 (dois) na região Sul. Em relação aos cargos, 5 (cinco) deles pertencem ao nível tático, e 5 (cinco) pertencem ao nível operacional. A média de anos na empresa ficou em 4,58 anos. Em relação aos tipos de cooperativas em que trabalhavam, 8 (oito) trabalhavam em cooperativas do tipo Livre Admissão, 1 (um) do tipo Rural e 1 (um) do tipo Crédito Mútuo. Todos os entrevistados moravam na região da cooperativa onde trabalhavam.

O Quadro 5 mostra o perfil das cooperativas de crédito que trabalhavam os entrevistados, em nível de tamanho, idade, quantidade de trabalhadores e dimensão.

Quadro 5 - Perfil das cooperativas de crédito que trabalham os entrevistados

Nº	Quantidade de cooperados	Idade da cooperativa/ponto de atendimento	Quantidade de trabalhadores	Dimensão
1	87 mil cooperados	30 anos	356 pessoas	Cooperativa e pontos de atendimento
2	320 cooperados	27 anos	6 pessoas	Ponto de atendimento
3	8400 cooperados	37 anos	100 pessoas	Cooperativa e pontos de atendimento
4	13 mil cooperados	21 anos	76 pessoas	Cooperativa e pontos de atendimento
5	2500 cooperados	83 anos (cooperativa), 27 anos (ponto de atendimento)	13 pessoas	Ponto de atendimento
6	700 cooperados	1 ano	5 pessoas	Ponto de atendimento
7	28000 cooperados	24 anos	250 pessoas	Cooperativa e pontos de atendimento
8	4500 cooperados	15 anos	16 pessoas	Ponto de atendimento
9	4500 cooperados	24 anos	37 pessoas	Ponto de atendimento
10	27800 cooperados	23 anos	250 pessoas	Cooperativa e pontos de atendimento

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Em relação às respostas em relação à cooperativa em que trabalhavam, 5 (cinco) entrevistados responderam do ponto de vista da cooperativa como um todo, abrangendo a dimensão da cooperativa e dos pontos de atendimento, e 5 (cinco) entrevistados responderam do ponto de vista do ponto de atendimento onde trabalham. A média de idade das cooperativas é bem próxima à média de idade dos pontos de atendimento em que trabalhavam os entrevistados, por volta de 22 anos.

Sobre o presente trabalho, a avaliação SROI será utilizada parcialmente e adaptada para se encaixar às necessidades da pesquisa, a fim de melhor encaixar os dados coletados. Serão utilizados os tópicos: a) definição do escopo da avaliação, b) identificação dos *stakeholders*, c) construção da teoria da mudança e d) contabilização da frequência dos resultados.

A coleta de dados foi interrompida assim que confirmada a saturação teórica dos dados. Conforme Fontanella *et al.*, (2011), a saturação teórica é confirmada quando os enunciados encontrados nas entrevistas passam a se repetir, não sendo possível encontrar novas informações nos discursos dos entrevistados a respeito do tema. Tendo em vista que a presente pesquisa se propõe a investigar a avaliação do impacto social do cooperativismo de crédito por parte do trabalhador, na sua relação com o cooperado, foram selecionados para a amostra os trabalhadores de cooperativas que desempenhavam funções diretamente ligadas ao atendimento ao público.

Em relação ao tratamento dos dados coletados, o método escolhido foi a análise de conteúdo. Flick (2012) retrata que esse tipo de ferramenta é um método utilizado para analisar textos, entrevistas, além de outras fontes, e este método utiliza o meio de classificação do conteúdo dos relatos, atribuindo cada declaração a uma categoria.

Fundamentado na análise dos conteúdos (FLICK, 2012), os dados coletados foram divididos em 4 categorias, utilizando o método SROI como base: A primeira categoria trata da definição do escopo da avaliação. Este tópico diz respeito à forma como é definido o conceito de impacto pelo entrevistado, bem como os parâmetros para a avaliação de como este impacto ocorre em decorrência das ações de uma instituição; A segunda categoria observa a identificação dos *stakeholders*. Esta seção trata de como o avaliado definirá as principais características que definem os sujeitos que utilizam os serviços da instituição. A terceira categoria discorre sobre a construção da teoria da mudança, tratando das ferramentas e medidas necessárias para a elaboração de tal, e a quarta categoria fala sobre a contabilização da frequência dos resultados, definindo a percepção dos entrevistados a respeito das formas de contabilização.

Os dados foram discutidos e analisados de acordo com a apresentação das categorias apontadas. A fim de facilitar a análise dos discursos, a cada entrevistado(a) foi atribuído um número, de 1 a 10, sendo caracterizado da entrevista mais antiga para a mais recente.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A presente análise se pauta na divisão das falas coletadas em quatro categorias específicas do SROI. São estas: definição do escopo da avaliação; identificação dos *stakeholders*; contabilização da frequência dos resultados e construção da teoria da mudança. Para tanto, optou-se por se dividir a apresentação, análise e discussão dos resultados, de forma a se contemplar individualmente cada categoria, facilitando a compreensão do conteúdo depreendido de cada uma.

4.1 Definição do escopo da avaliação

Primeiramente, analisou-se o que os entrevistados entendiam por impacto e impacto social. O entendimento se pautava em três fatores: “impacto, transformação e mudança”, “avaliação de impacto e formas de avaliação” e “impacto indireto”.

- (...) eu acho que o impacto social é tudo aquilo que acaba impactando tanto na vida da pessoa, nos negócios, acaba transformando de forma positiva ou negativa um mundo ao redor da pessoa que ela tá vivendo. (Entrevistado 2)
- Impacto social eu acredito que seja toda mudança que nós podemos causar na sociedade, sendo bem curto e direto. (Entrevistado 3)
- Impacto social acredito que algo que mude ou transforme a vida das pessoas. (Entrevistado 5)
- Eu considero impacto social quando eu consigo mudar a vida de alguém. Eu acredito que aquilo que causa impacto é o que vai mudar a vida de outra pessoa de alguma forma. (Entrevistado 6)
- O impacto social é aquele esforço que a instituição faz, ou aquele papel que ela presta de transformar a sociedade em vários âmbitos. Aqui a gente preza muito em atender às ODS's (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da ONU) não focando em um exclusivamente (...) mas, em resumo, é esse esforço que a instituição faz em prol de transformar a vida das pessoas que tá no entorno, né, na sociedade e que, muitas vezes, não tenha condição de fazer por si próprio. (Entrevistado 7)
- Impacto social acho que é toda e qualquer mudança que você possa trazer no meio, seja ela de pensamento, de despertar o senso crítico, de trazer alguma mudança mais concreta através da movimentação do meio social, das estruturas impostas, seria estremececer as estruturas. (Entrevistado 9)
- Lógico que, se você atende uma pessoa, você traz uma mudança. (Entrevistado 9)

A respeito do tema “impacto, transformação e mudança”, pode-se inferir a existência de duas esferas nas quais as mudanças acontecem, sendo elas pessoal e social. Na esfera pessoal, o impacto pode ser tanto positivo quanto negativo. Na esfera social, o impacto é avaliado pelos entrevistados enquanto ambiente, quando as falas abordam sobre a inserção no contexto de mudança, e comunitário, no sentido da transformação da vida da comunidade como um todo.

Tais dimensões de impacto baseada em níveis, e de mudança, relatados pelos colaboradores, condizem com a literatura quando afirmam que devemos pensar o impacto das ações de uma organização desde a forma como esta traz benefícios ou malefícios ao meio ambiente, em uma esfera mais ampla, por exemplo, até a maneira como gera mudanças na vida de sujeitos, em uma microesfera (GRIECO, 2018; EPSTEIN; YUTHAS, 2014).

Uma vez definido o conceito geral de impacto social por parte dos entrevistados, também buscou-se saber se estes consideravam o impacto mensurável ou não, bem como a relevância desta mensuração.

