

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
COLÉGIO POLITÉCNICO DA UFSM  
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE  
COOPERATIVAS**

**OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DA COOPERATIVA DE SAÚDE UNIMED SANTA  
MARIA.**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Marta Wilke**

Santa Maria, RS, Brasil  
2014

**OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DA COOPERATIVA DE SAÚDE UNIMED SANTA  
MARIA**

**Marta Wilke**

Relatório de estágio apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão de  
Cooperativas do Colégio Politécnico da UFSM, como requisito parcial para  
obtenção do grau de  
**Tecnólogo em Gestão de Cooperativas**

**Orientador; Prof. Jaime Peixoto Stecca**

Santa Maria, RS, Brasil  
2014

**Universidade Federal de Santa Maria  
Colégio Politécnico da UFSM  
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Cooperativas**

A Comissão examinadora, abaixo assinada, aprova o  
Aprova o Relatório de Estágio

**OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DA COOPERATIVA DE SAÚDE UNIMED SANTA  
MARIA**

elaborado por  
**Marta Wilke**

Como requisito parcial para obtenção do grau de  
**Tecnólogo em Gestão de Cooperativas**

**COMISSÃO EXAMINADORA**

**Jaime Peixoto Stecca (UFSM)**  
(Orientador)

(UFSM)

(UFSM)

Santa Maria, 20 de novembro de 2014.

**Universidade Federal de Santa Maria  
Colégio Politécnico da UFSM  
Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Cooperativas**

**OS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS NA PERCEPÇÃO DOS  
COLABORADORES DA COOPERATIVA DE SAÚDE UNIMED SANTA  
MARIA.**

Relatório de Estágio realizado na  
**UNIMED SANTA MARIA SOCIEDADE COOPERATIVA DE  
SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.**

Elaborado por  
**Marta Wilke**

**Prof. Jaime Peixoto Stecca**  
(Orientador)

Otávio Augusto Trevizan Fossa  
(Supervisor da Empresa)

**Marta Wilke**  
(Estagiária)

Santa Maria, 20 de novembro de 2014

## **DEDICATÓRIA**

A Deus, que até aqui tem demonstrado Seu grande amor para comigo através de suas bênçãos maravilhosas nesta longa caminhada aqui na terra;

Aos meus pais, que sempre me incentivaram e apoiaram para que eu atingisse este objetivo de vida, bem como pela educação moral, e a minha irmã, por participar da minha jornada, me apoiando e ajudando incansavelmente;

Aos parentes que contribuíram de forma direta e indireta ao longo desta jornada;

Aos meus amigos pelo apoio e parceria, que me deram muita força de vontade e disposição para seguir em frente e chegar até aqui.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

A esta universidade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram a janela que hoje vislumbro um horizonte superior, eivado pela acendrada confiança no mérito e ética aqui presentes.

Ao meu orientador Jaime Stecca, pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

A minha irmã, que além dos meus pais, foi uma das pessoas que mais me ajudou, incentivou, fortificou, orientou, escutou, aconselhou e soube me segurar diante de todas as dificuldades e momentos delicados que passei durante o curso.

A equipe de Pró Reitoria de Infra estrutura da Reitoria da Universidade Federal de Santa Maria, local no qual ocupei o cargo de bolsista por dois anos. Através dessas pessoas tive a oportunidade de adquirir experiência profissional, desenvolvimento pessoal, amadurecimento como pessoa para a minha profissão, além de ser acolhida com um sentimento de carinho, respeito e compreensão incomparável. A vocês minha segunda família meu eterno obrigado.

Unimed Santa Maria Sociedade cooperativa de serviços médicos LTDA, por ter aberto as portas para que eu realizasse meu estágio curricular da melhor maneira possível, adquiri conhecimento, experiência e crescimento profissional. A partir desse estágio a primeira grande porta da minha vida profissional se abriu.

As minhas amigas Suzana Baioto Cargnelutti e Franciele de Moraes que ajudaram a dividir o peso dessa carga, sempre me incentivando e me passando a máxima certeza de que eu conseguiria. Em especial à amiga Aliandra Oliveira que além de todo apoio moral, participou diretamente da minha caminhada em momento delicado da minha vida.

E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

## RESUMO

Relatório de Estágio/Intervenção

Colégio Politécnico da UFSM

Universidade Federal de Santa Maria

### **PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS NA PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES: ESTUDO NA COOPERATIVA DE SAÚDE UNIMED SANTA MARIA - SOCIEDADE COOPERATIVA DE SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.**

AUTOR: MARTA WILKE

ORIENTADOR: JAIME PEIXOTO STECCA

Santa Maria, 20 de novembro de 2014.

O Estágio Supervisionado de 300 horas, requisito parcial para a conclusão do Curso Superior de Gestão de Cooperativas do Colégio Politécnico da UFSM, foi desenvolvido junto à Unimed Santa Maria – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda., localizada no município de Santa Maria - RS. Utilizando metodologia baseada em observação e pesquisa exploratória, esta verificação deu-se através da participação nas atividades cotidianas da cooperativa. Para a coleta dos dados, além da observação sistemática e na vida real, um questionário escala Likert, baseada nas percepções dos colaboradores sobre diversos aspectos da cooperativa, desde a aplicação dos princípios cooperativistas pela organização, até a relação de comprometimento dos próprios colaboradores com relação ao crescimento desta. Constituído de um total de 22 questões, sendo 4 objetivas e 18 em escala, a atividade teve como objetivo principal verificar se os colaboradores têm conhecimento dos sete princípios que norteiam o cooperativismo, bem como se consideram que estes são aplicados no dia a dia da cooperativa. Ao longo deste trabalho, foi possível identificar que a Cooperativa de Saúde emprega boa parte dos elementos administrativos e organizacionais citados por Fleury (1990), e que os princípios cooperativistas estão sendo utilizados, porém, não são bem compreendidos pelos colaboradores, denotando a necessidade de atenção por parte da gestão, conforme visto através dos questionários aplicados.

**Palavras-chave:** Princípios Cooperativistas, Gestão de Cooperativas, Cultura Organizacional.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>  | <b>8</b>  |
| 1.1 Justificativa.....  | 9         |
| 1.2 Objetivo Geral.....   | 10        |
| 1.3 Objetivos Específicos.....                                    | 10        |
| 1.4 Apresentação da Empresa.....                                  | 10        |
| 1.4.1 Unimed Santa Maria.....                                     | 10        |
| 1.4.2 Objetivos da cooperativa Unimed.....                        | 11        |
| <b>2. REVISÃO DE LITERATURA.....</b>                              | <b>12</b> |
| 2.1 Gestão de cooperativas.....                                   | 12        |
| 2.2 Cooperativismo Ramo de Saúde.....                             | 13        |
| 2.3 Unimed no Brasil.....   | 13        |
| 2.4 Setor de Recursos Humanos e seus princípios.....              | 14        |
| 2.5 A Gestão de Cooperativas na Unimed.....                       | 15        |
| <b>3. METODOLOGIA.....</b>  | <b>18</b> |
| 3.1 Caracterização da Pesquisa.....                               | 18        |
| 3.2 Análise Macroambiente e Microambiente.....                    | 20        |
| 3.2.1 Análise Macroambiental.....                                 | 20        |
| 3.2.2 Análise Micro Ambiental.....                                | 21        |
| 3.3 Cronograma.....   | 22        |
| 3.4 Descrição das atividades de pesquisa.....                     | 23        |
| 3.4.1 Quanto às atividades administrativas e demais encargos..... | 23        |
| 3.4.2 Quanto à atividade de pesquisa junto aos colaboradores..... | 24        |
| <b>4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>            | <b>25</b> |
| <b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                               | <b>40</b> |
| <b>6. REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA.....</b>                         | <b>42</b> |
| <b>7. ANEXOS.....</b>   | <b>44</b> |
| 7.1 Questionário aplicado aos colaboradores da Unimed.....        | 44        |



