

OTIMIZAÇÃO DO SISTEMA GESTÃO ONLINE NA CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL¹

Elaine Figueredo

Resumo: O objetivo do presente artigo é analisar as contribuições do sistema Gestão *Online* no atendimento ao associado e as possíveis melhorias que podem ser implantadas para otimizar o tempo de atendimento ao associado da Cooperativa de Crédito Cresol Encostas da Serra Geral. Para o alcance do objetivo foi realizada uma pesquisa com fundamentação teórica bibliográfica, tanto em livros, além de artigos disponíveis na internet, juntamente com uma pesquisa qualitativa com os colaboradores da Cresol, visando melhorias no sistema (Gestão *Online*) na cooperativa. Como resultados preliminares pode-se afirmar que os dados revelaram que os colaboradores se sentem preocupados em atender as necessidades financeiras e de serviços dos associados e que a cooperativa precisa inovar em seus produtos e serviços, melhorar o atendimento quanto ao tempo para se obter as informações necessárias para o atendimento das necessidades dos sócios, contribuindo para as tomadas de decisões e estratégias para fidelizar seus associados.

Palavras-chave: Cooperativismo; Gerenciamento empresarial; Gestão Online.

1 INTRODUÇÃO

Para atingir uma posição de destaque no mercado em que atuam, as empresas necessitam cada vez mais de Sistemas de Informação (SI) que possam integrar suas informações.

O sistema ERP - *Enterprise Resource Planning*, nada mais é que um sistema de Gerenciamento Empresarial. Podemos entender que o software ERP é um sistema de informática responsável por cuidar de todas as operações diárias de uma empresa, desde o faturamento até o balanço contábil, de compras a fluxo de caixa, de apuração de impostos a administração de pessoal, de inventário de estoque às contas a receber, do ponto dos funcionários a controle do maquinário da fábrica, enfim, todo o trabalho administrativo e operacional feito numa empresa.

¹ Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito.



Esses sistemas, através da geração de dados e informações para o processo decisório, contribuem para a eficácia do executivo, no exercício das funções de planejamento, organização direção e controle na gestão (OLIVEIRA, 2004). Haja vista que embora a informação não seja algo tangível e nem mensurável, é um produto valioso no mundo contemporâneo porque proporciona poder. Por isso, cada vez mais, o controle da informação é alvo de governos, empresas e pessoas (GATES, 1995).

Não diferente, a busca de informações é atualmente alvo da maior parte das cooperativas, e através do seu uso que é possível ter um suporte adequado para o atendimento dos associados. É função das ferramentas que suportam este processo, disponibilizar as informações necessárias de forma rápida e confiável, e exibi-las de forma compreensível, facilitando assim o dia a dia dentro de uma cooperativa. Nesse sentido, a utilização de sistemas integrados (*Enterprise Resource Planning* - ERPs) pelas organizações que desejam crescer ou mesmo se manter dentro do mercado em que atuam tem se tornado inevitável (ROCHA e BROCHADO, 2004).

Durante anos, as cooperativas de crédito vêm ganhando força no cenário do mercado financeiro, conseqüentemente, mais demandas de produtos, serviços e rotinas diárias para se fazer. Por isso, é preciso estar atento e perceber a necessidade do associado, visto que se tornou um mercado competitivo.

De acordo com Almeida (1995), um bom atendimento é essencial para que as empresas desenvolvam um diferencial competitivo no mercado. Para isso, é preciso que as necessidades dos consumidores sejam reconhecidas, para que as empresas consigam supri-las, obtendo a sua satisfação.

Os processos e ferramentas tecnológicas, no entanto, não são estáticas e necessitam ser aprimoradas e integralizadas num melhor banco de dados, que permitirá cada vez maior organização e gerenciamento dos processos internos, aumentando o nível de serviços prestados aos cooperados e garantindo uma melhor opção aos processos padronizados e com resultados mensuráveis. Sendo assim, o objetivo geral do estudo que consubstanciou este artigo, constituiu-se em analisar as contribuições do Sistema Gestão Online no atendimento ao associado e as possíveis melhorias que podem ser implantadas no mesmo para, entre outros fatores, otimizar o tempo de atendimento ao associado da Cooperativa de Crédito Cresol Encostas da Serra Geral.



