

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

ESTRATÉGIAS TECNOLÓGICAS EM TEMPOS DE PANDEMIA: IMPACTOS E CONTRIBUIÇÕES EM COOPERATIVAS GAÚCHAS¹

TECHNOLOGICAL STRATEGIES IN PANDEMIC TIMES: IMPACTS AND CONTRIBUTIONS IN GAÚCHAS COOPERATIVES

**Juliana da Fonseca Capssa Lima Sausen², Daniel Knebel Baggio³, Valdir Roque Dallabrida⁴,
Nairana Radtke Caneppele Bussler⁵**

¹ Trabalho desenvolvido em grupo de pesquisa da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUIRS, da Universidade do Contestado - UnC/SC e da Universidade Nove de Julho - Uninove/SP.

² Aluna do Curso de Doutorado em Desenvolvimento Regional da UNIJUI, bolsista PROSUC/CAPES, jucapssa@gmail.com.

³ Professor Doutor no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional da UNIJUI, baggiod@unijui.edu.br.

⁴ Professor Doutor no Programa de Mestrado em Desenvolvimento Regional da UnC, valdir@unc.br.

⁵ Aluna do Curso de Doutorado em Administração da UNINOVE, bolsista PROSUC/CAPES, nacaneppele@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

O cenário incerto e de mudanças constantes ocasionado pela pandemia – associada à doença infecciosa Covid-19 e causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2, SARS-CoV-2 (OMS, 2020) – tem apresentado impactos diversos na saúde física e emocional das pessoas (HASSAN *et al.*, 2020; NASCIUTTI, 2020), nas dinâmicas de mercado e organizacionais (ROSSONI, 2020; YAZBEK; RAICHELIS; SANT'ANA, 2020) e no desenvolvimento socioeconômico das diversas escalas territoriais ao redor do mundo (FERNANDES, 2020; FRANÇA FILHO; MAGNELLI; EYNAUD, 2020), exigindo uma gama de adaptações para as quais a maioria das pessoas e das organizações não estava preparada (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020).

Diante destes aspectos, o que mais se questiona nos debates acadêmico-científicos é sobre como ficam os modelos de gestão prevalecentes. Portanto, frente a este cenário inconstante e de crise que envolve as dinâmicas organizacionais e territoriais de desenvolvimento e em uma economia onde a inovação é elemento essencial de sustentabilidade (BAUER, 1999; TIDD; BESSANT, 2015), estratégias e práticas surgem como alternativas para melhorar contextos e articulações, de modo a fornecer subsídios para que as organizações possam se adaptar e enfrentar melhor este contexto de mudanças.

No que condiz às organizações e seus contextos internos e externos de atuação, o que vem se destacando e ganhando força nesta conjuntura de medidas de distanciamento social (OMS, 2020) e de difusão do *home office* (LOSEKANN; MOURÃO, 2020; ROSSONI, 2020), considerando seu crescimento de 30% no Brasil no período de pandemia (CRUVINEL, 2020), são as tecnologias de informação e comunicação como estratégias de suprimento de demandas e de otimização de processos administrativos, e de serviços organizacionais.

A telefonia móvel, a internet, e as redes sociais constituem o principal instrumento de interação social e de informação para as pessoas em confinamento, cabendo destacar o crescimento e a intensificação

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

no uso de sites e de redes sociais (CASTRO, 2020), bem como o aumento dos investimentos nestes recursos (CRUVINEL, 2020) durante este período.

Dados estatísticos comprovam, ainda, a difusão e ascensão tecnológica neste contexto. Em nível global, nesse período de pandemia, o avanço no uso da tecnologia tem sido maior que o uso nos últimos cinco anos (BARBOSA, 2020). No Brasil, houve aumento de cerca de 30% no consumo de banda larga residencial, ampliação de 32% no volume de compras pela internet logo nos primeiros dias da quarentena (CASTRO, 2020) e crescimento de 32,6% do *e-commerce* durante o mês de março (CRUVINEL, 2020). Soma-se a isto, tecnologias que ganharam novas configurações, dinâmicas e novos significados, incluindo desde a difusão das videoconferências, como alternativa para suprir encontros e eventos presenciais (CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020), até o surgimento e uso de aplicativos móveis com orientações de sintomas, prevenção e cuidados sobre a Covid-19 (GALINDO NETO *et al.*, 2020)

Também neste contexto de pandemia e crise, e de reflexão sobre a relevância dos valores humanos, cabe destacar as cooperativas. A proposta básica de agregar pessoas para cooperarem entre si visando benefícios comuns a todos demonstra a importância sistêmica do cooperativismo (FRANTZ, 2012). Cabe destacar, ainda, a colaboração das cooperativas para a geração de empregos, inclusão social e econômica, melhor distribuição de renda e desenvolvimento socioeconômico das suas comunidades (BIALOSKORSKI NETO, 2012).