## 1 INTRODUÇÃO

O Cooperativismo é a doutrina que preconiza a colaboração e a associação de pessoas ou grupos com os mesmos interesses, a fim de obter vantagens comuns em suas atividades econômicas seguindo os sete princípios, que são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Foram aprovados e utilizados na época da fundação da primeira cooperativa do mundo, na Inglaterra, em 1844. Precedendo aos princípios, os valores posicionam-se acima deles na determinação hierárquica da Doutrina Cooperativista. Para Irion (1997, p.49) "valores são experiências morais, de caráter permanente que se constituem no arcabouço do pensamento e da conduta dos cooperativistas. A interação dos valores e dos princípios com as ideias gerais constitui a base doutrinária que embasa e legitima o cooperativismo".

A estrutura e cultura organizacional "é um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas" (SCHEIN, 2009).

No presente trabalho, a atividade central consiste na identificação da percepção dos colaboradores e cooperados da Cooperativa Unimed Santa Maria em relação aos princípios cooperativistas e a cultura organizacional.

A organização – Unimed Santa Maria, Sociedade Cooperativa de Prestação de Serviços Médicos Ltda. – reúne profissionais e usuários de serviços relacionados à saúde. Nesse ramo se enquadram os profissionais como: médicos, enfermeiros, técnicos em enfermagem, assistentes administrativos, auxiliares, secretárias de médicos e os consumidores do plano de saúde. Essa sociedade Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

A metodologia utilizada se baseará em unir pesquisas bibliográficas prévias ao conhecimento adquirido na prática, durante o período de estágio. A observação e participação no cotidiano da cooperativa nortearão os estudos, permitindo que os conhecimentos aprendidos na teoria sejam aplicados.

Além das observações, será utilizada como método, a aplicação de questionários aos colaboradores, com a finalidade de observar aspectos intrínsecos à participação destes junto à cooperativa.

## **1.1 Justificativa**

A realização deste trabalho justifica-se pelo fato de que o cooperativismo vem se destacando cada vez mais na sociedade atual e no meio empreendedor. Hoje, o setor cooperativo reúne 1 (um) bilhão de pessoas em mais de cem países e responde pela geração de mais de cem milhões de empregos.

O cooperativismo se divide em vários ramos de atividades, dentre eles, o ramo da saúde, o qual se trata o objeto dessa pesquisa. As cooperativas de saúde vêm dia a dia crescendo e tornando-se mais fortes, uma vez que se encontra em 2º lugar em crescimento no âmbito nacional, apresentando um crescimento significativo de 18%, no ano de 2011 em relação a 2010, superadas apenas pelo ramo rural, segundo dados da SESCOOP (2011). Estas cooperativas caracterizam-se principalmente por dedicarem-se à preservação e promoção da saúde humana. Abrangem médicos e outros profissionais do ramo de saúde, bem como os usuários destes serviços, os chamados cooperados. Esse ramo de cooperativas surgiu no Brasil, na cidade de Santos (SP) no ano de 1967 e se estendeu a outros países devido a seu enorme sucesso.

Com as atividades realizadas durante o período de estágio, buscou-se identificar a percepção dos colaboradores da Unimed em relação aos princípios do cooperativismo e o aspecto de cultura organizacional, através do uso de metodologias diversas de pesquisa, aplicadas nos diversos setores da organização.

O estágio foi realizado na Unimed Santa Maria - Sociedade Cooperativa de Prestação de Serviços Médicos Ltda., que se localiza à Rua Professor Braga nº 141, centro de Santa Maria – RS. A maioria das atividades relativas ao período, foram desenvolvidas junto ao Setor de Atendimento ao Cooperado, consistindo principalmente no auxílio às atividades administrativas diárias.

Com o objetivo de buscar crescimento profissional, adquirir conhecimentos e habilidades relacionados ao trabalho realizado no setor administrativo da cooperativa, além de aplicar os conhecimentos adquiridos no decorrer da graduação, reforçados conforme a aplicação prática dentro da presente organização, iniciou o período de estágio e pesquisa.

## **1.2 Objetivo Geral**

Verificar se os colaboradores da Unimed Santa Maria conhecem os princípios que norteiam o cooperativismo.

## **1.3 Objetivos Específicos**

- 1) Identificar pelos princípios do cooperativismo, traços da cultura organizacional;
- 2) Conhecer parte da cultura organizacional da cooperativa através da vivência em suas atividades.

## **1.4 Apresentação da Empresa**

### **1.4.1 Unimed Santa Maria**

Em 13 de julho de 1972, a Sociedade de Medicina de Santa Maria e a Sociedade de Medicina do Médio Jacuí realizaram uma grande Assembleia Geral, que na época foi dirigida pelo Dr. Waldir Veiga Pereira, com a intenção de fundar a Unimed Santa Maria. Esse encontro reuniu cerca de 70 médicos da região, a maior já realizada na cidade. Nesse momento a diretoria foi escolhida e foi como presidente o Dr. João Eduardo Oliveira Irion, que exerceu o cargo por 17 anos. Dois dias depois da sua fundação, a Unimed SM conquistou seu primeiro cliente: Sr. Huberto Ugalde. Essa adesão veio por acaso, já que, em um encontro casual, Dr. Irion contou a Ugalde sobre a Unimed e convidou-o a ser cliente da Cooperativa.

Na época, não existia convênio médico. A Unimed SM oportunizou que a população do interior do Estado também tivesse acesso a atendimento médico de qualidade. Por ser uma ação derivada de uma atividade pioneira, a criação das Unimed no país só conseguiu se concretizar com a união de esforços e o constante aprendizado de seus fundadores. Durante esse período, as pessoas que estavam à frente das unidades foram as grandes responsáveis pela Cooperativa ter dado certo e ter se tornado a maior cooperativa médica do mundo.

Com o passar do tempo, esta foi se desenvolvendo e crescendo cada vez mais, conquistando mais espaços, como o hospital, pronto atendimento, Medicina Preventiva, Atendimento Domiciliar, SOS Unimed e Medicina do Trabalho.