Logo, os objetivos específicos estabelecidos foram os seguintes: (i) identificar as principais mudanças que ocorreram na cooperativa a partir da otimização do sistema Gestão Online; (ii) detectar e colher mais informações dos associados sobre o ato do atendimento; (iii) verificar se os resultados esperados com as mudanças foram atingidos; (iv) identificar melhorias possíveis de ser implantadas no sistema.

O trabalho justificava-se diante da necessidade de resposta para a evolução da cooperativa em relação ao atendimento e fidelização dos associados; uma vez que, os gestores precisam saber se a abordagem e a forma de buscar todas as informações durante o atendimento do associado estão sendo viáveis para que seja possível melhorar a prestação do serviço ofertado, assim como, também contribuir nas tomadas de decisões, como por exemplo, estratégias para fidelizar os mesmos. Visto principalmente que, a Cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral nasceu com o objetivo de levar crédito a um segmento da sociedade excluído do sistema financeiro convencional, oferecendo a inclusão social e financeira, o desenvolvimento com sustentabilidade institucional aos associados e preservando a agricultura familiar.

Desta forma, embora o desenvolvimento da cooperativa, ou seja, o crescimento e a busca por seus resultados, também dependa de seus associados, a instituição deve ter a responsabilidade de identificar os problemas e os motivos de insatisfação dos mesmos, para assim trazer melhorias e mudanças nos serviços prestados.

Para a metodologia utilizou-se uma pesquisa com fundamentação teórica bibliográfica baseada tanto em livros, além de artigos disponíveis na internet, analisando e interpretando o conhecimento científico já publicado sobre o tema, juntamente com uma pesquisa qualitativa com os colaboradores da Cresol, visando melhorias no sistema Gestão *Online* na Cooperativa de Crédito Cresol Encostas da Serra Geral. A pesquisa foi disponibilizada através de um questionário no Google, entre os dias 16/08/2019 a 30/08/2019. Dentre os 43 colaboradores da Cresol Encostas da Serra Geral, apenas 17 pessoas responderam ao questionário. As conclusões foram baseadas através das respostas dessas 17 pessoas.

A partir dessas informações, o presente artigo foi estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo foi apresentado a introdução, os objetivos gerais e específicos que conduzem o estudo, a metodologia e a importância deste artigo para as partes



envolvidas. O segundo capítulo apresenta uma revisão bibliográfica sobre os seguintes temas: cooperativismo: origem e definição, o Sistema Cresol, a Cresol Encostas da Serra Geral. O terceiro capítulo apresenta o Gestão Online: o sistema ERP. O quarto apresenta as contribuições do Sistema ERP no atendimento ao associado, os procedimentos metodológicos utilizados durante a realização do estudo. O quinto apresenta as possíveis melhorias que podem ser implantadas no sistema Gestão Online para a otimização do tempo de atendimento ao associado e, por fim, as considerações finais.

2 COOPERATIVISMO: ORIGEM E DEFINIÇÃO

Segundo Santos, Gouveia e Vieira (2008), relatam que foi no movimento dos Pioneiros de Rochdale, que o cooperativismo foi iniciado por vários precursores. Em Rochdale, Manchester, na Inglaterra, em 1844, quando 28 tecelões fundaram a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale, com investimento mensal de uma libra, o qual economizaram durante um ano. Esses tecelões procuravam alternativas econômicas para adentrarem fortemente no mercado, pois sofriam exploração sob o sistema capitalista.

Também Santos, Gouveia e Vieira (2008), afirmam que eles tinham o objetivo de ter condições melhores para seus sócios, e posteriormente realizaram alguns projetos e princípios. O resultado obtido fez com que formasse inúmeras outras cooperativas. Com isso o modelo de sociedade marcado pelos Pioneiros de Rochdale ganhou apoiadores. Mundialmente o cooperativismo ganhou força em 1895, com a criação da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), que é um organismo mundial que tem como função básica preservar e defender os princípios cooperativistas.

No Brasil foi fundada a primeira cooperativa agrícola, no ano de 1902 no Estado Rio Grande do Sul. Esta se formou por meio de vinicultores, que seguiram as ideias de Raiffeisen, o qual teve influência de um padre jesuíta suíço. (WESTPHAL, 2008).