Além disso, até o momento não foram identificados estudos tratando diretamente dos impactos e das contribuições das ferramentas tecnológicas, com foco na pandemia da Covid-19 como contexto de análise e no cooperativismo como objeto de estudo. Sendo assim, este trabalho abre precedentes para maior exploração acadêmico-científica quanto a esta temática.

Portanto, frente ao cenário da pandemia, considerando a relevância do papel das tecnologias (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020; GALINDO NETO *et al.*, 2020), a importância de práticas cooperativas e cooperativistas (FRANÇA FILHO; MAGNELLI; EYNAUD, 2020; NASCIUTTI, 2020), a relevância das cooperativas para o desenvolvimento territorial, em especial, nas dimensões social e econômica (BIALOSKORSKI NETO, 2012; FRANTZ, 2012; DALLABRIDA, 2017, 2020b), bem como a demanda de estudos inter-relacionando as ferramentas tecnológicas, o contexto da pandemia e o cooperativismo; o trabalho tem como objetivo identificar, analisar e apresentar de que forma a tecnologia se configura no cooperativismo em tempos de pandemia, mediante as percepções dos seus impactos e das suas contribuições neste contexto.

Mesmo não sendo tema central do artigo, a referência ao desenvolvimento territorial exige um posicionamento teórico-epistemológico sobre o tema, mesmo que muito breve. Inicialmente, cabe ressaltar que a abordagem do desenvolvimento focada no território tem origem na observação das transformações, manifestadas com maior intensidade nas últimas duas décadas do século XX, ocorridas no meio rural e nas relações deste no meio urbano.

Assim, nas últimas duas décadas, foi se firmando o entendimento de que a abordagem territorial

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

do desenvolvimento funda-se em alguns princípios teórico-epistemológicos básicos. Destacam-se três dos principais princípios, tomando como base um dos autores brasileiros que recentemente se aprofundou na reflexão sobre o tema: (i) o desenvolvimento se efetiva sempre de forma localizada, em recortes territoriais que podem ser denominados lugares, regiões ou territórios, estes sendo o espaço de encontro e/ou manifestação das relações sociais, econômicas, culturais e ambientais globais, no local (DALLABRIDA, 2017, 2020b); (ii) o território, compreendido como um recorte do espaço geográfico relacionado ao uso e apropriação, é o lócus onde se expressam concretamente relações de poder, identidades e interesses individuais e grupais, o que lhe atribuem a dimensão relacional e integradora, expressa em relações de conflitividade e cooperação, mas que geram a possibilidade de se efetivar o planejamento e gestão do “projeto de futuro desejado localmente”, ou seja, o “projeto político de desenvolvimento territorial” (DALLABRIDA, 2020c); (iii) pensar o futuro na perspectiva do território ou lugar, o que justifica o uso do conceito desenvolvimento territorial, implica ter “como referência seu patrimônio territorial” – conjunto de ativos e recursos, materiais e imateriais, que se acumularam ao longo da história num determinado território, resultante de processos históricos de construção e reconstrução socioeconômica e cultural (DALLABRIDA, 2020a, 2020c) –, e “como método da ação coletiva no território”, a acepção de governança territorial – processo de planejamento e gestão da dinâmica territorial de forma colaborativa, partilhada entre os atores públicos e privados locais e gerida pelos princípios da equidade nas decisões e da democracia (DALLABRIDA, 2015, 2020c).

Tais referenciais teórico-epistemológicos justificam o fato de dar-se destaque à relevância das cooperativas no processo de desenvolvimento territorial. Apesar das evidências teórico-epistemológica remeterem à valorização do cooperativismo no desenvolvimento territorial, entende-se que este é um tema que instiga novos estudos e investigações.

Deste modo, o trabalho está organizado em cinco seções, a contar desta introdução. Na seção dois consta a metodologia. A seção três apresenta os resultados e discussão, destacando os impactos da pandemia da Covid-19 e o papel da tecnologia no desempenho de atividades e processos e na otimização dos serviços prestados nas cooperativas analisadas. Por fim, são tecidas as considerações finais, seguidas das referências utilizadas para embasar o estudo.

2 METODOLOGIA

Este estudo é social e de abordagem qualitativo. Social, pois tem como campo de investigação a realidade social e aspectos relativos ao ser em seus múltiplos relacionamentos com outros seres e instituições sociais (GIL, 2019). Qualitativa, pois buscou aprofundar-se no mundo dos significados (MINAYO, 2016), mediante metodologia não-estruturada, proporcionando *insights* e compreensão do contexto do problema (MALHOTRA, 2012).