Atualmente, abrange uma área de 28 municípios na região central do Estado. Com sede na cidade de Santa Maria, possui seus escritórios regionais nas cidades de Agudo, Faxinal do Soturno, Jaguari, Restinga Seca, Santiago, São Francisco de Assis, São Gabriel, São Pedro do Sul, São Sepé e São Vicente do Sul, contando atualmente com 774 médicos cooperados, 90 mil clientes e 482 colaboradores.

#### 1.4.2 Objetivos da cooperativa Unimed

- a) Proporcionar aos funcionários um ambiente de trabalho agradável, prático e que contenham os princípios do cooperativismo (teórico e prático), em serviço operacional, sirva de instrumento para fixação de um melhor aprendizado na formação profissional;
- b) Aprimoramento e ação educativa, integrando atividades no currículo e viabilizando a prática e a fixação de conhecimentos necessários à formação integral do cooperado.
- c) Manter os colaboradores atualizados da estrutura organizacional conforme a cultura seguida pela organização.

## **2. REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Gestão de cooperativas**

Onde existe uma instituição, empresa, entidade social de pessoas a ser gerida ou administrada, existe Gestão. Ela é objetivo de crescimento, estabelecido pela empresa através do esforço humano organizado, pelo grupo, com um objetivo específico, estando presente nos mais diversos tipos de organizações, desde instituições públicas a privadas, sociedades de economia mista com ou sem fins lucrativos, cooperativas, dentre outros. A gestão é um ramo das ciências humanas, pois trata com grupos de pessoas, procurando manter a sinergia entre elas, a estrutura da empresa e os recursos existentes.

Cabe à gestão a otimização do funcionamento das organizações através da tomada de decisões racionais e fundamentadas na recolha e tratamento de dados e informação relevante e, por essa via, contribuir para o seu desenvolvimento e para a satisfação dos interesses de todos os seus colaboradores e proprietários e para a satisfação de necessidades da sociedade em geral ou de um grupo em particular. (NUNES, 2006)

As cooperativas, assim como as empresas, necessitam de uma boa gestão e aplicação de algumas estratégias para que sobrevivam e alcancem seus objetivos. Jeronimo et al. (2006), afirma que uma empresa seja ela cooperativa ou não, precisa estar preparada para mudanças, para tanto é necessário formular estratégias adequadas, enfrentando as falhas do mercado e lidando com o oportunismo de concorrentes. Para o sucesso da gestão, espera-se uma boa atuação de seu gestor, que deverá ter o conhecimento e pro ação necessária.

Segundo Fayol (1990), um gestor é definido pelas suas funções no interior da organização. É a pessoa a quem compete a interpretação dos objetivos propostos pela organização e atuar através do planejamento, da organização, da liderança ou direção e do controle, a fim de atingir os referidos objetivos. Ou seja, é alguém que desenvolve os planos estratégicos e operacionais que julga mais eficazes para atingir os objetivos propostos. Concebe as estruturas e estabelece as regras, políticas e procedimentos mais adequados aos planos desenvolvidos.

## **2.2 Cooperativismo Ramo de Saúde**

O ramo da saúde no cooperativismo surgiu em 1996 devido à sua força e representatividade com atuação em quatro áreas distintas: médica, odontológica, psicológica e de usuários. O exemplo mais marcante desse segmento é a cooperativa dos médicos, organizada pelo sistema Unimed, com cooperativas singulares nos municípios, federações nos Estados e uma confederação em âmbito nacional. Essas organizações dedicam-se à preservação e promoção da saúde humana e é um dos ramos que mais se desenvolve no presente momento.

## **2.3 Unimed no Brasil**

Em 1960, a medicina assistencial do país atravessou um momento de grande perplexidade de transformações estruturais da previdência Social, o qual trouxe a transformação no Instituto Nacional de Assistência Médica da previdência Social INAMS e no Sistema Único de saúde - SUS.

Além da queda no padrão de atendimento, as mudanças levaram ao surgimento de seguradoras de saúde, à mercantilização da medicina e a proletarização do profissional médico, que ficava impedido de exercer com liberdade e dignidade suas atividades liberais. Na sequência, surgiu a primeira cooperativa de trabalho na área de medicina do país, que foi fundada na cidade de Santos, em São Paulo no ano de mil novecentos e sessenta e sete. Essa cooperativa nasceu da iniciativa do Ginecologista Obstetra Edmundo Castilho e de um grupo de médicos que queria evitar a intermediação das empresas, respeitando a autonomia dos profissionais e o atendimento em consultório além de tentar oferecer a mesma qualidade de assistência aos diferentes níveis existentes nas empresas.

O desenvolvimento da cooperativa Unimed em Santos estimulou o surgimento de diversas cooperativas médicas no Brasil. Através disso, Edmundo Castilho e a equipe organizaram um roteiro de visitas para estimular mais cidades a construir suas sedes próprias. Como em qualquer área de atuação, as primeiras cooperativas enfrentaram dificuldades por conta da pressão das empresas de medicina de grupo, da experiência na operação de um sistema inovador, bem como falta de apoio governamental e de credibilidade de empresários e usuários. Com o passar do tempo, o potencial do cooperativismo médico

ganhou força e fez com que outras Unimed fossem criadas e implementadas por todo país, em estados como Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Brasília.

Na década de setenta surge a Federação Unimed, que são as cooperativas de segundo grau, formadas por no mínimo três singulares, que visam padronizar procedimentos operacionais e estimular a troca de experiências entre as cooperativas de um mesmo estado.

Em vinte e oito de novembro de mil novecentos e setenta e cinco, foi criada a Confederação Nacional das Cooperativas Médicas - a Unimed do Brasil - entidade máxima do Sistema Unimed, que congrega todas as federações singulares e que atualmente possui 32 % de participação no mercado nacional e nos planos de saúde, atendendo 15,1 milhões de clientes. Fundada com base em uma forma de organização originada há mais de cento e cinquenta anos o cooperativismo da Unimed é hoje um modelo para a saúde de novo milênio.

A organização preza como valores a Cooperação, a diversidade, sabedoria, liberdade, simplicidade, relacionamento e responsabilidade.

#### **2.4 Setor de Recursos Humanos e seus princípios**

O ato de administrar pessoas nas organizações cooperativas não se limita apenas à aplicação de dispositivos legais ou de regimentos internos. Independe também da forma jurídica como a relação das pessoas com a organização. Sempre é de extrema valia conhecer as pontas chaves, como escolha dos colaboradores, sua integralização, definição do seu papel, avaliação de sua atuação, satisfação de suas expectativas de resultados e capacitação.

A gestão de recursos humanos age agregando funções propulsoras de contribuições para atingir os objetivos e não apenas administrar as funções de administração de recursos humanos. Cabe a cada gestor procurar atualização constante em relação a fatores de qualidade, participação e de atuar decisivamente na modernização organizacionais.

## 2.5 A Gestão de Cooperativas na Unimed

A gestão da Unimed Santa Maria – Sociedade Cooperativa de Serviços Médicos Ltda é orientada nas diretrizes pelas quais os cooperados colocam em prática os valores propugnados nos sete princípios cooperativistas, que são eles:

**1º - Adesão voluntária e livre** - as cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas.

**2º - Gestão democrática** - as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Os homens e as mulheres, eleitos como representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto); as cooperativas de grau superior são também organizadas de maneira democrática.