- (...) a importância de medir o impacto social é para fazer a comparação com o antes e o depois que isso causou. (Entrevistado 2)
- (...) eu acredito que seja possível medir o impacto. Nós não teremos dificuldade em medir não. (...) Acredito que a principal importância de medir e mensurar qualquer que seja a situação é a questão de ver se nós estamos no caminho certo, porque se o que eu tô fazendo não tá trazendo benefício para a sociedade ou não está gerando valor de alguma forma eu vou ter que mudar meu direcionamento. (Entrevistado 3)
- Sim, é possível medir esse impacto naturalmente em algumas atividades que nós fazemos, nós temos avaliação de reação imediata e, fora isso, nós temos em todos os eventos que a gente faz, em que a gente mensura a quantidade de participantes, a gente sempre busca ter um

indicador que possa comprovar isso nem que seja para a auditoria do Banco Central, mas isso fica registrado. A importância disso é que a gente responde o cooperativismo quando a gente pensa, por exemplo, no modelo de negócio do futuro. (Entrevistado 4)

- É mensurado, mas já é uma situação bem complicada, eu acho. Eu acho que qualquer argumento hoje voltado com números ou provas, vamos dizer assim, existe uma base mais forte, mas argumentativa, para achar soluções inclusive também na questão de convencimento, para nível de diretoria, nível de associados. (Entrevistado 5)
- Eu acho que é possível medir o impacto. A principal importância é você saber se o trabalho que você está fazendo, social, ele está dando resultado, porque, por exemplo, no passado, a gente já fez trabalhos mais isolados que a gente não conseguia mensurar, e no final a gente contribuiu com várias instituições. (...) A importância disso é realmente saber se o dinheiro ou a capacitação ou a consultoria estão sendo aplicados e gerando resultados, e no final é isso que importa. (Entrevistado 7)
- Eu acho que é possível medir esse impacto de diversas formas, dependendo qual é o impacto. A importância seria buscar solução para isso né, buscar melhorias para a comunidade, para a sociedade. (Entrevistado 8)
- Eu acredito que sim. Eu acredito que a importância seria para mensurar mesmo o diferencial que a gente pode e consegue fazer para comunidade e para as pessoas em geral. (Entrevistado 10)

Foi possível inferir que a necessidade e a relevância de uma avaliação de impacto são percebidas, a fim de guiar as ações e direcionamentos das cooperativas, seja a título de comparação (entrevistado 2), seja para verificar se os objetivos estão sendo plenamente alcançados (entrevistado 3). Notou-se também que há uma preocupação, por parte dos entrevistados 8 e 10, em utilizar do método de avaliação de impacto para buscar desenvolvimento para a sociedade.

Tais discursos confirmam o que afirma Grieco (2018), onde diz que para uma empresa agir de maneira estratégica, se faz importante a realização da avaliação de impacto. Quando se fala a respeito da sustentabilidade das ações de uma empresa, é de fundamental importância que tal tema faça parte do planejamento, pois, um planejamento mal realizado pode deixar uma comunidade dependente das ações geradoras de impacto e, caso tenha uma interrupção nesse serviço, a população pode ficar em uma situação de déficit (HERVIEUX; VOLTAN, 2019; HADAD; GAUCA, 2014; SANDRI *et al.*, 2020; COELHO, 2004).

Com a definição de avaliação de impacto pelos entrevistados, analisou-se os impactos, a forma de mensuração e os atores indiretamente impactados pelas ações da cooperativa.

- A gente percebe o desenvolvimento da comunidade, o desenvolvimento do pequeno negócio e a gente percebe que isso impacta na cooperativa de forma indireta. (Entrevistado 4)
- Você às vezes não vai conseguir mensurar aquilo, quantificar aquilo, o quanto que aquilo trouxe de benefício para o cooperado e para a comunidade local, você sabe que você investiu x em obras na localidade, (...) mas você não sabe quantas famílias foram beneficiadas de forma indireta por exemplo, a pessoa que recebeu uma obra, que movimentou no mercadinho do bairro, que acabou agregando para aquela família, que acabou contratando uma terceira pessoa, então, assim, eu acredito que algumas coisas não são mensuráveis, você pode ver uma mudança de estrutura mas você não consegue quantificar aquela mudança, ou se torna intangível e é realmente identificável (...). A possibilidade de medir, de você, de repente, reforçar o que vem dando certo (...) ou, por exemplo, você não tem o resultado tão positivo e reavalia quais foram as ações que você tomou e poder modificá-las para poder ter um impacto maior. (Entrevistado 9)
- Então você movimenta a economia, você movimenta a educação, seja ela a nível público ou privado, você movimenta o mercado na esquina, você movimenta um feirante, você movimenta a dona de casa, todos são beneficiados de forma indireta. (Entrevistado 9)

Foi possível identificar que os colaboradores possuem dificuldade em identificar os atores e os impactos causados indiretamente pela cooperativa. Sendo assim, foi possível

inferir uma carência de indicadores por parte da cooperativa. Em relação a estes impactos, são vistos pelos colaboradores como indiretos e não mensuráveis.

Foi possível compreender também que há um déficit em relação aos indicadores estabelecidos pela cooperativa e os indicadores fornecidos por órgãos públicos, a respeito do impacto causado. De acordo com Becker (2001), os impactos vistos como indiretos devem ser mensurados e inseridos no planejamento de uma avaliação de impacto social.

4.2 Definição de *stakeholders*

Dentro deste aspecto, as principais características ressaltadas sobre os *stakeholders* pelos profissionais das cooperativas foram quais os atores relacionados, direta ou indiretamente, às atividades da cooperativa, de uma forma geral, e, no tocante aos cooperados, de maneira específica, suas faixas etárias, poder financeiro e grau de escolaridade.

Em relação aos atores diretamente envolvidos nas ações da cooperativa, foram elencados, por ordem de frequência: cooperados, profissionais da cooperativa, fornecedores, trabalhadores terceirizados e familiares dos cooperados.

O Quadro 6 mostra os *stakeholders* identificados pelos entrevistados, sendo classificados do mais citado ao menos citado, bem como a frequência em que ocorreram as citações.

Quadro 6 - Identificação e quantificação dos *stakeholders*

<i>Stakeholders</i>	Frequência
Cooperados/associados	46 vezes
Comunidade	18 vezes
Profissionais das cooperativas	11 vezes
Fornecedores da cooperativa/serviços terceirizados	5 vezes
Famílias de associados/cooperados	4 vezes
Outros bancos	3 vezes
Governo	1 vez

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Um dado que se destaca é a disparidade da frequência entre o número de citações em que o cooperado é definido enquanto stakeholder e os demais *stakeholders* identificados pelos entrevistados. Enumeraram-se 46 citações aos cooperados enquanto sujeitos das ações das cooperativas, enquanto que os profissionais da cooperativa foram citados 11 vezes, os fornecedores de serviços 5, e os familiares de associados 4 vezes. Entretanto, esta disparidade é esperada, uma vez que o cooperado é o ator principal ao qual os serviços da cooperativa e a finalidade de sua existência se destinam (PINHO, 1966).

Os principais atores não diretamente envolvidos nas atividades da cooperativa que foram citados pelos entrevistados foram, por ordem do número de citações: comunidade, outras instituições bancárias e governo.

Dentro deste aspecto, o stakeholder de maior destaque foi a comunidade na qual a cooperativa se insere. Este destaque se caracteriza principalmente pela forma como os profissionais significam a atuação da cooperativa de crédito como promotora de desenvolvimento social, principalmente por meio de indicadores financeiros, como o retorno do investimento de crédito na forma de reinvestimento e movimentação financeira da região onde ocorrem as atividades da cooperativa. Também são citadas atividades das cooperativas que não se destinam apenas aos associados, mas também à população em geral.