Referente aos objetivos do estudo, a pesquisa é exploratória e descritiva. Exploratória, na medida em que possibilita investigar novos achados e perspectivas, sendo realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado (GIL, 2019). Desta forma, este estudo abre precedentes para uma maior exploração acadêmico-científica quanto à tecnologia e sua aplicabilidade no

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

cooperativismo, frente ao recente contexto da pandemia ocasionada pela COVID-19. Descritiva, uma vez que propõe, na sequência, descrever as características do fenômeno em questão, estabelecendo relações entre variáveis (GIL, 2019).

Além da pesquisa bibliográfica, realizada principalmente em livros e artigos de fontes nacionais e internacionais acerca das temáticas abordadas, com o objetivo de identificar, analisar e apresentar de que forma a tecnologia se configura no cooperativismo em tempos de pandemia, utilizou-se como instrumento de coleta de dados entrevistas semiestruturadas, aplicadas individualmente a gestores e a colaboradores – nos cargos de Gerente de Marketing, Assessor de Comunicação, Assistente de Negócios e Psicólogo de Saúde Ocupacional – de quatro cooperativas de tipologias diferentes – agropecuária e industrial, de energia, de crédito e de saúde – localizadas e atuantes em municípios distintos do Rio Grande do Sul.

De acordo com dados publicados em 2019, pelo relatório Expressão do Cooperativismo Gaúcho, do Sistema Ocergs-Sescop/RS, o Rio Grande do Sul tem mais de 2,9 milhões de associados distribuídos em cooperativas, ou seja, mais da metade da população gaúcha envolvida no cooperativismo. Também se destacam faturamento recorde de R\$ 48,2 bilhões e R\$ 15,8 bilhões em patrimônio líquido com incremento de mais de 12% em relação ao ano anterior; acréscimo de 7,34% em ativos, atingindo R\$ 74,3 bilhões; geração de 63,8 mil empregos diretos e crescimento de 18,49% nas sobras apuradas. Estes dados, portanto, demonstram a expressividade do cooperativismo gaúcho, inclusive, em nível nacional.

Para a análise e interpretação dos dados utilizou-se o método da análise de conteúdo, que considera três etapas, tais como: etapa de pré-análise (seleção do material e definição dos procedimentos), exploração do material (implementação dos procedimentos) e tratamento dos dados e interpretação (inferências e resultados da investigação científica) (BARDIN, 2018).

Para o estudo utilizou-se, ainda, a análise de conteúdo por categorias. Esta tipologia de análise consiste em desmembramentos do conteúdo em unidades e em reagrupamentos analógicos, destacando a categorização, a descrição das categorias, bem como as inferências e interpretação dos resultados (BARDIN, 2018). Desta forma, os impactos socioeconômicos e organizacionais da pandemia, as estratégias tecnológicas para o enfrentamento da crise pandêmica e a relevância e atuação do cooperativismo neste cenário, foram inter-relacionados com os dados coletados, destacando as falas dos respondentes das cooperativas analisadas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Impactos da Covid-19 nas cooperativas

O contexto imprevisível e de frequentes transformações ocasionado pela pandemia da Covid-19, impactou processos e dinâmicas socioeconômicas e de gestão organizacional e territorial, projetando as cooperativas como instituições importantes neste contexto, devido à importância de práticas cooperativas e cooperativistas (FRANÇA FILHO; MAGNELLI; EYNAUD, 2020; NASCIUTTI,

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

2020), tão demandadas neste cenário, bem como em relação à relevância e representatividade das cooperativas para o desenvolvimento socioeconômico de suas comunidades e territórios de atuação, ou seja, no desenvolvimento territorial (FRANTZ, 2012; BIALOSKORSKI NETO, 2012; DALLABRIDA, 2020b).

Em meio ao complexo contexto marcado pela crise global de saúde, o relacionamento entre os agentes envolvidos com as rotinas e serviços das cooperativas analisadas, foi um dos principais aspectos impactados pela pandemia. *“O principal impacto do coronavírus se deu nas ações de relacionamento entre a cooperativa, seus gestores e colaboradores, e com o seu público-alvo, os associados”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia).

Devido às orientações de distanciamento e de isolamento social (OMS, 2020), de maneira geral, eventos e encontros presenciais, costumeiramente realizados, foram os mais prejudicados. *“A cooperativa realiza anualmente encontros nas comunidades, envolvendo seus associados em debates de assuntos diversos, como economia, saúde, cultura, entre outros, oportunizando a eles conhecerem a estrutura física e econômica da cooperativa. Estes encontros tiveram de ser suspensos. Reuniões envolvendo número maior de pessoas foram suspensas. As assembleias, além de transferidas, tiveram de passar por uma reformatação para serem realizadas. Outros eventos, como inaugurações de obras e ações sociais também foram adiados”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia). *“Visitas e acompanhamentos dos indicadores sobre incremento de produtos ao associado foram suspensos. Reuniões com grupos de idosos, agricultores, empresas, escolas, hospitais, assembleias, tudo suspensos”* (Assistente de Negócios da cooperativa de crédito).