**3º - Participação econômica dos membros** - os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades:

- desenvolvimento das suas cooperativas, eventualmente através da criação de reservas, parte das quais, pelo menos será, indivisível;
- benefícios aos membros na proporção das suas transações com a cooperativa; e
- apoio a outras atividades aprovadas pelos membros.

**4º - Autonomia e independência** - as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus membros e mantenham a autonomia da cooperativa.

**5º - Educação, formação e informação** - as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que



estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.

**6º - Interooperação** - as cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus membros e dão mais - força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

**7º - Interesse pela comunidade** - as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

Ela baseia-se nos valores de ajuda mutua, responsabilidade, democracia, deliberação coletiva, igualdade, solidariedade e seus cooperados primam pelo fortalecimento permanente da honestidade e compromisso, assumindo uma missão com o desenvolvimento do empreendimento cooperativo, o fomento da educação e a promoção da defesa e da qualidade de vida. A cooperativa Unimed apresenta como hierarquia de gestão a seguinte estrutura:

**DIRETORIA EXECUTIVA:**

Dr. Ernani Clóvis Bülow - Presidente ;  
 Dr. Mário José B. do Canto - Vice-Presidente ;  
 Dr. Claudio Guimarães de Azevedo Superintendente.

**CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:**

Dr. Ernani Clóvis Bülow - Presidente ;  
 Dr. Mário José B. do Canto - Vice - Presidente ;  
 Dr. Cláudio Guimarães de Azevedo- Superintendente e Diretor Técnico do Hospital Unimed ;  
 Dr<sup>a</sup>. Clarice dos Santos Mottecy - Diretora Técnica ;  
 Dr. Flávio Cabreira Jobim - Diretor de Informática;  
 Dr. Edgar Bueno Vares - Médico Perito ;  
 Dr. Paulo Roberto Maldonado - Diretor de Desenvolvimento Humano ;  
 Dr. Renor Paulo Beltrami - Diretor da Medicina do Trabalho e de Marketing .

CONSELHO FISCAL :

EFETIVOS : Dr. Alexandre dos Santos Leite ; Dr. Airton Kwiatkowski ; Dr. Jaime Guilherme Homrich.

SUPLENTE : Dr. Boaventura Dias da Silva; Dr. Francisco Harrison de Souza .

COMISSÃO TÉCNICA DISCIPLINAR: Dr. Arnaldo Rodrigues ; Dr. Luiz Roberto Botton - Diretor de Ética ; Dr. Paulo Eduardo Lopes Souto; Dr. Paulo Horta Barbosa ; Dr. Valter Noal.

AUDITORES: Dr<sup>a</sup>. Clarice dos Santos Mottecy ;Dr. Daniel Melchíades da Silva ;Dr. Eduardo Correa ;Dr. James Gressler ;Dr. Luiz Cláudio Arantes ;Dr<sup>a</sup>. Márcia Meurer ; Dr. Mário do Canto ; Dr. Rogério LuisFabra; Dr. Sadi Rocha Ângelo - Revisor de Contas ; Dr<sup>a</sup>. Carmem Arrua - Revisora de Contas ; Dr. Edes Cavalheiro.

COMISSÃO ELEITORAL: Dr. Claudio Guimarães de Azevedo ; Dr. João Alberto Lorangeira Dr. Luiz Humberto Ribas dos Santos ; Dr. Vitoredes Perin ;Dr. Pedro Coser.

Sua estrutura de gestão interna é dividida em setores como: Recepção, atendimento ao público, atendimento ao cooperado, setor de contas, central de relacionamento, setor de cadastro, setor de faturamento, setor de recursos humanos, setor de recrutamento e seleção de pessoas.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 Caracterização da Pesquisa

A pesquisa científica caracteriza-se por ser o resultado de um exame prévio de condições e informações, realizado com o objetivo principal de resolver um problema de pesquisa previamente estabelecido, recorrendo a procedimentos científicos. Investiga-se uma pessoa ou um grupo capacitado, que será o sujeito da investigação, abordando um aspecto da realidade (objeto da investigação), no sentido de comprovar experimentalmente hipóteses (investigação experimental), ou para descrevê-la (investigação descritiva), ou para explorá-la (investigação exploratória), conforme expõe Fonseca (2002).

Após a fase inicial de coleta de dados bibliográficos, relacionados à temática de gestão em cooperativas de saúde, o passo seguinte foi a observação *In loco* durante o período dedicado ao estágio, procurando relacionar os conceitos formulados à sua aplicação na prática, participando do dia a dia da organização, bem como desempenhando funções, o que possibilitou uma maior interação do aluno pesquisador com o cotidiano da referida cooperativa.

Para a definição da pesquisa, bem como para que fosse realizada uma análise mais profunda da relação dos colaboradores com a organização, foi utilizada a investigação do tipo exploratória, que pareceu contemplar resultados mais precisos frente ao problema exposto, bem como possibilitar uma análise mais adequada dos dados obtidos. Para Gil (2007), “as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximado, acerca de determinado fato.”

Uma pesquisa do tipo exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, visando torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007).

As pesquisas exploratórias são de diferentes classificações, sendo utilizados os dois casos em diferentes momentos da atividade de estágio supervisionado. Essas pesquisas podem ser classificadas como: pesquisa bibliográfica e estudo de caso (GIL, 2007).

Na fase seguinte, após as devidas observações e constatações, da coleta de informação relevante à pesquisa, passamos a uma investigação mais intensa acerca das relações e

impressões dos colaboradores envolvidos com a cooperativa de saúde em questão, no caso, a UNIMED Santa Maria. Para essa fase, recorreu-se à metodologia de pesquisa de campo, caracterizada pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa *ex-post-facto*, pesquisa-ação, pesquisa participante, etc.), conforme fala Fonseca (2002).

A partir de pesquisas de diferentes metodologias, e estudar os conceitos referentes a cada tipo de pesquisa exploratória, optou-se pela utilização de questionários, aplicados a uma amostra de colaboradores, representando a totalidade, a fim de aproximar os resultados a um senso comum. Para tal, encontrou-se a pesquisa do tipo Pesquisa com *Survey*, que se caracteriza por um tipo de procedimento que busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito dos dados que se deseja obter. Trata-se de um procedimento útil, especialmente em pesquisas exploratórias e descritivas, conforme define Santos (1999).

“A pesquisa com *survey* pode ser referida como sendo a obtenção de dados ou informações sobre as características ou as opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, utilizando um questionário como instrumento de pesquisa.” (FONSECA, 2002, p. 33)

Esse tipo de pesquisa é o mais indicado nesse caso, pelo fato do respondente não ser identificável, portanto o sigilo é garantido, mas ao mesmo tempo conseguimos enquadrá-lo em certos grupos, como faixa etária, sexo ou nível de escolaridade, possibilitando uma qualificação de indivíduos.