- (...) de forma indireta a comunidade como um todo, porque, como a gente acaba sempre fazendo sobras, são reinvestidos na localidade, o lucro da instituição financeira, da instituição bancária, ele acaba indo para os bolsos, para as grandes capitais, para o exterior, e aqui no caso das cooperativas eles são revestidos aqui na localidade onde ela está inserida, então você movimenta a economia. (Entrevistado 9)
- (...) a gente sabe que está no caminho certo de promover justiça financeira e prosperidade porque cada vez que a gente cresce, a gente atinge um público maior e, atingindo o público maior, significa mais Economia, mais valor agregado e mais valor, mais impacto na comunidade. (Entrevistado 7)
- (...) a comunidade em geral, porque a gente acaba também gerando emprego na cidade onde nós estamos, a cooperativa tem um cuidado, então geralmente 99% dos funcionários dos PA's são da cidade, então a gente ajuda na cidade oferecendo emprego. (Entrevistado 10)
- A nossa agência contribui também, arrecada alimentos, roupas e faz doação, a própria comunidade, né, no bairro mesmo, então existe sim. (Entrevistado 8)

Outro dado de interesse se dá na maneira como os demais bancos são citados. Apesar das poucas citações, estas se relacionam em seu conteúdo com um dos indicadores de mudança social relatados pelos entrevistados na categoria anterior, em que a flexibilização das taxas e a concorrência entre instituições bancárias geram maior poder de decisão ao cooperado.

- (...) O nosso ponto de atendimento já está há mais de 23 anos, para mim não tá muito claro, mas eu sei que na época só tinha um banco, inclusive era um órgão federal, (...) e, com certeza, com isso abriu-se a questão da concorrência, diminuição dos custos e tudo mais, e abriu o leque para as pessoas poderem investir e ter mais acesso ao crédito também, com menor taxa de juros. (Entrevistado 5)
- (...) a gente percebe que as taxas que são cobradas nas cidades onde a gente já atua e nas cidades que não tem cooperativa são diferentes, então, quando a gente pega os cinco maiores bancos que detém a maior parte do mercado, eles acabam praticando taxas maiores onde a cooperativa ainda não chegou. (Entrevistado 7)

Algumas ações empreendidas pelas cooperativas visam mudanças sociais em seus locais de atuação. Estas ações ocorrem por meio de parcerias, sendo identificados diversos *stakeholders* necessários para a efetivação destas ações, como: instituições filantrópicas e de finalidade social, escolas e centros de formação, instituições culturais e organizações de investimento estratégico.

- Através de uma campanha que foi feita nós tivemos um bom desempenho, nela nós recebemos uma verba para direcionar para ação social, e uma dessas ações nós compramos uma máquina de lavar para um albergue. (...) Nós temos um albergue onde, por iniciativa da própria gestora da unidade, do ponto de atendimento, a gente sempre faz doações, faz ações sociais e reverte em benefícios a esse albergue onde cuida de pessoas em situação de rua. (Entrevistado 3)
- Já me vesti de palhaço na Pestalozzi, no município, para fazer palhaçada mesmo para as crianças, já plantei nascentes, já fui nas escolas falar um pouco sobre educação financeira, já recolhemos alimentos não perecíveis para ajudar nos orfanatos e nas ONGs. (...) A cooperativa tem convênios inclusive com a APAE, tem uma ajuda financeira que ela dá para essas instituições. (Entrevistado 1)

- Desenvolvemos um concurso cultural, então o concurso encerraria com uma festa na escola. Então nós fazemos parcerias com os próprios cooperados, tem cooperado que é pipoqueiro, e aí ele disponibiliza o carrinho de pipoca, tem um que trabalha com algodão doce e picolé (Entrevistado 9)

No tocante à faixa etária dos cooperados, os colaboradores descrevem um público que se situa principalmente entre as idades de 40 à 60 anos, sendo constantemente citados os aposentados.

- A gente tá conseguindo abranger o público mais jovem, porque antes a gente tinha um público mais maduro. (Entrevistado 2)
- Hoje em dia a faixa etária tá vindo aí dos seus 20 a 40 anos. Antes a gente tinha uma faixa etária acima dos 40, que já estão mais consolidados no mercado. (Entrevistado 2)
- (...) nós temos um público praticamente voltado para pessoa jurídica, a pessoa física e aposentado. O número de jovens é crescente mas ainda não chega ser expressivo. (Entrevistado 4)
- (...) nós estamos atuando fortemente com esse público jovem e, parte disso também se deve a parceria com a [empresa], nós, por conta, criamos uma conta universitária. (Entrevistado 3)
- Temos um público muito forte entre 35 e 45 anos, é justamente no que a gente faz um plano estratégico para alcançar um público mais jovem, justamente para saúde da cooperativa. Nós temos um público crescente entre 19 a 25 anos, e nós temos um público muito forte de aposentados, que ultrapassam 55 anos de idade. (Entrevistado 4)
- Hoje a nossa média de idade tá na faixa dos 45 anos mas varia muito, a nossa conta digital, por exemplo, já é um público mais jovem. (Entrevistado 7)
- É um público mais velho, ainda uma faixa de 40 a 50, a 60 anos. (Entrevistado 9)
- (...) com o rejuvenescimento da nossa base, a idade foi diminuindo e a escolaridade foi aumentando. (Entrevistado 3)

Entretanto, também se observa uma renovação deste público com estratégias de captação e disponibilização de produtos para um público mais jovem. Estas demandas são observadas através da expressão, por parte dos colaboradores, de uma necessidade de renovação do quadro de associados da cooperativa.

Esta renovação se dá principalmente no sentido de difusão e significado do cooperativismo entre o público mais jovem, sustentabilidade e sucessão nas atividades promovidas pelas cooperativas e retenção de contas, uma vez que os cooperados mais jovens tendem a migrar para outros bancos com os quais já mantêm relacionamento.

Também é interessante se perceber como os dados relacionados à educação e tecnologia se entrecruzam nas falas que citam um público de faixa etária mais jovem. A idade dos *stakeholders*, associados diretamente ou não à cooperativa, são elementos que influenciam na sustentabilidade de suas atividades, uma vez que jovens não associados podem configurar um público alvo para a captação de novos associados para a cooperativa. Assim como a questão da sucessão e migração das contas das cooperativas se destacam como um risco a esta sustentabilidade. Este dado se relaciona ao planejamento e avaliação de impacto das ações da cooperativa de crédito (COELHO, 2004) sobre a necessidade de se pensar nas atividades de uma instituição a longo prazo, além da maneira como a suspensão destas atividades pode gerar dano aos que eram por ela contemplados.

Em relação à faixa etária, os dados apresentam uma relação inversa entre faixa etária e nível de escolaridade. Os entrevistados trazem semelhanças em suas falas, no sentido de que a população de cooperados mais velhos, principalmente aposentados e produtores rurais, apresentam uma escolaridade mais restrita e que a população mais jovem apresenta um nível mais alto de escolarização formal, sendo a escolaridade mais frequentemente citada para os cooperados o Ensino Médio.

Quanto à renda média dos cooperados, os colaboradores das cooperativas afirmam que a renda mínima observada é de, pelo menos, um salário mínimo. Entretanto, mesmo nos públicos de menor escolaridade, a faixa de renda é vista como alta. Também se observou uma predominância de maior renda entre cooperados que são pessoas jurídicas. Há também uma percepção individual de um local elitizado e de acesso apenas para pessoas de maior renda.

A maneira como os colaboradores identificam os *stakeholders*, a forma como o cooperado é ressaltado numericamente em relação aos demais *stakeholders* citados e a baixa variedade de *stakeholders* citados como principais sujeitos às ações da cooperativa, demonstram uma dificuldade de amplitude na identificação dos atores envolvidos nas ações da instituição. Desta forma, foi observado que a limitação deste aspecto de identificação dificulta uma avaliação mais ampla, de como o impacto chega em *stakeholders* não identificados pelos profissionais.

Uma vez que o impacto é classificado como indireto e se destaca a necessidade de mensuração deste impacto, avaliar os *stakeholders* que sofrem tal impacto é fundamental para a mensuração adequada das ações da instituição. Desta maneira, com a ausência de uma identificação do maior número possível de *stakeholders*, dificulta-se o processo de avaliação deste impacto.