Conforme a Psicóloga de Saúde Ocupacional da cooperativa de saúde, *“o projeto se mantém, porém, palestras, treinamentos, Dia da Corrida, que a gente teria, ações da comunidade na praça, eventos públicos, todos estes foram adiados”*. E, também, *“o nosso Conselho Administrativo ficou cerca de 90 dias sem realizar reuniões presenciais, a última ocorreu na primeira semana de março. Tínhamos uma formação de líderes de núcleo que sempre ocorre após a assembleia e não ocorreu até o presente momento. Um outro encontro de jovens do leite que também foi suspenso. Temos um comitê de mulheres, formado por 30 mulheres, que se reúne periodicamente, a última reunião foi durante a feira, depois não teve mais. Temos alguns eventos de apresentação de insumos, a exemplo de sementes, que não ocorreu. Então, basicamente as ações que previam treinamento, aglomeração de pessoas, algum tipo de evento, foram suspensas”* (Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária).

Os atendimentos presenciais também foram impactados. *“O atendimento presencial foi reduzido”* (Assistente de Negócios da cooperativa de crédito), *“as maiores mudanças se deram em relação ao atendimento presencial, sendo que a cooperativa precisou priorizar os atendimentos não presenciais”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia). Conforme dados apresentados pela psicóloga da cooperativa de saúde, *“95% dos atendimentos que eram presenciais hoje, estão acontecendo de forma remota, sendo que foram cancelados procedimentos, cirurgias, além da redução de horários de exames”*.

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

Outra consequência das medidas preventivas de distanciamento social e como alternativa para a continuidade da realização de atividades pelos gestores e colaboradores e dos serviços prestados aos associados, foi o trabalho remoto (CRUVINEL, 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020; ROSSONI, 2020). *“Houve redução do quadro de colaboradores, condicionando cada agência a organizar um novo fluxo de atendimento e processos”* (Assistente de Negócios da cooperativa de crédito), *“colaboradores enquadrados no grupo de risco foram realocados para prestar seus serviços na segurança de suas casas”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia), *“impactou na redução do quadro de horários dos colaboradores. Foi feito revezamento, alguns estão em home office, outros estão revezando com os colegas, para evitar aglomeração”* (Psicóloga da cooperativa de saúde).

De acordo com o Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária, *“o trabalho em regime de home office, que até então não era praticado na cooperativa, passou a ser praticado. Temos colaboradores em regime de home office. São cerca de 80 dias com colegas trabalhando em home office. Eu trabalhei por três semanas em home office. Obtivemos praticamente o zeramento do banco de horas em virtude do afastamento e temos também os contratos de remuneração parcial a partir da isenção total ou da necessidade do cumprimento da carga horária. Temos cerca de 200 contratos de colaboradores neste formato”*. E complementa: *“temos um volume comercial bastante significativo e todo esse volume, juntamente com as principais empresas de insumos, defensivos agrícolas, os mais diferentes tipos de fornecedores, todo esse trabalho vem sendo feito remotamente”*.

O relacionamento com outros públicos para além dos associados também acabou impactando. *“A comunidade reduziu um pouco o contato com a cooperativa e a diretoria não vê isso com bons olhos. É algo que pensamos em como podemos tratar e melhorar. Com os parceiros, a cooperativa segue trabalhando, embora a expectativa seja fazer as visitas comerciais, as negociações presencialmente, e neste momento estamos resolvendo tudo através das ferramentas tecnológicas”* (Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária).

Assim, os impactos causados pela pandemia nas cooperativas analisadas – culminando na suspensão e adiamento de encontros e eventos presenciais, no trabalho remoto dos gestores e colaboradores, na diminuição de atendimentos e de serviços presenciais aos associados e parceiros e na diminuição de contato com a comunidade – consideram a relevância da estratégia como fator de sobrevivência e sustentabilidade organizacional (BAUER, 1999; TIDD; BESSANT, 2015); com destaque para ferramentas tecnológicas (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020; GALINDO NETO *et al.*, 2020) no atendimento de demandas de atividades, processos e serviços prestados, nos locais de investigação do estudo.