Na intenção de alcançar o objetivo geral e os específicos o questionário aplicado contém vinte e duas afirmativas, sendo dezoito delas de conhecimento da amostra e quatro de apresentação pessoal indireta para o levantamento dos resultados na entrega do questionário.

A metodologia que norteou o questionário foi baseada em observação sistemática e pesquisa exploratória de *survey*. Foi cumprida através da vivência nas atividades dos diversos setores da cooperativa, seguida por aplicação de questionário aos colaboradores. O questionário é composto por afirmativas, apresentadas em sua maioria na forma de Escala Likert, por meio da análise descritiva de todas as variáveis, o que nos apresentara o perfil, opinião, pontos de vista e anseios dos indivíduos pesquisados neste trabalho.

As questões constantes do questionário foram formuladas utilizando afirmativas sobre os princípios definidos por Pinho (1966, p. 8.), que traduz as cooperativas como “sociedades de pessoas organizadas em bases democráticas, que visam não só suprir seus membros de bens e serviços como também a realizar determinados programas educativos sociais”.

Ainda nesse sentido, o autor destaca que a cooperativa é uma sociedade de pessoas e não de capital, sem interesse lucrativo e com fins econômicos sociais. Seu funcionamento se inspira nos chamados Princípios dos Pioneiros de Rochdale: adesão livre, gestão democrática, juros módicos ao capital, retorno proporcional às operações, transações a dinheiro, neutralidade política, religiosa, ética e desenvolvimento de ensino.

## **3.2 Análise Macroambiente e Microambiente**

### **3.2.1 Análise Macroambiental**

No macro ambiente da cooperativa, a organização se apresenta como diretriz econômica mediante a implantação do projeto Renove, o qual tem por filosofia reduzir, reaproveitar e reciclar, isto é, tem por objetivo estabelecer uma política do cuidado, de responsabilidades e de informações sobre o meio ambiente e demais questões ecológicas que envolvem os espaços da cooperativa. Este tem por objetivo contribuir para o meio ambiente, bem como também, cortar gastos, diminuir preços e manter os padrões de consumo.

Nosso compromisso não é só fazer as coisas acontecerem aqui dentro, mas também acompanhar todo o processo de maneira que se verifique e que se verifique a empresa responsável pelo recolhimento o faça de maneira adequada e que a empresa que receber o produto também dê uma destinação adequada a ele. (BARBOSA, sem data)

Concernente à construção da cooperativa e suas expansões no que se refere aos aspectos demográficos, que envolve o local de construção e estabelecimento da Cooperativa em vista da população e da densidade demográfica, a Unimed primeiramente foi criada na grande cidade metrópole em avanços industriais, tecnológicos e demais setores em crescimento - São Paulo - no ano de 1967. Posteriormente, criou-se outra unidade em Santa Maria, atualmente a Unimed SM.

Abriu escritórios regionais em outras cidades, mostrando sua capacidade de inovação e crescimento, vendo o aumento da população nessas cidades e espaços para estabelecimento, atendendo a demanda de população das regiões e tornando-se uma cooperativa reconhecida

nacionalmente. Como diretriz demográfica, a cooperativa é composta por 774 médicos cooperados atendendo cerca de 90 mil clientes na sede e entre seus escritórios.

A Cooperativa segue uma política de missão e valores que vão desde promover à assistência integral a saúde, oferecendo produtos e serviços de qualidade à maior parcela da população. Mantendo sempre o espírito cooperativista, a transferência em suas ações, a melhoria contínua, o compromisso com a comunidade e a busca permanente pela satisfação.

Em relação aos aspectos e ferramentas tecnológicas de apoio e incentivo para crescimento, a cooperativa utiliza o sistema interno intranet, o qual possibilita acesso ágil e de qualidade de navegação aos principais links de trabalho, a saber: webmail, Apholo (mini sistema dentro da intranet), Guia médico e TISS (sistema geral interno da Unimed), dentre outras.

Quanto à política da Cooperativa e seus aspectos legais, a Unimed Santa Maria na definição de políticas, tem envolvimento de todos, tendo no voto um instrumento de garantia da democracia, ou seja, todos os setores tem o direito de exercer sua opinião e ajudar na melhor decisão para crescimento da cooperativa. Os aspectos políticos envolvem as tendências ideológicas, as políticas econômicas, a fiscal tributária, a saúde, a educação e o saneamento. Assim, a Cooperativa defende os interesses sociais e econômicos dos colaboradores e também tem uma visão de ser o sistema modelode assistência qualificada a saúde satisfazendo a todos.

Em relação ao setor econômico, o Capital da Cooperativa é limitado quanto ao máximo, e varia conforme número de quotas, não podendo ser inferior ao valor de cem mil reais. Conforme o capítulo quinto do Estatuto Social da UNIMED Santa Maria, intitulado: Do capital Social, os associados da cooperativa se obrigam, no ato de ingressar, de subscrever no mínimo 200 quotas e no máximo 1/3 do capital social.

### 3.2.2 Análise Micro Ambiental

Com relação ao micro ambiente da Cooperativa, referindo-se aos fatores externos e as habilidades de servir aos clientes e fornecedores, a Unimed tem envolvimento direto com: Cooperados, Colaboradores, Usuários, Fornecedores e a comunidade em geral que atende. A cooperativa tem objetivos para com cada um destes:

1º: Cooperados – proporcionar trabalho médico com remuneração adequada, bem

como também, propiciar a estes crescimento profissional e integração, envolvendo a todos com os resultados;

2º: Colaboradores – ter comprometimento, valorização profissional com remuneração digna e assegurar um clima organizacional;

3º: Usuários – surpreender e ultrapassar suas expectativas, comprometendo-os com seus deveres e obrigações;

4º: Fornecedores – é um mercado importante para a cooperativa, pois envolve a entrada dos suprimentos de entradas e insumos, (energia, equipamentos, materiais de produção), a cooperativa tem por objetivo estabelecer e promover parcerias sólidas e confiáveis com suas obrigações;

5º: Comunidade – Integrar-se, desenvolvendo ações de saúdes preventivas, educativas e sociais com o público, mostrando seriedade no atendimento a comunidade em geral.

### 3.3 Cronograma

| Atividades                | Período<br>(Meses) |          |         |          |
|---------------------------|--------------------|----------|---------|----------|
|                           | Agosto             | Setembro | Outubro | Novembro |
| Observação Sistemática    | x                  | x        | x       | x        |
| Observação na Vida Real   | x                  | x        | x       | x        |
| Aplicação de Questionário |                    | x        | x       |          |
| Coleta de Informações     |                    | x        | x       | x        |
| Revisão Bibliográfica     |                    |          | x       | x        |
| Atendimento ao público    | x                  | x        | x       | x        |
| Elaboração do Projeto     | x                  | x        | x       |          |

Quadro 1 – Cronograma das atividades a serem desenvolvidas durante o período de estágio.