Outro fator interessante para a análise é que os colaboradores conseguem avaliar antes de qualquer mensuração, elementos de mobilidade e ascensão social aos cooperados aos quais prestam serviço, por exemplo, compreendendo a estagnação da escolaridade de uma população mais envelhecida, enquanto percebe a necessidade de dialogar com um público mais jovem e escolarizado. Também percebeu-se a necessidade de um diálogo com camadas mais populares da comunidade onde se encontra, uma vez que percebem a imagem elitizada que representam frente à essa população.

Destacou-se a visão assistencialista, sob a qual estes projetos sociais são realizados. Uma vez que se mencionam projetos desta ordem, é importante avaliar o nível de projeção em relação à sustentabilidade, mensuração e continuidade (COELHO, 2004). O não-planejamento estratégico de serviços que favoreçam a satisfação de necessidades de uma determinada comunidade podem acabar por gerar um ônus, uma vez que essa comunidade está vinculada à realização daquelas ações. A partir disso, urge a necessidade de estratégias que caminhem na direção de uma visão mais ampla sobre os *stakeholders*, não somente internos, mas também externos à cooperativa, de maneira a gerar (além de dados que avaliem as interações já existentes entre os *stakeholders* e a cooperativa), também, o planejamento e a sustentabilidade dos impactos à se acarretar perante esses atores, de forma a se prevenir prejuízos e maximizar resultados das ações advindas das cooperativas para a população.

4.3 Contabilização da frequência dos resultados

Quando se aborda a avaliação de impacto social, para que haja uma medida precisa a respeito de tópicos e temas que nem sempre são mensurados por meio de números, faz-se de absoluta importância a elaboração de métodos de mensuração. Para esta medida, é interessante perceber a maneira como os entrevistados manifestam diversos métodos para a medida dos resultados gerados pelas ações da instituição. Tendo em vista a diversidade de maneiras como o impacto é observado, notou-se a mesma variabilidade na forma como estes passam por parametrização.

- A pessoa que recebia nossa aula, ele tinha uma ficha, uma ficha que ele preenche, tudo virtual. Aí ele preenchia e enviava, e no final do atendimento tinha outra ficha dizendo se

- gostou da aula, qual a nota que ele dava para aula, uma nota de 0 a 10, um feedback para pessoa do curso, o que precisava melhorar no atendente. (Entrevistado 6)
- A gente mede quantas instituições foram impactadas, quantas pessoas foram impactadas diretamente, quanto de recurso, a gente compara isso com os anos anteriores, faz uma pesquisa de satisfação também, para saber as entidades que foram beneficiadas, o que elas acharam, como foi. (Entrevistado 7)
 - Ele é mensurado, por exemplo, agora nós tivemos no mês de março a Global Money Week, então a gente consegue mensurar da seguinte forma: a cooperativa mensura suas palestras, lives, vídeos, pelo número de atividades, e aí, anualmente é fechado um relatório de alcance social pelo número de atividades desenvolvidas. (Entrevistado 9)
 - A gente tem planilhas que a gente preenche como, por exemplo, quanto foi o número de doações de roupas, e a gente também arrecada lacres de de garrafa pet para doação, para fazer cadeira de rodas, então a gente sempre anota o número de doações e quantos colaboradores contribuíram com a ação, para que a gente possa fazer um levantamento. (Entrevistado 8)
 - Na verdade, a nossa principal medida é o valor de sobras que nós damos, é o valor líquido do nosso resultado anual, inclusive dia 20 deste mês nós teremos uma assembleia onde será repassado os números do último ano. (Entrevistado 3)
 - Na questão do social nas mensuramos justamente a respeito das participações nas ações, e sempre que temos essas ações nós fazemos avaliação de ação e reação. (Entrevistado 4)
 - O financeiro é [mensurado] através da divisão de sobras que é feita a divisão. De acordo com a movimentação do associado, então, por exemplo, associado que captou mais recurso, associado que aplicou mais da cooperativa, existem percentuais que é feito essa divisão, esse rateio das sobras, o financeiro é isso. (Entrevistado 8)
 - A gente tem que fazer a prestação de contas daquele recurso, em matéria de quantidade de pessoas, é trabalhado o número de alcance, (...) então consegue mensurar pelo alcance do próprio projeto, por exemplo. (Entrevistado 9)
 - É mensurado, é feito o estudo, e aí nesse estudo fala 'de tantos reais que o cooperado investiu, tantos retornou para ele', para cada R\$ 1 de resultado nós geramos R\$485 de economia e de valor agregado, por cooperado. (Entrevistado 10)
 - Nós temos um arquivo de imagem de algumas ações que deram certo, principalmente voltados para o agronegócio, (...) e isso tudo através de imagem, mas não através de contabilização. (Entrevistado 3)
 - Todas as cooperativas fazem parte, então nós respondemos esse censo, de uma forma geral nós fazemos parte desse impacto social também, que é utilizado para expressar nossos resultados. Anualmente, por exemplo, o senso social (...) que é o relatório de sustentabilidade como um todo, a gente responde ele até em torno de dezembro até fevereiro, então, a gente compila todas as informações da cooperativa que permeiam entre sustentabilidade e negócio, ações sociais, tudo que a gente faz como um todo e, em torno de outubro a gente responde o relatório de impacto (...), que é um relatório exclusivo para ações sociais. Então, a gente tem duas vertentes, relatórios que contemplam as nossas ações aqui e também ações sociais do [instituto]. (Entrevistado 4)

É possível perceber que há a preocupação de realizar um certo nível de mensuração, de acordo com os eventos e ações sociais, porém, não é um método padronizado de avaliação, assim como não são todas as cooperativas que realizam essa mensuração. Entretanto, percebe-se que apenas no caso do entrevistado 4, há um cuidado em realizar uma coleta de dados durante um determinado período de tempo, acerca das ações realizadas. Estes dados são utilizados para a produção de um relatório de sustentabilidade por parte do instituto que apoia a cooperativa nas demandas sociais, sendo o único método que, de fato, é voltado de forma direta para uma avaliação de impacto social tal como esta é preconizada.

Apesar de incipientes e de, em alguns casos, não serem realizados de forma estruturada, existe uma uniformidade quanto à relevância dada pelos entrevistados à necessidade de se medir impacto social.

- A importância de medir o impacto social é para fazer a comparação com o antes e o depois que isso causou. (Entrevistado 2)

- A principal importância de medir e mensurar qualquer que seja a situação é a questão de ver se nós estamos no caminho certo. (Entrevistado 3)
- Qualquer argumento hoje, voltado com números ou provas, vamos dizer assim, existe uma base mais forte, mas argumentativa, para achar soluções. (Entrevistado 5)
- A principal importância é você saber se o trabalho que você está fazendo, social, se ele está dando resultado. (Entrevistado 7)
- A importância seria buscar solução para isso né, buscar melhorias para a comunidade e para sociedade. (Entrevistado 8)
- A possibilidade de medir, de você, de repente, reforçar o que vem dando certo e, se você tem noção de que uma ação sua trouxe um efeito chicote, que lá na ponta conseguiu trazer um benefício x. (Entrevistado 9)
- A importância seria para mensurar mesmo o diferencial, que a gente pode consegue fazer para comunidade e para as pessoas em geral. (Entrevistado 10)

Este achado vai ao encontro do estudo realizado por Grieco (2018), o qual constatou que os entrevistados de seu estudo compreendem a necessidade de haver uma forma estruturada e contínua de se avaliar o impacto gerado pelas ações das empresas, entretanto, conceber esta relevância não estabelece uma relação direta com a implementação de uma maneira estruturada e sustentável de realizar esta avaliação.

Entretanto, ainda que não haja uma formalização e estruturação padronizada dos métodos de avaliação, em alguns momentos é interessante observar que os entrevistados compreendem, em alguma medida, a dimensão de como estes dados podem ser utilizados em termos de planejamento, para possíveis ações futuras.