3.2 Tecnologia e desempenho de atividades e processos

Referente às atividades desempenhadas pelo público interno atuante nas cooperativas, em relação à cooperativa de energia, *“reuniões envolvendo número maior de pessoas que não foram suspensas, passaram ser realizadas com o uso de plataformas virtuais, especialmente aquelas fora da cooperativa e do município sede desta”* (Assessor de Comunicação).

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

No que se refere às ferramentas, plataformas e aplicativos tecnológicos de comunicação e prestação de serviços, as cooperativas aumentaram sua utilização durante a pandemia, em conformidade com as afirmações de Barbosa (2020), Castro (2020) e Cruvinel (2020) quanto à maior adesão das tecnologias neste período. Além do uso do telefone e do e-mail, a adesão de plataformas e de aplicativos, tais como *WhatsApp*, *Skype* e *Google Meet*, tornou-se mais evidente e frequente. *“A pandemia trouxe muitas dúvidas, assim como a exigência de uma adaptação rápida (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia).*

Na cooperativa de saúde *“é bastante utilizado o WhatsApp. As reuniões de equipe são feitas pelo Google Meet, redes sociais. Tudo é feito por ali e por e-mail”* (Psicóloga). Além disso, conforme o Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária, *“todo o trabalho vem sendo feito remotamente, através de e-mail, telefone, WhatsApp, alguns sistemas que temos e outras ferramentas, como o Google Meet, Skype e por aí vai, para realização de reuniões online e lives. Os encontros vêm sendo realizados a cada 15 dias, de forma online”*.

Neste sentido, o Gerente de Marketing destaca, portanto, a relevância das videoconferências, como alternativa para suprir encontros e eventos presenciais (CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020): *“a cooperativa possui um sistema de videoconferência, instalado na central, na sede administrativa, em todas as unidades, incluindo conexões com o time de campo e engenheiros agrônomos na sua unidade, a central, superintendência e dois coordenadores de difusão que trabalham com esses programas e recursos tecnológicos”*.

Os eventos foram positivamente reconfigurados. *“a cooperativa sempre participa de um evento nacional que discute as questões da safra. Este ano foi a primeira vez que o formato foi totalmente online e foi realizado com a cooperativa, sendo que várias pessoas prestigiaram ou acompanharam, desde colaboradores, engenheiros agrônomos, chegando aos associados, produtores rurais. Isso é uma demonstração de que esses recursos, essas ferramentas, estão sendo utilizados”* (Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária).

Conforme antes mencionado, cabe destacar os sistemas internos de comunicação das cooperativas. Na cooperativa de saúde, a Psicóloga destaca que *“é cultural as pessoas conversarem por uma rede social interna da cooperativa. Assim, eu posso conversar com alguém ou algum colaborador que está no hospital e está logado. Tudo é feito por ali, avisando que o paciente deu alta, sobre algum contrato novo, venda de plano de saúde”*.

Já na cooperativa agropecuária, segundo o Gerente de Marketing, *“estávamos trabalhando em um portal que tem uma série de informações e que facilita a vida do gestor, inclusive remotamente. Há cerca de duas semanas esse portal entrou no ar e tem facilitado a vida, tanto do colaborador, quanto do responsável por este colaborador. Diferentes processos internos relacionados ao colaborador e aos seus benefícios estão sendo geridos por esta plataforma. Também, processos seletivos, de recrutamento e seleção, inclusive a interação entre o RH e as demais áreas da cooperativa. É uma espécie de rede social, tem a postagem do currículo, da percepção do analista de RH sobre o funcionário, o gestor pode contrapor, fazer observações, além de solicitar, aplicar e propor novos*

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

testes. É algo que já estava vindo, mas que nesse momento acelerou e agora estamos em fase de adaptação”.

No que se refere às tecnologias de informação e de comunicação enquanto ferramentas assíduas de trabalho e levando em conta as adaptações tecnológicas inerentes a este contexto (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020), a aceitabilidade do público interno das cooperativas analisadas é positiva. O Assessor de Comunicação da cooperativa de energia acredita, inclusive, que no contexto pós-pandemia *“deverá prevalecer o uso de ferramentas online para reuniões e conferências”*. De acordo com o Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária, *“temos um corpo técnico bastante expressivo, de cerca de 90 engenheiros agrônomos, além dos técnicos de campo, técnicos agrícolas, e a realidade desse pessoal de campo mudou bastante. Por isso, os colaboradores estão se reinventando, fazendo uso das ferramentas digitais, para interajam com o nosso público”*.

Na cooperativa de saúde, conforme a psicóloga, *“a adesão de gestores e colaboradores sobre as mídias sociais é muito boa”*. Da mesma forma, para o Assessor de Comunicação da cooperativa de energia, *“no grupo de gestão da cooperativa, as ferramentas online estão sendo vistas como positivas, especialmente para a realização de reuniões e conferências externas. Não apenas pela não necessidade de deslocamento, muitas vezes, de grandes distâncias, mas também pela economia para o negócio, uma vez que há uma redução dos custos de transporte, hospedagem e alimentação dos gestores e colaboradores”*.