De maneira simples, o cooperativismo tem sua proposta original como uma maneira de combater a exclusão social, acabar com os atravessadores e humanizar as relações de trabalho e comércio. Utiliza-se de instrumentos de gestão para atingir seus



objetivos, gerando excedentes e crescendo como sistema organizacional. (BERTUOL et al, 2012).

Em 1994, as cooperativas conseguiram a autorização para abrir postos de atendimentos. No ano seguinte, em 1995, o Conselho Monetário Nacional permitiu a constituição dos bancos cooperativos, e por este motivo as cooperativas passaram a ter serviços financeiros, como compensação de cheques, dando forma independente e em condições competitivas com o sistema bancário.

2.1 O SISTEMA CRESOL

A Cresol Central é um sistema de Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária que surgiu para oferecer, além de serviços financeiros, crédito, desenvolvimento, inclusão social e financeira com sustentabilidade institucional aos associados.

Concebido pelas organizações da agricultura familiar, o Sistema Cresol viabiliza, o acesso ao sistema de micro finanças para fomentar a produção, principalmente às pessoas excluídas do sistema financeiro.

A Cresol Central possui sua sede em Chapecó – Santa Catarina e conta 30 cooperativas singulares afiliadas, 117 Postos de Atendimento (PA's) e 5 Bases Regionais de Serviços. Conta ainda com mais de 1000 colaboradores e diretores que oferecem atendimento a aproximadamente 500 municípios de pequeno e médio porte de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Bahia, Pernambuco e Ceará.

2.2 A CRESOL ENCOSTAS DA SERRA GERAL

Em 13 de março de 1999, em Santa Rosa de Lima, foi fundada a Cooperativa CrediColônia, que mais tarde viria se chamar Cresol Santa Rosa de Lima. A cooperativa nasceu da necessidade de uma instituição financeira para dar crédito aos agricultores, que não conseguiam esse acesso em outros lugares, e precisavam de apoio financeiro



para ingressarem em novos projetos como a AGRECO (Associação dos Agricultores Ecológicos das Encostas da Serra Geral) e a Acolhida na Colônia, implantados no município nos finais dos anos 90.

No início a ideia foi de buscar no Paraná, mais precisamente em Francisco Beltrão um modelo de cooperativismo que começava a dar certo. Surgia aí uma história de sucesso, inicialmente eram apenas 22 sócios fundadores de Santa Rosa de Lima, Anitápolis e Rio Fortuna, e uma sede singela. No entanto, aos poucos, com trabalho sério e dedicação, foi ganhando a confiança dos moradores de Santa Rosa de Lima e dos municípios vizinhos, assim ganhando novos sócios. Então no ano de 2000 abriu seu primeiro posto de atendimento na cidade vizinha de Rio Fortuna, em 2001 viu-se a necessidade de atuar também no município de Anitápolis. O crescimento era necessário, a Cresol precisava atender aos agricultores da região. Devido a seu crescimento e estabilidade financeira, em 2006 o posto de atendimento de Rio Fortuna tornou-se uma cooperativa independente.

Em 2008, o município de Lauro Muller recebeu um posto de atendimento, e nos anos de 2010 e 2011 a Cresol expandiu para os Municípios de São Martinho e Armazém. Agora com tantos municípios envolvidos a cooperativa ganhava uma nova identidade e passou a se chamar: Cresol Encostas da Serra Geral.

Em 2017, um novo desafio, incorporar duas cooperativas no estado da Bahia, para viabilizar o projeto do BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social) de implantar o PRONAF B (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar) nas cidades de Caculé, Tabocas do Brejo Velho e várias cidades aos seus entornos.

A cooperativa Cresol Encostas da Serra Geral é composta atualmente por mais de 10 mil sócios em 7 modernas unidades de atendimento, abrangendo: Santa Rosa de Lima, Anitápolis, Lauro Müller, São Martinho, Armazém, Caculé e Tabocas do Brejo Velho, e também o atendimento com os correspondentes cooperativos em Riacho de Santana, Guajeru, Mortugaba, Rio do Antônio, Caetité, Baianópolis e outros municípios do oeste e sudoeste do estado da Bahia.



Nestes 20 anos, foi realizado muito nos municípios, mudando a vida de muitas famílias, através da habitação rural e urbana, PRONAF Investimento e PRONAF Custeio e diversos projetos sociais que vem fortalecendo o desenvolvimento local dos nossos municípios.