- Essa mensuração fica à tutela da responsável pela gestão de pessoas. Quando é algum trabalho de gestão de pessoas, ação social com a área de negócios, nós sempre fazemos essa mensuração. Por exemplo, nós fizemos a ação do albergue, onde nós beneficiamos um grupo de pessoas, a pessoa faz visitas lá mensalmente, identifica quantas pessoas a mais estão sendo beneficiadas com uma simples compra de uma máquina, porque a máquina que eles tinham permitiam eles fazer um x de atendimento, para possibilitar lavar a roupa de cama ou a própria roupa mesmo, das pessoas que vivem nas ruas. Com aquisição da nova máquina, esse número de pessoas atendidas aumentou, foi, se não me engano, de 12 pessoas por dia para 22 pessoas por dia, então teve um aumento de cerca de 10 pessoas por dia de pessoas impactadas, isso porque o albergue funciona de segunda a segunda, se a gente pegar no final do mês dá cerca de 300 atendimentos/mês. (Entrevistado 3)
- Esse estudo é realizado na forma do relatório e também é separado por cooperativa, por agência, cada agência faz o seu. As pessoas atingidas, qual era a faixa etária do público, se era feminino, se era masculino, se eles avisaram ou confirmaram presença, ou se só foram, quanto de alimento que foi arrecadado, e colocava. Os alimentos eram doados para uma instituição da cidade e, cada ano tem que ser uma instituição diferente, para não ficar privilegiando apenas uma. (Entrevistado 2)
- Na questão social nós mensuramos justamente a respeito das participações nas ações e, sempre que tem essas ações, nós fazemos avaliação de ação e reação. Esse nosso principal impacto, na questão do financeiro, a gente tem os resultados das nossas operações de crédito, e as operações de crédito são basicamente transformadas em benefícios, então, se você reparar, toda cooperativa de crédito tem taxas abaixo das praticadas no mercado, é justamente por conta desse benefício que a gente faz transformar essas operações de crédito em benefícios para os associados (Entrevistado 4)
- O que a gente faz é uma avaliação do resultado do nosso programa, onde um produto é igual uma doação. Então, a gente faz uma avaliação do impacto desse programa, a gente mede quantas instituições foram impactadas, quantas pessoas foram impactadas diretamente, quanto de recurso, a gente compara isso com os anos anteriores, faz uma pesquisa de satisfação também, para saber as entidades que foram beneficiadas, o que elas acharam, como foi, então isso a gente faz. (Entrevistado 7)

A dinâmica inferida se baseia na observação do impacto, contabilização dos dados gerados a partir das ações, e planejamento das próximas ações, da mesma maneira, ou de maneira diferente, a partir dos dados contabilizados. Porém, mesmo se observando, a partir dos entrevistados, a compreensão da necessidade de sistematização, frequência e relevância da avaliação de impacto social, bem como o uso de seus resultados no planejamento das ações institucionais, percebe-se uma baixa frequência da recorrência deste método.

Ao serem questionados a respeito da frequência com a qual as avaliações de impacto são realizadas, ainda que de forma não regular e uniforme ou por meio de contabilização de resultados de projetos de viés assistencialista, as entrevistados referem uma baixa frequência, sendo a resposta mais comum a contabilização anual dos dados (5 entrevistados), semestral (1 entrevistado), ou ainda, de forma indefinida ou não reconhecida por estes como construto avaliável: esporádica (3 entrevistados) e não realiza (1 entrevistado).

A avaliação de impacto social demanda o uso de métodos válidos e precisos para a coleta de dados, além de um acompanhamento frequente da forma como estes se expressam e o que querem dizer. (HADDAD; GAUCA (2014); HEVRIEUX; VOLTAM (2019); BECKER (2001) Tais dados servem de base para avaliar como aquelas ações vão ter impacto sobre a comunidade ou sobre aquela região. (SANDRI *et al.*, 2020) Uma vez que haja avaliação, mas não um método estabelecido, não é possível ter uma mensuração adequada que favoreça as mudanças preconizadas no impacto que é esperado (BECKER, 2001).

Observa-se nas entrevistas que existe a tentativa de aplicação de um método de avaliação de impacto. Além da dificuldade de padronização do método, devido à variabilidade das formas com que é realizado, observa-se que a variação não acontece, necessariamente, por regionalização, mas sim, pela ausência de um método de avaliação de impacto para cooperativas de crédito.

Outro dado importante para a construção desses indicadores é que, muitas vezes, não se percebe quais indicadores se deseja calcular e por quê calcular, gerando apenas uma coleta de dados para observar o resultado de uma ação em um contexto específico. De um modo geral, tais dados expressam a necessidade de definição, por meio das cooperativas de crédito, de uma melhor definição dos resultados gerados das ações, a partir das regiões onde ocorrem, sendo então contínuas e sustentáveis, a fim de que os dados sejam analisados posteriormente, com o intuito de obter uma comparação e replanejamento das ações de acordo com o observado.

4.4 Construção da teoria da mudança

A construção da presente categoria dentro do método de avaliação SROI tem por finalidade a mensuração e o planejamento estratégico das ações voltadas para o impacto social. Entretanto, tendo em vista as categorias anteriormente analisadas, faz-se presente a ausência de dados que viabilizem a apreensão de uma estratégia palpável de avaliação de impacto social posterior ou anterior às ações citadas pelos entrevistados.

É possível observar uma grande variabilidade dos métodos de mensuração e/ou produção de indicadores que possibilitem a avaliação de impacto, de maneira que, destaca-se a ausência de um método padronizado para tal finalidade. Pode-se inferir que as maneiras de mensuração supracitadas, levando-se, inclusive, em consideração, a sua variabilidade, apresentam uma característica peculiar. Em sua maioria, levam em consideração eventos ou efeitos regionais, e adaptados à cultura e conjunto de interações entre as pessoas locais, e a forma como este impacto chega até elas, o que seria um elemento de interesse bastante

palpável na construção de um instrumento de avaliação de impacto social (BECKER, 2001; SANDRI *et al.*, 2020).

Tendo em vista o supracitado, observa-se a demanda institucional e gerencial destas cooperativas, de um método de avaliação de impacto social, que consiga captar fatores, tanto quantitativos, a partir de, por exemplo, indicadores financeiros, movimentações de contas, dados socioeconômicos locais, mas também, que contemplem dimensões subjetivas e locais de cultura, história e demandas específicas de cada população.

Também é percebida a necessidade de um planejamento voltado para a sustentabilidade, não somente das ações de impacto social, mas também do impacto gerado por elas, tanto em termos de algo que já ocorreu, como no sentido de um impacto que se estabelecerá a partir das ações planejadas (BECKER, 2001). Tal ação pode ser realizada estabelecendo-se profissionais especificamente designados para este processo, a criação de uma dinâmica que vise a recorrência e continuidade dos processos de avaliação, análise e comparação dos dados reunidos e planejamento de ações frente às demandas observadas, e progressão dos processos avaliativos, que devem ser contínuos.

Dentre os possíveis obstáculos que fazem frente a esta necessidade, se apresentam, principalmente, o número de pessoas necessárias para que ele ocorra, os custos para capacitação, deslocamento de profissionais e do processo de avaliação em si, e a complexidade das nuances a serem avaliadas. Estes dados seguem na mesma direção do estudo realizado por Grieco (2018), no qual os empreendedores conseguem compreender a relevância do processo de avaliação em termos de importância, entretanto, não o colocam em prática ou perseveram em sua continuidade devido às dificuldades acima citadas.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou, em sua elaboração, compreender a percepção do impacto social das cooperativas de crédito, sob a visão dos funcionários das cooperativas, e dentro destas circunstâncias, identificar sob quais fatores o impacto social é analisado pelos entrevistados e a relação entre o funcionário da cooperativa e o cooperado.

Compreendeu-se que existe um *gap* em relação à avaliação de impacto nas cooperativas de crédito. Há uma linha tênue entre o que os colaboradores compreendem como impacto social, sobre como entendem o impacto causado pela cooperativa de crédito e a consequente mensuração dessa avaliação. A compreensão de impacto social advinda dos funcionários tende a possuir um viés assistencialista, relacionando o impacto da cooperativa às ações sociais, ajudas às organizações filantrópicas e de auxílio à comunidade. Observou-se a existência de uma concepção passível de aprofundamento de boa parte dos entrevistados, a respeito de um conceito formal de impacto social.