## **Descrição das atividades de Pesquisa**

### **3.4.1 Quanto às atividades administrativas e demais encargos**

As atividades propostas foram desenvolvidas no setor de Atendimento ao Cooperado e setor de Recursos Humanos, com acompanhamento e auxílio dos colaboradores desses setores. Consistiram basicamente em tarefas relacionadas ao cotidiano dos setores, a exemplo, atendimento geral ao cooperado, atendimento aos cooperados desde sua inclusão na cooperativa, processo de preparação, atendimento, até sua exclusão.; Autorizações de Exames pelo plano Faco (Plano de Saúde do Cooperado e seus familiares); Alteração de endereços de cooperados; Alteração de razão social, dentre outras atribuições administrativas.

Auxílio nos trâmites do sistema interno Intranet de serviço da cooperativa Unimed, que são a TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar), norma instituída pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que estabelece um padrão obrigatório para a troca de informações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviço de saúde sobre os eventos realizados em beneficiários de planos privados de saúde. O guia médico, o Sistema Apolo (liberação de autorizações para exames e procura de dados comerciais e pessoais dos cooperados), a aceitação de pagamentos de taxas de exames e atendimento ao telefone e público em geral foram outras das atividades do período.

Durante o estágio, a aluna também teve participação na organização de eventos na cooperativa, como Cursos para novas secretárias: Auxílio na organização e desenvolvimento do evento, elaboração do convite, credenciamento no início do curso e esclarecimentos necessários; Curso de cooperativismo para médicos: Orientações para médicos novos que ingressam na cooperativa.

Segue breve enumeração de outras atividades realizadas pela estagiária: Encaminhar seguros VG para Unimed Seguradora; Encaminhar seguros pagos pela Unimed por Incapacidade Temporária; Entrega de carteiras do Plano Faco; Transformações para Plano PEC de filhos maiores de vinte e quatro anos; Atualização mensal do cadastro dos filhos dos cooperados maiores de vinte e quatro anos; Envio de correspondências aos cooperados; Exclusões de cooperados do sistema e do plano Faco (por óbito ou a pedido); Pedido de afastamento do cooperado; Planilha de devolução de cotas capital; Planilha com as devidas atualizações das cotas capitais;



Exclusões do plano Facó: consistiu em realizar a atualização das cadastrados, verificando os dependentes que possuíam mais de vinte e quatro anos para fazer a exclusão dos mesmos. Envia - se uma correspondência ao titular do plano informando da exclusão de seu dependente.

Informações sobre INSS ( Instituto Nacional de Seguridade Social) retido: verificação na tabela do mês atual e lançamento do teto máximo; Devoluções INSS retido por outra fonte; Declarações de retenção de INSS para os cooperados;

Revisão e atualização de Guia Médico: ligar para os consultórios e pedir às secretárias dos médicos cooperados, cópia do Título do Registro do cooperado que contém o número do registro do título e comunicar a atualização do guia com relação ao número de telefone e endereço;

Apoio a Central de Relacionamento: Atendimento ao telefone e auxílio nas informações requisitadas, transferir ligações; Estimular a participação dos cooperados para aumentar o conhecimento da Unimed; Atendimento da Linha Direta cooperado com a Unimed.

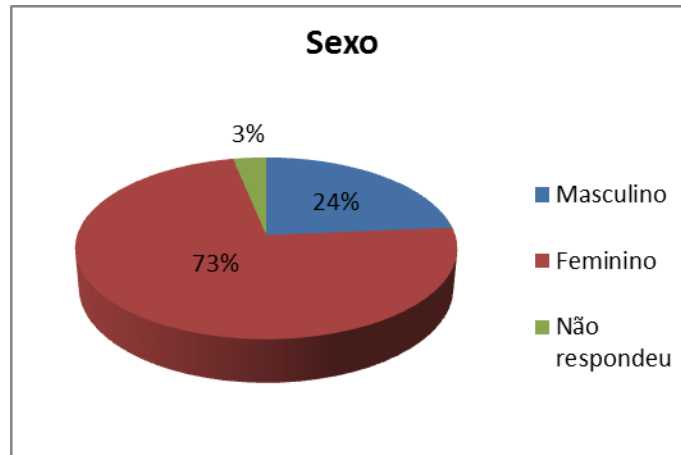
Fornecer a segunda via do comprovante de rendimentos dos médicos; Participação no Planejamento Estratégico da Cooperativa; Avaliação e encaminhamentos das propostas para entrada de novos médicos na cooperativa também são atividades que foram exploradas;

#### 3.4.2 Quanto à atividade de pesquisa junto aos colaboradores

Foram aplicados um total de 93 questionários (exemplo em anexo) com 18 perguntas em escala e quatro perguntas sobre sexo, idade, escolaridade, tempo de atuação junto à cooperativa, com a finalidade de quantificação dos colaboradores e ainda, percepção quanto ao conhecimento dos princípios da cooperativa, bem como sua visão sobre a sua aplicação e a atuação da referida cooperativa. Também foi pesquisada a satisfação dos colaboradores quanto ao trabalho desenvolvido junto à Unimed e se esta proporciona condições de crescimento pessoal e profissional. Esse questionário foi aplicado para levantar o conhecimento dos colaboradores de cada setor (Recursos Humanos, Atendimento ao Cooperado, Setor de Faturamento, Setor de Contas, Central de Relacionamento, Atendimento ao Público) no período de dezesseis de setembro de dois mil e quatorze até dezoito de setembro de dois mil e quatorze.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

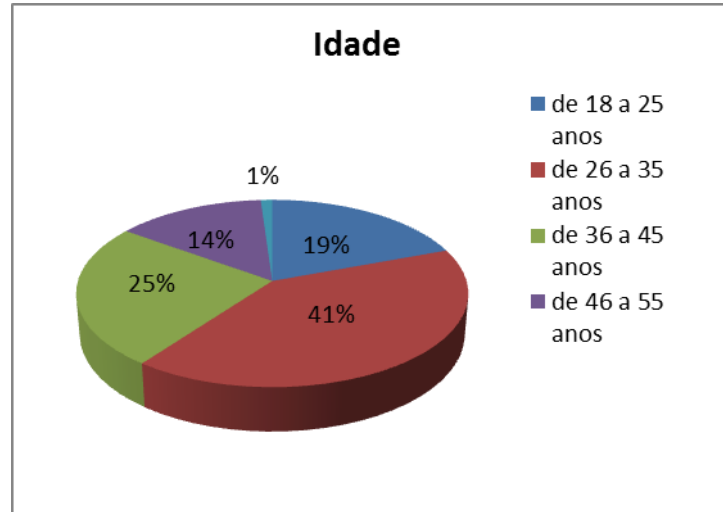
Quanto à quantificação dos colaboradores, percebemos pelo questionário que dentre os 93 entrevistados, a maioria das pessoas que trabalham na cooperativa são do sexo feminino, conforme o gráfico que segue:



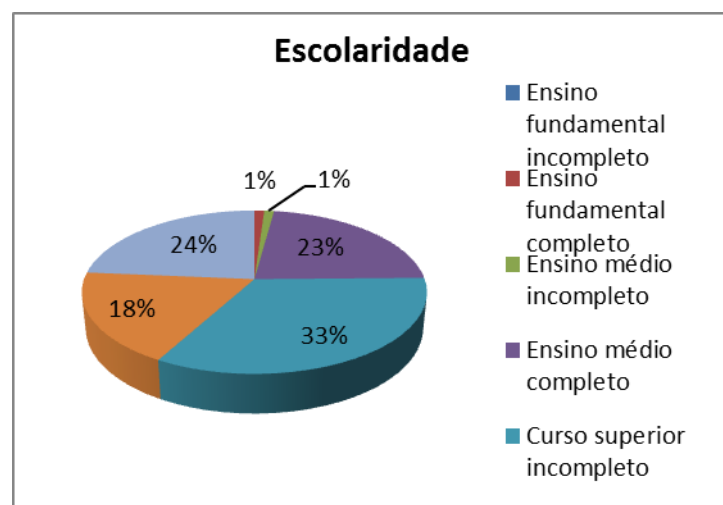
Dos entrevistados, 22 colaboradores são homens, 63 são mulheres e 3 pessoas não responderam à pergunta.

No que se refere à idade, encontramos maior parte dos colaboradores com idades entre 26 e 35 anos, que correspondem a 38 pessoas das 93 entrevistadas, caracterizando uma maioria jovem de trabalhadores. Só 1% dos colaboradores possuem mais de 55 anos, o que corresponde a apenas 1 pessoa.

A segunda camada mais expressiva numericamente corresponde aos trabalhadores de 36 a 55 anos, com 23 pessoas, seguida pela faixa etária de 18 a 25 anos, com 18 pessoas. Na faixa que compreende os colaboradores de 46 a 55 anos encontramos 13 pessoas.

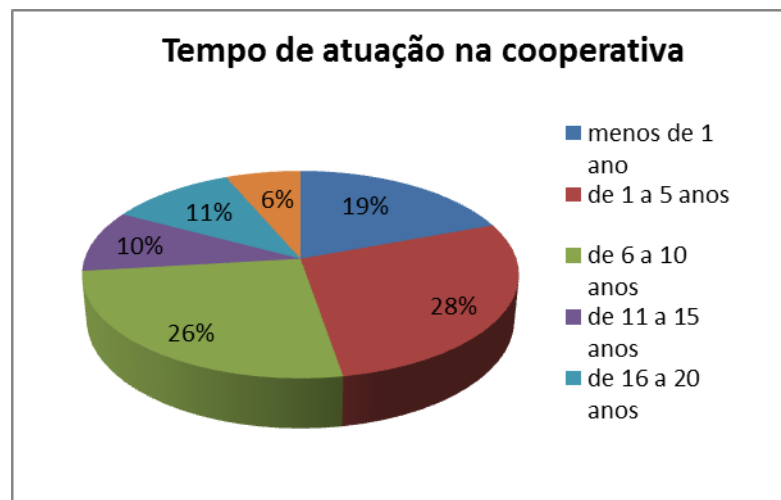


Quanto à escolaridade dos entrevistados, pudemos perceber através dos dados coletados, que a maioria dos colaboradores busca educação de nível superior, visto que 33%, o que corresponde a 31 pessoas, está realizando um curso de graduação, 17 pessoas já concluíram e ainda 22 pessoas possuem curso de pós-graduação. Nos demais colaboradores, não encontramos nenhum que ainda não tenha concluído ao menos o nível fundamental. 1 das pessoas possui fundamental completo, outra está em processo de conclusão do ensino médio, e as demais, que correspondem a 21 pessoas, já possuem nível médio completo, conforme ilustrado pelo gráfico a seguir:



Quando perguntadas sobre o tempo que atuam junto à cooperativa, a maioria está há menos de 10 anos, correspondendo a 28%, 26 pessoas de 1 a 5 anos; 26 %, que são 24 pessoas de 6 a 10 anos, ainda temos 18 colaboradores que trabalham há menos de 1 ano junto a UNIMED.

Existem ainda 9 colaboradores atuando de 11 a 15 anos, 10 atuando de 16 a 20 anos, e uma minoria de 6 que estão há mais de 20 anos realizando atividades junto à cooperativa.

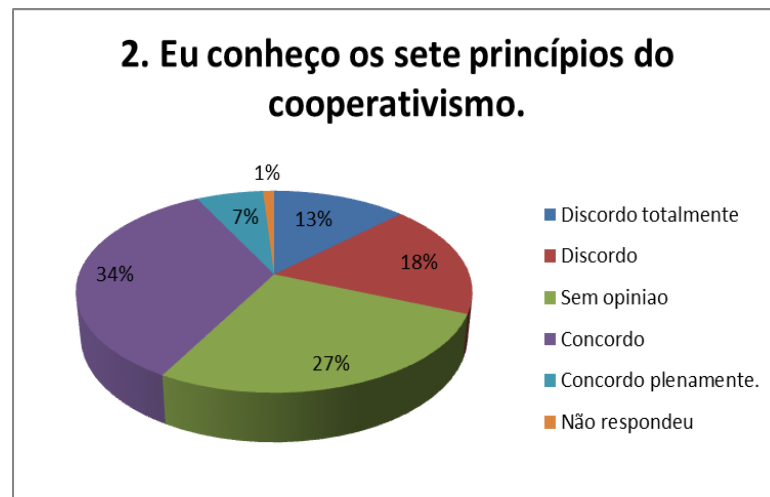


Foram feitas também perguntas em escala, com a finalidade de medir a percepção dos colaboradores quanto à cooperativa, medidos de 1 a 5, com o 1 sendo discordo totalmente e o 5 concordo plenamente. Foram feitas 18 perguntas nessa parte do questionário, medindo além da satisfação dos colaboradores, seu conhecimento quanto aos princípios da empresa na qual atuam e suas perspectivas de crescimento profissional junto a esta cooperativa de saúde.

Quanto à primeira pergunta que trata do objetivo de lucros na cooperativa, a maioria dos colaboradores discorda que este seja o principal objetivo. Aqueles que concordam plenamente com a afirmação correspondem a apenas 9% e os que apenas concordam são 33%, quase alcançando o número daqueles que discordam, mostrando que as opiniões se dividem nesse quesito. Todos os colaboradores responderam a essa pergunta.