Pode-se definir que a Cresol é uma associação sem fins lucrativos, que presta serviços principalmente para seus associados. Tem como objetivo principal deixar seus associados à vontade, juntamente com o atendimento diferenciado. Oferece serviços e produtos de forma clara, sem prejudicar o cooperado. O propósito dos negócios na sociedade cooperativa é proporcionar retornos aos seus associados, otimizando desenvolvimento econômico social.

Tem sua constituição e funcionamento regulamentados pela Resolução nº 4.434/2015, de 5 de agosto de 2015, do BACEN do (Banco Central do Brasil). É filiada à Cooperativa Central de Crédito Rural com Interação Solidária – Cresol Central SC/RS. O horário de atendimento das cooperativas é das 10h00min até as 15h00min.

A Cresol Encostas da Serra Geral tem como missão fortalecer e estimular a interação solidária entre os agricultores e cooperativa através do crédito orientado e de uma educação financeira juntamente com a construção do conhecimento, visando o desenvolvimento sustentável.

Sua visão se referencia no desenvolvimento local por meio do cooperativismo de crédito solidário, crescendo com foco na agricultura familiar mantendo nosso diferencial a partir do princípio da democracia, da profissionalização e do crédito orientado, atendendo a todas as necessidades financeiras e de serviços dos associados. Ter um modelo de gestão eficiente gerando inclusão financeira e resultado aos cooperados e as cooperativas de forma solidária e sustentável. Destacam-se os princípios de democracia, articulação com os movimentos populares, gestão pelos agricultores familiares, transparência, solidariedade e cooperação, sustentabilidade institucional, descentralização e por último não menos importante, a honestidade.

A cooperativa é composta pelos setores: assembleia geral, conselho fiscal, conselho de administração, comitê de auditoria e gestão de risco, diretor presidente,



auditoria interna, auditoria externa, assistente de gestão, analista de crédito, operador de crédito, tesoureiro e operador de caixa.

Essas referências históricas da origem da Cresol foram levantadas, a partir da cartilha de integração de Boas-Vindas, disponibilizada pela Cresol Central SC/RS para todos os funcionários. São publicações internas, não havendo comercialização e disponibilização nas mídias sociais. Outras ainda do próprio cunho e conhecimento do autor sobre o tema.

3 O GESTÃO ONLINE: O SISTEMA ERP

O Sistema ERP é um sistema de Gestão Online utilizado na Cooperativa de Crédito Cresol Encostas da Serra Geral. Sua implantação se deu em virtude da necessidade de acompanhar os números das agências em tempo real e que fosse de fácil acesso a todos. Em seguida, o sistema se aperfeiçoou e passou também a realizar simulações de operações de crédito, sendo de maneira mais rápida e com critérios parametrizáveis de acordo com cada operação e linha de crédito oportunizada.

O grande objetivo da implantação do sistema é tornar a cooperativa mais competitiva, valorizar os associados e preservar os bons negócios. Com ele podemos medir os riscos das operações e criar políticas que nos proporcionam um nível de competição maior perante aos nossos concorrentes, simultaneamente a isso excluindo os negócios de maior risco de nossas singulares. Nele podemos ainda valorizar e priorizar a fidelização do cooperado, através de uma política de reciprocidade e valorização das boas práticas do cooperativismo de crédito.

O Gestão Online possui também a função de monitorar e gerenciar o planejamento orçamentário, buscando oferecer ferramentas para tornar o trabalho da base regional, diretor ou assistente de gestão ainda mais efetivo no que diz respeito a metodologia de trabalho proposta, uma delas é fazer com que o planejamento faça parte do dia a dia das pessoas envolvidas em nossa organização. Com ele buscamos proporcionar aos diretores e colaboradores o mesmo nível de conhecimento com relação



às necessidades e prioridades de cada local, conseguindo integrar todo o grupo de trabalho.

4 CONTRIBUIÇÕES DO SISTEMA ERP NO ATENDIMENTO AO ASSOCIADO

Para a pesquisa foi disponibilizada através de um questionário no Google, entre os dias 16/08/2019 a 30/08/2019.

Dentre os 43 colaboradores da Cresol Encostas da Serra Geral, apenas 17 pessoas responderam ao questionário. As conclusões foram baseadas através das respostas dessas 17 pessoas.