Percebeu-se que esta visão não se deve, unicamente, a fatores pessoais ou individuais. Observou-se que estes profissionais não possuem uma cultura de mensuração, geração de indicadores, sustentabilidade da avaliação e definição de construtos, dentro do contexto de impacto social em seu significado científico.

Em relação à mensuração e o planejamento dos efeitos das ações, são pontos passíveis de aperfeiçoamento, em função de uma superficialidade sobre a forma como o impacto social é pensado e repassado para o trabalhador. Observou-se a necessidade de uma melhoria em um sentido de planejamento institucional, no tocante à esta forma de avaliação e o que ela possibilita.

O impacto social ocorre, a partir da perspectiva dos colaboradores, por mudanças na geração de renda e nos benefícios voltados para a comunidade na qual as cooperativas atuam.

Apesar de haver um viés assistencialista nos discursos obtidos a partir das entrevistas, percebeu-se que o sentido e os valores do cooperativismo prevalecem sob o aspecto financeiro. Os colaboradores destacaram as visões da relevância do próprio trabalho na construção dos resultados.

Uma vez que os entrevistados, além de colaboradores, também têm em comum o fato de serem residentes das regiões afetadas pelas ações das cooperativas onde trabalham, eles também estão sujeitos às ações das cooperativas como cidadãos e parte da comunidade que se destacam como *stakeholders*. Tendo em vista essa relação, a forma como observam e interpretam esse impacto pode ser de ampla valia para a construção de elementos de regionalização e adaptação de uma metodologia de avaliação de impacto social.

A inserção do colaborador da cooperativa de crédito é explícita quando avaliada sob o prisma da sua relação com os demais *stakeholders*. É visível que existe uma limitação a respeito dos atores envolvidos nesta relação. Esta limitação se expressa desde a maneira como colaborador elenca os *stakeholders* até o modo como enxergam as formas de impacto como indiretas, excluindo de sua visão *stakeholders* que seriam importantes dentro desta dinâmica.

Os colaboradores se posicionaram enquanto elemento de relevância na vida dos cooperados, dando significado próprio ao trabalho como agente de mudança. Nota-se que há uma preocupação com o cooperado no sentido de proporcionar um cuidado que vá, desde a educação financeira até a operacionalização de sua carteira de investimentos, por exemplo. Também se observou que os colaboradores sentem uma necessidade voltada para a captação de um público mais jovem, de maneira a propagar entre as novas gerações os ideais do cooperativismo, sendo esta uma condição imprescindível para a saúde organizacional das cooperativas.

As entrevistas empregadas neste trabalho foram realizadas a partir de uma adaptação de um método de medida de impacto social. É interessante observar que, em um primeiro contato com este método, se obtiveram resultados que indicam possibilidades e uma necessidade quanto à sistematização e padronização de um método de medida para impacto social, principalmente na realidade das cooperativas de crédito.

O método de avaliação de impacto social adaptado na forma do instrumento utilizado para captação de dados deste trabalho é muito mais amplo e complexo do que o recorte utilizado para realizar as entrevistas. A ausência de tempo e a necessidade de um recorte amostral reduzido se apresentam como limitações para a realização deste trabalho. A quantidade reduzida de literatura nacional a respeito do tema, bem como de estudos utilizando métodos específicos adaptados a partir do SROI para a realidade brasileira também se configuram como limitações do presente trabalho.

Tendo em vista tais limitações, uma possibilidade de agenda futura para este trabalho consiste em pesquisas que contemplem um processo completo de avaliação de impacto social, dentro do contexto do cooperativismo de crédito. Estas pesquisas poderiam cobrir fenômenos, que vão desde a criação de ferramentas para uma melhor e mais completa aplicação do SROI, até o processo de avaliação, planejamento de impacto e reavaliação dos resultados da ação previamente realizada.

Outra opção seria a aplicação do método anteriormente citado dentro de um contexto mais amplo, propondo um aparato de avaliação que consiga contemplar tanto dados quantitativos quanto qualitativos padronizados, mas que tenham flexibilidade para se adaptar aos aspectos regionais das diversas cooperativas pesquisadas.

A partir dos resultados obtidos no presente estudo, conclui-se que, no Brasil, a área de avaliação de impacto social carece de estudos e aperfeiçoamento quanto à produção de métodos e ferramentas que contemplem uma adaptação às realidades diversas do país. Esta demanda se expressa de maneira explícita e implícita nas falas dos entrevistados, de maneira

mais específica, dentro do contexto das cooperativas de crédito. A escassez de discussão e implementação prática do tema limita a maneira como as instituições dimensionam a relevância que as suas ações têm sobre a vida dos atores envolvidos em suas práticas, sendo este *gap* presente desde o que é observado pelos funcionários, até a maneira como estes concebem o impacto destas ações.

Este trabalho permitiu contribuir como um primeiro passo na direção da mudança desta realidade, ressaltando as possibilidades acadêmicas, gerenciais e sociais que derivam de uma tomada de consciência das instituições sobre a dimensão da avaliação de como suas ações impactam na vida das pessoas que estão sujeitas às suas decisões, de forma direta ou indireta.

REFERÊNCIAS

ALIANÇA COOPERATIVA INTERNACIONAL. **Qué es una cooperativa**, 2018.

Disponível em: <https://www.ica.coop/es/cooperativas/que-es-una-cooperativa>. Acesso em: 16 maio 2021

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Modelo de negócios de cooperativas de crédito. **Estudos especiais do Banco Central**, 2019. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE083_Modelo_de_negocios_de_cooperativas_de_credito.pdf>. Acesso em: 16 maio 2021

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução N° 99**. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1968/pdf/res_0099_v2_1.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 1914**. Divulga regulamento que disciplina a constituição e o funcionamento das cooperativas de crédito. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1992/pdf/res_1914_v7_L.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 3106**. Dispõe sobre os requisitos e procedimentos para a constituição, a autorização para funcionamento e alterações estatutárias, bem como para o cancelamento da autorização para funcionamento de cooperativas de crédito. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2003/pdf/res_3106_v1_O.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 2199**. Aprova regulamentos que dispõem sobre as condições relativamente ao acesso ao Sistema Financeiro Nacional, aos valores mínimos de capital e patrimônio líquido ajustado, à instalação de dependências e à obrigatoriedade da manutenção de patrimônio líquido ajustado em valor compatível com o grau de risco das operações ativas das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1994/pdf/res_2099_v1_O.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 2193**. Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de bancos comerciais com participação exclusiva de cooperativas de crédito. Disponível

em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1995/pdf/res_2193_v2_p.pdf. Acesso em: 16

maio 2021

_____. **Resolução N° 27**. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1966/pdf/res_0027_v2_L.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 15**. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1966/pdf/res_0015_v1_o.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 11**. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/1965/pdf/res_0011_v1_o.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Resolução N° 4.434, de 5 de agosto de 2015**. Dispõe sobre a constituição, a autorização para funcionamento, o funcionamento, as alterações estatutárias e o cancelamento de autorização para funcionamento das cooperativas de crédito e dá outras providências.

Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48507/Res_4434_v2_L.pdf. Acesso em: 16 maio 2021

BECKER, Henk A. Social impact assessment. **European Journal of Operational Research**, [s. l.], v. 128, n. 2, p. 311-321, 16 jan. 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**:

promulgada em 5 de outubro de 1988. Organização do texto: Juarez de Oliveira. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 1990. 168 p. (Série Legislação Brasileira)

BRASIL. **Decreto n° 979, de 6 de janeiro de 1903**. Faculta aos profissionais da agricultura e indústrias rurais a organização de sindicatos para defesa de seus interesses. Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-979-6-janeiro-1903-584238-publicacaooriginal-107004-pl.html>. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Decreto n° 6.532, de 20 de junho de 1907**. Aprova o regulamento para a execução do decreto legislativo n. 979, de 6 de janeiro de 1903. Disponível em:

<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-6532-20-junho-1907-517583-publicacaooriginal-1-pe.html#:~:text=Aprova%20o%20regulamento%20para%20a%20execu%C3%A7%C3%A3o%20do%20decreto%20legislativo%20n.&text=Fica%20aprovado%20o%20regulamento%20que,6%20de%20janeiro%20de%201903>. Acesso em: 16 maio 2021

BRASIL. **Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 16 maio 2021

_____. **Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971**. Define a Política Nacional de

Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas, e dá outras

providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5764.htm. Acesso em: 16 maio 2021

BRASIL. **Lei Complementar 130, de 17 de abril de 2009**. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e revoga dispositivos das Leis nos 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp130.htm#:~:text=LEI%20COMPLEMENTAR%20N%C2%BA%20130%2C%20DE,16%20de%20dezembro%20de%201971. Acesso em: 16 maio 2021

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Decreto nº 60.443**, de 13 de março de 1967. Regulamenta o Decreto-lei nº 60, de 21 de novembro de 1966. [S. l.], 13 mar. 1967.

COELHO, Michelle Queiroz. Indicadores de performance para projetos sociais: A perspectiva dos stakeholders. **Revista Alcance**, [s. l.], v. 11, n. 3, p. 423-444, 18 dez. 2004.

COSTA, Luciano de Souza. O cooperativismo: Uma reflexão teórica. **Revista Ciências Sociais em Perspectiva**, [s. l.], v. 6, n. 11, 2007. Disponível em:

<http://saber.unioeste.br/index.php/ccsaemperspectiva/article/view/1500/1218>. Acesso em: 16 maio 2021.

EPSTEIN, Marc J.; YUTHAS, Kristi. **Measuring and Improving Social Impacts: A Guide for Nonprofits, Companies, and Impact Investors**. [S. l.]: Berrett-Koehler Publishers, 2014. 254 p. ISBN 1609949773.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. São Paulo: Artmed, 2013.

FONTANELLA, Bruno José Barcellos *et al.*. Amostragem em pesquisas qualitativas: proposta de procedimentos para constatar saturação teórica. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 2, p. 388-394, fev. 2011. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2011000200020&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 16 maio 2021.

FREEMAN, R. Edward. **Strategic Management: A Stakeholder Approach**. Boston: Pitman, 1984.

FREEMAN, R. Edward; MCVEA, John F. A Stakeholder Approach to Strategic Management. **SSRN Electronic Journal**, Virgínia, 2001. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/228320877_A_Stakeholder_Approach_to_Strategic_Management. Acesso em: 16 maio 2021

GRIECO, Cecilia. What do social entrepreneurs need to walk their talk ? Understanding the attitude: behavior gap in social impact assessment practice. **Nonprofit Management and Leadership**, [s. l.], p. 105-122, 12 set. 2018. DOI <https://doi.org/10.1002/nml.21310>.

Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nml.21310>. Acesso em: 16 maio 2021.

HADAD, Shahrazad; GAUCA, Oana. Social impact measurement in social entrepreneurial organizations. **Management & Marketing: Challenges for the Knowledge Society**, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 119-136, 17 set. 2014. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/266258977_Social_impact_measurement_in_social

_entrepreneurial_organizations. Acesso em: 16 maio 2021.

HERVIEUX, Chantal; VOLTAN, Annika. Toward a systems approach to social impact assessment. **Social Enterprise Journal**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 264-286, 16 maio 2019. DOI <https://doi.org/10.1108/SEJ-09-2018-0060>. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/SEJ-09-2018-0060/full/html>. Acesso em: 16 maio 2021.

IAIA. **The leading global network on impact assessment**. [S. l.], 2021. Disponível em: iaia.org. Acesso em: 16 maio 2021.

MULINARI, Marieli; RITTERBUCH, Diana de Souza. Perfil dos colaboradores das cooperativas de crédito frente à essência do cooperativismo. **Revista de Administração**, [s. l.], v. 9, n. 16, p. 59-76, 2010. Disponível em: <http://revistas.fw.uri.br/index.php/revistadeadm/article/view/929>. Acesso em: 16 maio 2021.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. **Cooperativismo financeiro: percurso histórico, perspectivas e desafios**. Brasília: Confedbrás, 2014.

MARQUES, Pedro Miguel Teixeira. **Avaliação de Impacto SROI da Rede Local de Intervenção Social da Santa Casa da Misericórdia do Porto**. [S. l.: s. n.], 2019. Disponível em: https://sigarra.up.pt/flup/pt/pub_geral.pub_view?pi_pub_base_id=368827. Acesso em: 16 maio 2021.

MURAD, Elisa Pereira; CAPELLE, Mônica Carvalho Alves; ANDRADE, Daniela Meirelles. Mensuração e avaliação de impacto social de empreendimentos sociais. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, [s. l.], v. 14, n. 3, p. 63-78, 4 out. 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/pca/article/view/44590>. Acesso em: 16 maio 2021.

OCB. **Números do Cooperativismo**, 2020. Disponível em: <https://www.ocb.org.br/numeros#:~:text=Cooperativismo%20no%20Brasil&text=Para%20o%20ano%20de%202019,mudan%C3%A7a%20e%20evolu%C3%A7%C3%A3o%20para%20sociedade>. Acesso em: 16 maio 2021.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **R193 - Sobre a Promoção de Cooperativas**, 2002. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS_242764/lang--pt/index.htm. Acesso em: 16 maio 2021

PAULA, Cleberson Luiz Santos de; BRASIL, Haroldo Guimarães; MÁRIO, Pueri Do Carmo. Mensuração do Retorno Social de Organizações sem Fins Lucrativos por meio do SROI – Social Return On Investment. **Revista Contabilidade Vista & Revista**, Belo Horizonte, v. 20, n. 3, p. 127-155, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/42387523_Mensuracao_do_Retorno_Social_de_Organizacoes_sem_Fins_Lucrativos_por_meio_do_SROI_-_Social_Return_On_Investment. Acesso em: 16 maio 2021.

PAVÃO, Yeda Maria Pereira.; ROSSETTO, Carlos Ricardo. A capacidade de gestão dos stakeholders e a relação com o desempenho das cooperativas do Brasil. **XXXVIII Encontro**

da ANPAD. Rio de Janeiro/RJ 13 a 17 de setembro de 2014.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. 6. ed. Brasília: [s. n.], 2008. 92 p. ISBN 85-99863-03-7.

PINHO, Diva Benevides. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista**. 2. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1966. 161 p.

SANDRI, Emanuel Campigotto; KUMASAKA, Julia Mitsue Vieira Cruz; CRUZ, June Alisson Westarb; CRUZARA, Giovani. Avaliação do Impacto Social: um Levantamento Bibliométrico. **Teoria e Prática em Administração**, Paraíba, v. 11, n. 1, p. 106-121, 19 ago. 2020. DOI 10.22478/ufpb.2238-104X.2021v11n1.52611. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/tpa/article/view/52611>. Acesso em: 16 maio 2021.

SEBRAE. **Conheça os tipos de cooperativa de crédito e suas principais operações**. [S. l.], 4 jun. 2019. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/conheca-os-tipos-de-cooperativas-de-credito,f8ee438af1c92410VgnVCM100000b272010aRCRD>. Acesso em: 16 maio 2021.

SCHNEIDER, José Odelso. A doutrina do cooperativismo: Análise do alcance do sentido e da atualidade dos seus valores, princípios e normas nos tempos atuais. **Cadernos de gestão social**, Bahia, v. 3, n. 2, p. 251-273, 2012. Disponível em: https://periodicos.ufba.br/index.php/cgs/article/view/31589/pdf_35. Acesso em: 16 maio 2021.