3.3 Tecnologia como estratégia de otimização dos serviços

Quanto aos serviços para o associado, com base nas adaptações tecnológicas demandadas pela pandemia (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020), *“a crise do coronavírus exigiu uma adaptação à cultura do atendimento presencial e pessoal, tão característico das cooperativas, e a cooperativa precisou priorizar atendimentos não presenciais, redirecionando esse trabalho para canais telefônicos e online. Na relação associado-cooperativa, ampliou-se uso do call center, sendo utilizados principalmente os números telefônicos 0800 da cooperativa, além de e-mail e site, sendo que a maioria dos serviços pode ser solicitada ou tratada por estes canais”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia). Portanto, da mesma forma que as atividades do público interno, o acesso aos serviços pelo cooperado também culminou em uma maior utilização dos artefatos tecnológicos neste período (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020).

O Assistente de Negócios destaca algumas mudanças realizadas na cooperativa de crédito. *“A cooperativa aderiu ao atendimento por WhatsApp corporativo e muitas demandas antes feitas na agência passaram a ser feitas por Whats e telefone. As ligações também se intensificaram no sentido de colocar a cooperativa à disposição para ajudar em casos de necessidade”*. O assistente ressalta, ainda, outras ações de resultado – *“outra alternativa para continuar próximo ao associado é realizar videoconferências”* (CASTRO, 2020; CRUVINEL, 2020) – e, inclusive, um maior volume de ações voltadas para possibilitar o autosserviço aos associados – *“outra plataforma é o acesso à conta corrente pelo aplicativo celular e computador, as pessoas perceberam a praticidade e facilidade do*

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

aplicativo e durante a pandemia houve aumento significativo da procura e acesso à plataforma”.

No contexto da cooperativa de saúde, a Psicóloga de Saúde Ocupacional afirma que *“o que veio para agregar foram as mídias sociais”* (CASTRO, 2020). E, ainda, acerca das ferramentas tecnológicas, cita *“a comunicação com as empresas via e-mail, telefone, Facebook, Instagram, explicando um pouco da Covid. Foi disponibilizado um número telefônico especialmente para as pessoas poderem tirar suas dúvidas sobre a Covid”.*

Na cooperativa agropecuária, estratégias aliando produtos à internet e varejo (CRUVINEL, 2020) estão sendo implementadas. *“Estamos entrando com venda online, e-commerce, começando com supermercados, depois para as lojas”* (Gerente de Marketing).

Ainda, nesta mesma cooperativa, o Gerente de Marketing ressalta o uso de um sistema próprio da cooperativa para o associado. *“Temos um portal voltado para o produtor, possível de ser utilizado através do smartphone, em que nossos cooperados têm acesso às informações da cooperativa, tais como que semente e insumo ele comprou, quanto pagou, previsão de entrega. Então, todo esse gerenciamento de informação e de operação pode ser feito por ali”*

Para o associado da cooperativa de energia, o impacto foi menor quanto ao uso destes recursos, *“uma vez que a cooperativa já possui estrutura constituída, como os números telefônicos gratuitos 0800 e atendimento via e-mail e site. Essas ferramentas já são exigência dos órgãos reguladores quanto a melhorias realizadas pela cooperativa ao longo do tempo, verificando a necessidade de possibilitar o contato do consumidor 24 horas por dia, por se tratar de serviço essencial de distribuição de energia elétrica”* (Assessor de Comunicação).

Porém, em virtude deste panorama, segundo o assessor, *“o grande desafio foi conscientizar a população da necessidade do uso dessas ferramentas, pois ainda existia a ideia de que esses canais serviam, quase exclusivamente, para comunicar problemas de abastecimento de energia, especialmente em períodos de intempéries e fora do horário comercial. Portanto, do longo dos últimos meses, os setores de Atendimento e Comunicação, se voltaram a informar ao associado as possibilidades oferecidas pelos canais remotos”.*

Com relação às adaptações tecnológicas no que condiz ao cenário da pandemia (BARBOSA, 2020; CASTRO, 2020; LOSEKANN; MOURÃO, 2020), a adesão a estes meios é considerada positiva por parte dos associados. *“Enquanto prestação de serviços, principalmente novos, os departamentos veterinário e técnico vêm sendo fortemente demandados pelos produtores, através do telefone celular e do WhatsApp. Então, teve um bom uso dessas ferramentas”* (Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária”).