Notou-se que dentre os pesquisados, tem-se uma classe mais jovem de colaboradores, a maioria possui Ensino Superior completo ou em andamento. Apenas 11,8% possuem Pós-Graduação. Com isso, destacamos uma falta de interesse em ampliar seus horizontes em conhecimento. Visando isso, a cooperativa disponibiliza um abono de incentivo para aqueles que querem continuar buscando conhecimento na área do mesmo.

Pode-se analisar que 29,4% dos entrevistados estão na cooperativa a menos de 03 anos; 41,2% de 05 a 10 anos, onde se destaca a maioria do quadro de funcionários, contribuindo para uma cooperativa mais sólida e comprometida com os associados.

Nota-se que a maioria utiliza o Gestão Online diariamente, com 52,9%; 17,6% semanalmente e 11,8% quinzenalmente. O Gestão Online é uma ferramenta disponibilizada pela Cresol Base Sul onde fornece todo o suporte para as cooperativas singulares estar desenvolvendo o seu trabalho. Nele contém as informações necessárias para atender o associado.



Visto que o Gestão Online é uma ferramenta em constante evolução e sempre em busca de melhorias, notou-se a necessidade de se obter um histórico de atendimento do associado, onde 100% dos pesquisados aderiram a ideia.

Perguntou-se sobre a demora do atendimento e 70,6% constatou ser a busca e todas as informações (*score*, cota capital, procura do saldo devedor, utilização dos produtos da cooperativa, consulta de restritivos, SCR, Serasa). E ainda, 41,2% destacou a falta de entendimento da necessidade do sócio. Pode-se constatar um ponto de melhoria bem significativo para a cooperativa. Assim, ficou evidente a importância de se obter um sistema que forneça rapidamente essas informações de maneira imediata.

Também perguntou-se sobre o que a cooperativa poderia melhorar para tornar fiel o associado. Dentre as respostas, destaca-se a importância de bons produtos, agilidade no atendimento e busca de informações, passar mais confiança no ato do atendimento, conhecer mais o produto que está oferecendo, e saber a necessidade que o sócio veio procurar.

Diante das respostas obtidas, nota-se uma grande preocupação por parte dos colaboradores sob o atendimento dos associados da Cresol Encostas da Serra Geral. Os colaboradores se sentem engajados e comprometidos com o bem estar dos seus sócios.

5 POSSÍVEIS MELHORIAS QUE PODEM SER IMPLANTADAS NO SISTEMA GESTÃO ONLINE PARA A OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ATENDIMENTO AO ASSOCIADO

No início, o sistema Gestão Online veio para acompanhar os números das agências em tempo real e de fácil acesso a todos. Em seguida, o sistema se aperfeiçoou e passou também a realizar simulações de operações de crédito, sendo de maneira mais rápida e com critérios parametrizáveis de acordo com cada operação e linha de crédito oportunizada.

Com base na pesquisa desenvolvida com os colaboradores da Cresol, surgiu a possibilidade de melhorar o sistema, incluindo assim dentro da tela de simulações de

empréstimos, uma aba trazendo todas as informações do sócio, bem como saldo de capital, score, produtos utilizados, saldo devedor de empréstimos dentro da cooperativa, saldo de aplicação, entre outros. Essa implantação fará com que o atendimento do associado seja mais rápido, proporcionando uma melhor visão do associado e dos produtos que já obtém.

Outra possibilidade de melhorias se dá através do módulo histórico de atendimento do sócio. Essa tela conterà palavras chaves para descrever o atendimento efetuado, assim como um campo descritivo onde poderá relatar a conversa com o sócio, se o atendimento foi positivo ou negativo. Com isso, pode-se obter uma análise de satisfação e êxito no atendimento, pois na tela de pesquisa por módulo, será possível pesquisar por palavra chave e quantidade de estrelas, entre outros. Segue abaixo um esboço de como ficará as telas após a inclusão no sistema Gestão Online.