SOARES, Marden Marques; MELO SOBRINHO, Abelardo Duarte de. **Microfinanças: O Papel do Banco Central do Brasil e a Importância do Cooperativismo de Crédito**. 2. ed. Brasília: BCB, 2008

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

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

Perguntas pessoais

1. Qual seu nome?
2. Idade?
3. Qual seu cargo?
4. Qual área?
5. Qual função? Em que consiste a sua função?
6. Quanto tempo está na empresa?

Cooperativa e cooperativismo

7. Em qual cooperativa trabalha?
8. Onde está localizada a cooperativa?
9. Em média, quantos cooperados tem na sua cooperativa?

10. Quantas pessoas, em média, trabalham na sua cooperativa?
11. Objetivo da cooperativa?
12. A quanto tempo a cooperativa em que você trabalha existe?
13. Você mora na região da cooperativa?
14. Dentre os 3 tipos de cooperativas existentes (livre admissão, crédito mútuo e rural), em qual categoria a cooperativa em que você trabalha se encaixa?
15. Como é feito o trabalho de identificação e captação dos clientes?
16. Além da função “financeira”, a cooperativa possui outras funções?
17. Qual o diferencial social da cooperativa frente a outras instituições bancárias?

a) definição do escopo da avaliação

18. Existe alguma mudança que foi observada com o estabelecimento da cooperativa na região? A cooperativa mudou algo na vida dos cooperados?
19. Você lembra de algum cooperado que teve alguma mudança, na vida ou nos negócios, causado pela cooperativa? O cooperado passou a usufruir mais ou menos dos produtos da cooperativa?
20. A cooperativa possui alguma instituição que dê suporte no sentido social?
21. Qual o problema que a cooperativa quis resolver ao se instalar naquele local?
22. O que você considera como impacto social? Você acha que é possível medir esse impacto? Caso sim, qual seria a importância de medir isso?

b) identificação dos *stakeholders*

23. Quem está sendo beneficiado pela cooperativa?
24. Qual foi a finalidade da cooperativa ao se instalar no local onde está? (parecida com a
25. Quem é o público da cooperativa? Qual é o perfil do público que busca a cooperativa? Quem é o público que procura a cooperativa?
26. Qual a faixa etária do público que busca a cooperativa?
27. Qual o nível de renda do público que busca a cooperativa?
28. Qual o nível de escolaridade do público atendido pela cooperativa?

c) construção da teoria da mudança

29. Quem são as pessoas envolvidas?
30. Como chegarão até as pessoas?
31. Objetivo (o que será feito?)
32. Qual o efeito mensurável disso?
33. Quais os benefícios percebidos?
34. Qual resultado de longo prazo pretende-se alcançar?
35. Retorno financeiro das atividades - De que forma a cooperativa, quando empresta dinheiro, consegue ver o retorno para a população?

d) contabilização da frequência dos resultados.

36. A cooperativa possui algum tipo de avaliação de impacto social? Como a cooperativa mensura o impacto causado nos cooperados? Caso sim, como é realizado esse estudo? Quais os fatores que englobam esse estudo?
37. Como é a periodização desse método? É contínuo? É por semestre?

38. Como é mensurado o resultado, tanto financeiro quanto social? Pelo tanto de dinheiro distribuído com os associados?
39. Retorno financeiro das atividades - De que forma a cooperativa, quando empresta dinheiro, consegue ver o retorno para a população?

APÊNDICE B - TCLE

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Cooperativismo e impacto social
Instituição dos pesquisadores: UniCEUB
Pesquisador responsável: Igor Guevara Loyola de Souza
Pesquisador assistente: Arthur Silva dos Santos Coelho

Você está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa acima citado. O texto abaixo apresenta todas as informações necessárias sobre o que estamos fazendo. Sua colaboração neste estudo será de muita importância para nós, mas se desistir a qualquer momento, isso não lhe causará prejuízo.

O nome deste documento que você está lendo é Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Antes de decidir se deseja participar (de livre e espontânea vontade) você deverá ler e compreender todo o conteúdo. Ao final, caso decida participar, você será solicitado a assiná-lo e receberá uma cópia do mesmo.

Antes de assinar, faça perguntas sobre tudo o que não tiver entendido bem. A equipe deste estudo responderá às suas perguntas a qualquer momento (antes, durante e após o estudo).

Natureza e objetivos do estudo

- O objetivo específico deste estudo é identificar sob quais fatores o impacto social é analisado e avaliar a relação entre o funcionário da cooperativa e o cooperado.
- Você está sendo convidado a participar exatamente por ser trabalhador(a) de uma cooperativa, que lida diretamente com o cliente/cooperado.

Procedimentos do estudo

- Sua participação consiste em dar as informações necessárias, que serão perguntadas sobre o tema, com duração entre 20 e 40 minutos.
- O procedimento é uma entrevista semiestruturada, que será realizada de maneira remota, com horário previamente combinado entre as partes e que será gravada por meio da plataforma Google Meet. A gravação da entrevista será, única e exclusivamente, para a elaboração do trabalho de conclusão de curso. Não será necessário expor a imagem, caso o(a) participante não se sinta confortável.
- Não haverá nenhuma outra forma de envolvimento ou comprometimento neste estudo.

Riscos e benefícios

- Este estudo possui riscos mínimos, como constrangimento ao responder o questionário, desconforto, estresse, cansaço ao responder às perguntas, invasão de privacidade ao responder questões sensíveis (como idade, tempo de serviço) e risco de contaminação devido ao agravamento da pandemia da COVID-19.
- Medidas preventivas serão tomadas durante a entrevista para minimizar qualquer risco ou incômodo, como: pausar a entrevista, caso o entrevistado não se sinta confortável, retomar

em um outro momento, caso não seja possível concluir a entrevista. Quanto à pandemia, a solução desenhada foi a realização das entrevistas por videoconferência.

- Caso esse procedimento possa gerar algum tipo de constrangimento, você não precisa realizá-lo.
- Com sua participação nesta pesquisa você contribuirá com a sua experiência e conhecimento para a construção de um trabalho que tem, como um de seus pilares, o trabalhador da cooperativa, além de compreender melhor o impacto das cooperativas de crédito.

Participação, recusa e direito de se retirar do estudo

- Sua participação é voluntária. Você não terá nenhum prejuízo se não quiser participar.
- Você poderá se retirar desta pesquisa a qualquer momento, bastando para isso entrar em contato com um dos pesquisadores responsáveis.
- Conforme previsto pelas normas brasileiras de pesquisa com a participação de seres humanos, você não receberá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação neste estudo.

Confidencialidade

- Seus dados serão manuseados somente pelos pesquisadores e não será permitido o acesso a outras pessoas.
- Os dados e instrumentos utilizados na entrevista ficarão guardados sob a responsabilidade de Arthur Silva dos Santos Coelho, com a garantia de manutenção do sigilo e confidencialidade e arquivados por um período de 5 anos; após esse tempo serão destruídos.
- Os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas. Entretanto, ele mostrará apenas os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição a qual pertence ou qualquer informação que esteja relacionada com sua privacidade.

Se houver alguma consideração ou dúvida referente aos aspectos éticos da pesquisa, entre em contato com os pesquisadores.

Eu, _____ RG _____, após receber a explicação completa dos objetivos do estudo e dos procedimentos envolvidos nesta pesquisa concordo voluntariamente em fazer parte deste estudo.

Este Termo de Consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, e a outra será fornecida ao senhor(a).

Brasília, ____ de _____ de _____.

Participante

Igor Guevara Loyola de Souza, e-mail: igor.souza@ceub.edu.br

Arthur Silva dos Santos Coelho, celular: (61) 98277-9700 e/ou e-mail: arthurcoelho@sempreceub.com

Endereço do responsável pela pesquisa:

Instituição: Centro Universitário de Brasília

Endereço: SEPN 707/907 - Bloco: 1 - Complemento: Campus Universitário - Faculdade de Tecnologia e Ciências Sociais Aplicadas (FATECS) - Curso de Administração

Bairro: Asa Norte / CEP: 70790-075 / Cidade: Brasília-DF

Telefones p/contato: (61) 3966-1200