No entanto, algumas dificuldades técnicas são apresentadas. *“Já vínhamos realizando atendimento pelo Whats pessoal. A grande dificuldade agora é desvincular o pessoal e passar para o corporativo”* (Assistente de Negócios da cooperativa de crédito). Além disso, dependendo da plataforma e do público, a aceitabilidade às tecnologias de informação e de comunicação varia

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

(TASCA; MASSUDA, 2020). *“O nosso associado ainda tem bastante dificuldade para adotar estas ferramentas, seja por questões técnicas (ausência de internet no meio rural) ou por questão de afinidade. Afinal, nosso público caracteriza-se como um grupo de idade avançada e que não tem uma relação tão significativa com as novas tecnologias da informação”* (Assessor de Comunicação da cooperativa de energia).

O Gerente de Marketing da cooperativa agropecuária destaca tanto dificuldades, quanto oportunidades para o associado: *“o produtor rural, por vezes apresenta um pouco mais de dificuldade, mas ele também nos surpreende, estando muito conectado e, inclusive, pedindo ou até mesmo sugerindo que a gente faça uso de algumas ferramentas tecnológicas”*.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente à pandemia e com base na relevância das tecnologias, de práticas cooperativas e cooperativistas neste cenário, no papel das cooperativas para o desenvolvimento territorial, na representatividade do cooperativismo gaúcho e na demanda de estudos inter-relacionando a tecnologia, o contexto da pandemia e o cooperativismo, este trabalho cumpriu o objetivo de identificar, analisar e apresentar de que forma a tecnologia se configura no cooperativismo em tempos de pandemia, com foco em quatro cooperativas – agropecuária e industrial, de energia, de crédito e de saúde – atuantes em municípios distintos do estado do Rio Grande do Sul, mediante as percepções de gestores e colaboradores atuantes nestas cooperativas, quanto aos impactos e contribuições tecnológicas neste contexto.

Sobre os impactos da pandemia nas cooperativas, constatou-se que o relacionamento presencial entre os agentes envolvidos com as rotinas e serviços destas cooperativas foi o principal aspecto impactado, seguido da suspensão e adiamento de encontros e eventos presenciais, trabalho remoto dos gestores e colaboradores, diminuição de atendimentos e serviços presenciais aos associados e parceiros, e diminuição de contato com a comunidade.

Nesta conjuntura, as tecnologias de comunicação e de informação – desde os meios tecnológicos mais tradicionais como e-mail e telefone, até sites, redes sociais, plataformas internas e aplicativos – tiveram um aumento significativo de adesão e, mesmo com algumas dificuldades técnicas e de adaptação por parte principalmente dos associados, são ferramentas e estratégias que vieram para efetivamente contribuir com o suprimento das demandas e com a otimização das atividades e dos processos administrativos desempenhados pelo público interno das cooperativas, bem como no atendimento e prestação serviços aos associados.

Os desafios são muitos, ainda mais para o cenário cooperativista, onde o relacionamento próximo é uma das principais marcas e um dos principais fatores de sentido de pertencimento dos associados em relação às cooperativas. Contudo, mesmo as tecnologias não substituindo os relacionamentos interpessoais neste período, elas certamente ganharam novas configurações, dinâmicas e novos significados – tanto para os indivíduos, como para as organizações – e, por estes motivos, possivelmente assumirão um espaço cada vez maior e mais importante nas rotinas e nas perspectivas

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

de gestão, atendimento, prestação de serviços e de relacionamento nas esferas organizacional e cooperativa do mundo pós-pandemia.

Destacam-se contribuições teóricas e práticas deste estudo quanto a abordagens relacionadas à Covid-19 e demais pandemias, às tecnologias e ao cooperativismo e quanto à forma com que tais abordagens impactam nos públicos, processos e dinâmicas, internos e externos, de desenvolvimento organizacional e territorial, em tempos de complexidade, mudanças e incertezas. Ressalta-se, ainda, a relevância do estudo para acadêmicos, docentes e teóricos das áreas da saúde, gestão, estratégia, tecnologia e desenvolvimento, e para todos os envolvidos nos processos e dinâmicas de atuação do cooperativismo.

Por fim, com a finalidade de complementar e aprofundar o estudo, sugere-se aplicação de pesquisas sobre a atuação da gestão humanizada neste contexto da pandemia da Covid-19 em escalas territoriais mais amplas, assim como em outros ramos de cooperativas. Para uma abordagem mais diferenciada, recomenda-se a realização de estudos sobre a temática considerando as percepções de outros segmentos, tais como colaboradores, associados e membros da comunidade, e estudos direcionados a outros tipos de organizações e instituições. Além disso, entende-se serem necessários novos estudos aprofundando o papel do cooperativismo no desenvolvimento territorial.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, J. A. A aplicabilidade da tecnologia na pandemia do novo coronavírus (Covid-19). **Revista da FAESF**, Florianópolis, v. 4, número especial, p. 48-52, jun. 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2018.