The screenshot shows a web form titled "Histórico de Atendimento - NOVO". At the top left is a user icon. The form contains the following fields and options:

- Cooperativa:** 2011
- Nome:** Elaine Figueredo
- CPF:** 000.000.000-00
- Admissão:** xx/xx/xxxx
- Escolha a(s) palavra(s) chave:** A grid of 12 buttons: Seguros, Crédito, Bem Morar, Veículos, Renegociação, Demissão, Boletos, Internet Banking, Pronaf, Cartão, Previdência, and Aplicação.
- Descritivo:** A large text area for describing the service.
- O atendimento foi?:** A section with three buttons: Positivo, Negativo (highlighted in red), and Neutro (highlighted in yellow).
- Buttons:** Salvar and Ver Histórico de Atendimentos.

Figura 1 Inclusão do Atendimento

SÓCIOS GUARDADOS						
Agência	Nome/CPF/CNPJ/Conta		Status	Cidade/UF*		
201100/	EM EXECUÇÃO	ADALTO DA CRUZ OLIVEIRA	007.667.725-78			

Novo ícone, Histórico de Atendimento. 

Nova coluna: Cidade/UF*

O objetivo da cidade é melhorar os filtros, a rotina de gerenciamento da demanda é feita normalmente por município, ter um filtro ajudaria bastante a otimizar as buscas.

 Ícone Histórico de atendimento

 Ícone Negócios do Sócio

Esse já é referente a demanda de informações que iram ser buscadas com a demanda que esta em desenvolvimento, Saldo devedor, Capital e outros...

A ideia Vitor é que esses ícones fiquem disponíveis para serem buscados e acessados em telas como Sócios e Empréstimos, enfim a ideia é terem a informação na mão.

Figura 2 Negócios do Sócio

HISTÓRICOS DE ATENDIMENTO						
Agência	Nome/CPF/CNPJ/Conta	Feedback	Cidade/UF*	Palavra Chave		
201100	Elaine Figueredo	Ex: Positivo	Ex: Armazém	Ex: Bem Morar		
Agência/Conta	Nome	CPF/CNPJ	Cidade	Palavras-Chave	Último Feedback	Ações
201105	Elaine Figueredo	000.000.000-00	Armazém/SC	Bem Morar/Cartões	Positivo	

Novo ícone, Histórico de Atendimento 

Nova coluna: Cidade/UF*

O objetivo da cidade é melhorar os filtros, a rotina de gerenciamento da demanda é feita normalmente por município, ter um filtro ajudaria bastante a otimizar as buscas.

 Ícone Histórico de atendimento

 Ícone Negócios do Sócio

Esse já é referente a demanda de informações que iram ser buscadas com a demanda que esta em desenvolvimento, Saldo devedor, Capital e outros...

Tendo um módulo específico para o Histórico de Atendimento nos possibilita gerenciar melhor as palavras chave e os feedback's

RELAÇÃO DE HISTÓRICOS DE ATENDIMENTO
<p>Atendimento realizado em: xx/xx/xxxx - Por: Usuário Gestão - Feedback: Positivo</p> <p>Palavras Chave: Seguros - Bem Morar</p> <p>Descrição Colaborador:</p> <p>O Associado veio até a Cooperativa para simular um Bem Morar cotamos também o Seguro da o sócio ficou de retornar com os documentos, faltou orçamento, garantias.....</p>

Figura 3 Histórico de Atendimento



As informações individuais criada no histórico de cada atendimento poderão ser usadas na mesa de atendimento, para recordar o atendimento anterior e prestar um atendimento com excelência. O conjunto de informações servirá como base para identificar as fragilidades, desempenhos ruins ou mesmo produtos com potencial que podem melhor ser explorados. Também poderá servir para medir o nível de profissionalismo das equipes de trabalho. Bem como servir como fonte de dados para uma futura aplicação de inteligência artificial.

6 CONCLUSÕES

A Cresol Encostas da Serra Geral busca profissionais mais qualificados e comprometidos com o cooperativismo. A mesma disponibiliza para seus colaboradores cursos na área, onde podemos observar que não há uma procura muito grande por parte de seus colaboradores sobre o assunto.

Destacamos que um bom atendimento é essencial para que as empresas desenvolvam um diferencial competitivo no mercado. Para isso, é preciso que as necessidades dos procurados pelos serviços sejam reconhecidas, para que as empresas consigam supri-las, obtendo a sua satisfação. Um dos principais fatores que influenciam na tomada de decisão de compra dos clientes, é um bom atendimento e por isso é tão importante que as empresas se adequem as necessidades de seus clientes para conseguir assim, satisfazê-los.

Sendo assim, reforçamos a importância de se obter bons produtos, agilidade no atendimento e busca de informações, passar mais confiança no ato do atendimento, conhecer mais o produto que está oferecendo e saber a necessidade que o sócio veio procurar, assim terão fidelidade e aproximação com o sócio, tornando ele parte do meio.

Constatamos que os colaboradores se sentem preocupados em atender as necessidades financeiras e de serviços dos associados. Diante das respostas obtidas, podemos também destacar que a cooperativa precisa inovar em seus produtos e serviços, melhorar o atendimento quanto ao tempo para se obter as informações necessárias para proceder o atendimento do sócio e torná-lo fiel a cooperativa.



O presente artigo pode gerar mudanças significativas dentro do sistema Gestão Online, pois já se obteve grandes resultados com a mudança na tela de simulações de empréstimos, otimizando assim, o tempo da busca de todas as informações necessárias para calcular, por exemplo, a taxa de juros de um determinado associado.

O módulo de histórico de atendimento tem previsão para entrar em testes no próximo dia 14/10/2019, conforme cronograma estruturado pela Cresol Base Sul SC/RS o mesmo deverá ser apresentado as cooperativas no próximo dia 18/10/2019 e entrará em produção no dia 21/10/2019. Com o módulo em funcionamento será possível armazenar o histórico de atendimento de sócios e não sócios, oriundos de atendimento de quaisquer produtos ou serviços oferecidos pela cooperativa.

Com as possíveis melhorias que serão implantadas, tem-se a perspectiva de que a cooperativa ganhará mais agilidade, transparência e mais informações durante seus atendimentos. Não se pode ainda identificar as mudanças a partir a implantação pois, ainda não está concluído a programação dentro do sistema Gestão Online. Com essa ferramenta em funcionamento pode-se personalizar ainda mais o atendimento prestado aos cooperados e futuros cooperados.

Este trabalho apresenta uma primeira pesquisa sobre o tema, e que outras pesquisas são fundamentais tanto para a contribuição teórica, quanto para a própria cooperativa em questão.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sérgio. **Cliente, eu não vivo sem você: O que você não pode deixar de saber sobre a qualidade em serviços e clientes.** Salvador: Casa da Qualidade, 1995.

BERTUOL, Rafael *et al.* A prática dos princípios cooperativistas: um estudo de caso no Tocantins. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 1, n. 2, p. 7-18, 2012.

Cartilha de Integração de Boas-Vindas. Cresol Central SC/RS. 1ª Ed. Chapecó, 2018.

CASTILHO, Marcelo – **Uma visão geral sobre o ERP.** Brasil: Dimensão Tech, 2008. Disponível em: <<http://www.dimensaotech.com/2008/06/uma-visao-geral-sobre-er>>. Acesso em: 12 de abril de 2019.

Cresol Baser. Disponível em <<https://www.cresol.com.br/site/>>. Acesso em : 15 de setembro de 2019.

Cresol Central. Disponível em <<https://www.cresolcentral.com.br/sistema-cresol-central#organograma>>. Acesso em: 01 de abril de 2019.

Entenda o que é ERP. Disponível em <https://portalerp.com/entenda-erp-2>. Acesso em: 31 de março de 2019.

GATES, B. **A Estrada do Futuro.** São Paulo, Companhia das Letras, 1995.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing: Conceitos, Planejamento e Aplicações à realidade Brasileira.** São Paulo: Altas, 2010.

MINADEO, Roberto. **Gestão de Marketing: fundamentos e aplicações.** São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégias, Táticas, Operacionais,** 9ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

ROCHA, S. A., BROCHADO, M. R. **Sistema integrado de gestão baseado em ERP: a inserção em empresas brasileiras.** s/c: s/e, 2004.

SANTOS, Ariovaldo dos. Fernando Henrique Câmara Gouveia, Patrícia dos Santos Vieira **Contabilidade das Sociedades Cooperativas: aspectos gerais e prestação de contas/**– São Paulo: Atlas, 2008.

WESTPHAL, V. H. Os sistemas cooperativistas brasileiro e alemão: aspectos comparativos. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 2, n. 4, art. 3, p. 40-54, 2008.