BAUER, R. **Gestão da mudança: caos e complexidade nas organizações**. São Paulo, Atlas, 1999.

BIALOSKORKI NETO, S. **Economia e gestão de organizações cooperativas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CASTRO, F. F. Impactos da Covid-19 sobre os processos comunicacionais: Primeiras observações sobre dinâmicas, impasses e riscos. **Núcleo de Altos Estudos Amazônicos**, Belém, v. 29, n. 1, p. 86-101, 2020.

CRUVINEL, I. B. Marketing digital em tempos de pandemia. **Gestão & Tecnologia**, Goiânia, v. 1, n. 30, p. 54-57, jan./jun. 2020

DALLABRIDA, V. R. Governança territorial: do debate teórico à avaliação da sua prática. **Análise Social**, Lisboa, v. 50 (2º), n. 215, p. 304-328, 2015.

DALLABRIDA, V. R. **Teorias do desenvolvimento**: aproximações teóricas que tentam explicar as possibilidades e desafios quanto ao desenvolvimento de lugares, regiões, territórios ou países. São

Evento: XXV Jornada de Pesquisa
ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

Paulo: LiberArs, 2017.

DALLABRIDA, V. R. Patrimônio territorial: abordagens teóricas e indicativos metodológicos para estudos territoriais. **Desenvolvimento em Questão**, Ijuí, ano 18, n. 52, p. 12-32, jul./set. 2020a.

DALLABRIDA, V. R. Território e governança territorial, patrimônio e desenvolvimento Territorial: estrutura, processo, forma e função na dinâmica territorial do desenvolvimento. **G&DR - Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, Taubaté, v. 16, n. 2, p. 63-78, mai./ago. 2020b.

DALLABRIDA, V. R. **Planejamento e gestão territorial**: aportes teórico-metodológicos como referenciais no processo de desenvolvimento de municípios, regiões ou territórios. Mafra: Ed. da UnC, 2020c. E-book, disponível em https://uni-contestado-site.s3.amazonaws.com/site/biblioteca/ebook/Planejamento_e_Gestao_Territorial.pdf. Acesso em: 22. jul. 2020.

FERNANDES, N. Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy. **IESE Business School**, Espanha, p. 1-33, abr. 2020.

FRANÇA FILHO, G. C.; MAGNELLI, A.; EYNAUD, P. Para superar o divórcio entre economia e sociedade: diagnóstico crítico e notas propositivas em um contexto de pandemia. **Revista NAU Social**, v. 11, n. 20, p. 167-184, mai./out. 2020.

FRANTZ, W. **Associativismo, cooperativismo e economia solidária**. Ijuí: Unijuí, 2012.

GALINDO NETO, N. M. *et al.* Covid-19 e tecnologia digital: aplicativos móveis disponíveis para download em smartphones. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 29, p. 1-11, jul. 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HASSAN, T. A. *et al.* Firm-level exposure to epidemic diseases: Covid-19, SARS, and H1N1. **National Bureau of Economic Research**, Cambridge, p. 1-10, abr. 2020.

LOSEKANN, R. G. C. B.; MOURÃO, H. C. Desafios do teletrabalho na pandemia Covid-19: quando o *home* vira *office*. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, Ed. Esp., p. 71-75, jun. 2020.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 2016.

NASCIUTTI, J. C. R. Pandemia e perspectivas no mundo do trabalho. **Caderno de Administração**, Maringá, v. 28, p. 82-88, Ed. Esp., jun. 2020.

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Coronavírus (Covid-19):** sobre a doença. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca>. Acesso em: 16 jul. 2020.

ROSSONI, L. Editorial: Covid-19, organizações, trabalho em casa e produção científica. **RECADM**, Curitiba, v. 19, n. 2, p.158-168, mai./ago. 2020.

SISTEMA OCERGS-SESCOOP/RS. **Levantamento aponta mais da metade da população gaúcha envolvida no cooperativismo.** Disponível em: <http://www.sescooprs.coop.br/noticias/2019/10/01/levantamento-aponta-mais-da-metade-da-populacao-gaucha-envolvida-no-cooperativismo/>. Acesso em: 16 jul. 2020.

TIDD, J.; BESSANT, J. Inovação: o que é e por que importa? In: TIDD, J.; BESSANT, J. (org.). **Gestão da Inovação**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015, p. 3-54.

YAZBEK, M. C.; RAICHELIS, R.; SANT'ANA, R. Questão social, trabalho e crise em tempos de pandemia. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 138, p. 207-213, mai./ago. 2020.

Parecer CEUA: 3.702.454