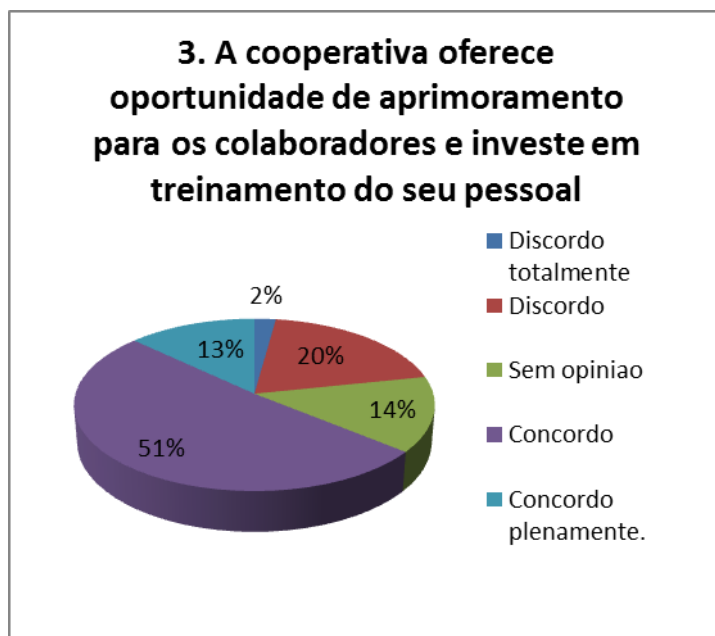


Quanto ao conhecimento dos princípios norteadores do cooperativismo, a maioria dos colaboradores que respondeu à pergunta, concorda com a afirmação, dizendo conhecer tais princípios, porém, 27% não tem opinião sobre o tema. aqueles que discordam totalmente, totalizaram apenas 13%, porém é um número expressivo comparado aos 7% que dizem conhecer plenamente esses princípios. Um dos questionários não foi respondido.

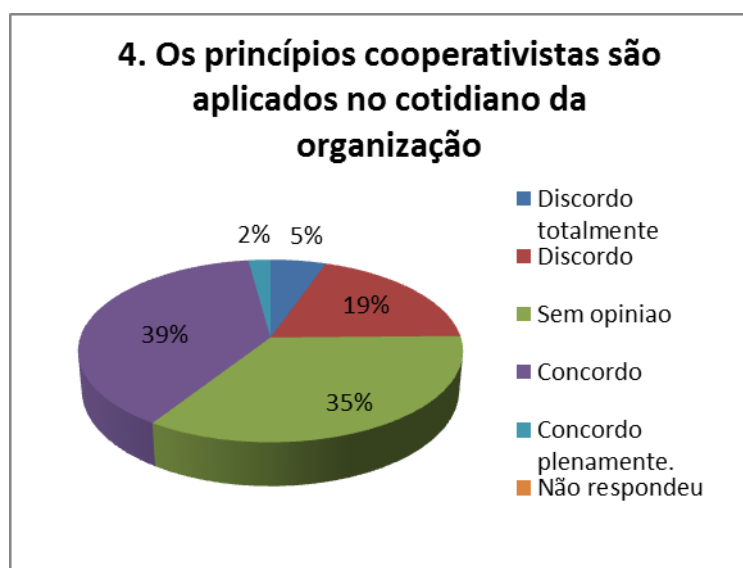


Quando perguntados sobre as oportunidades de crescimento profissional que a cooperativa oferece, a grande maioria, que corresponde a 47 colaboradores, totalizando 51% das respostas, concorda com a afirmação de que a empresa investe em treinamento e dá oportunidades. 13% concordam plenamente com isto, contra 2% que discordam totalmente e

20% - 18 pessoas que apenas discordam da informação. Ainda há 14% dos colaboradores sem opinião, conforme o gráfico abaixo.



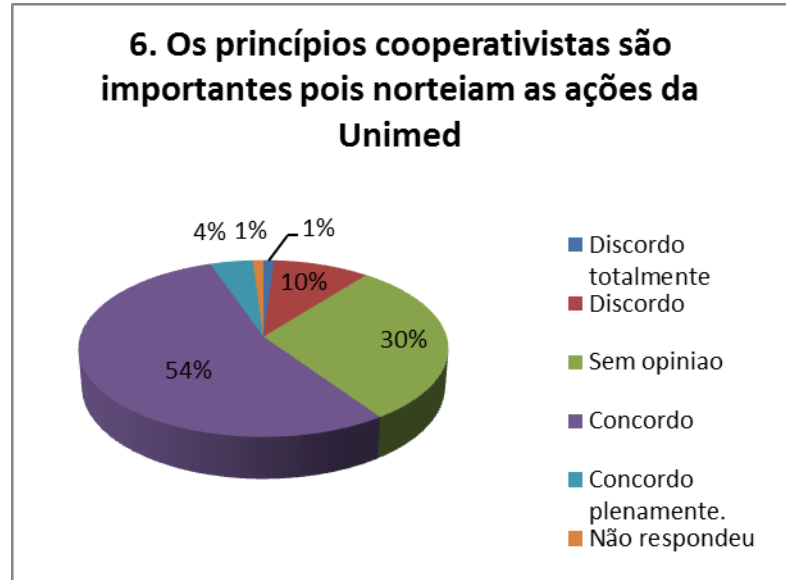
A maioria dos colaboradores ou concordam, ou não tem uma opinião quando o assunto é se os princípios cooperativistas são aplicados no dia a dia organizacional. 19% discordam da informação, e mais 5% discordam completamente.



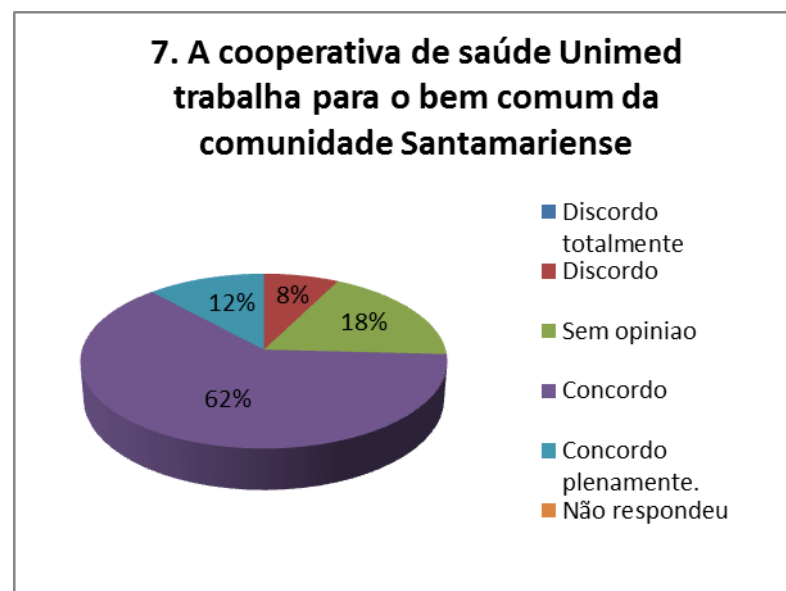
Outra das perguntas do questionário explanava se os colaboradores acham que a UNIMED é uma instituição democrática. A maioria não tem uma opinião sobre o assunto, correspondendo a 40% dos entrevistados – 37 pessoas, seguidas por aquelas que concordam, contabilizando 32%. 24% não consideram a instituição democrática, sendo 21% discordantes e 3% que discordam totalmente da afirmação de que a instituição valoriza a democracia, conforme ilustrado abaixo.



No que tange aos princípios cooperativistas nortear as ações da UNIMED, metade dos colaboradores entrevistados concordam, contra uma minoria discordante de 11% e uma parcela de 30% que não tem opinião. Um dos colaboradores não respondeu à pergunta.

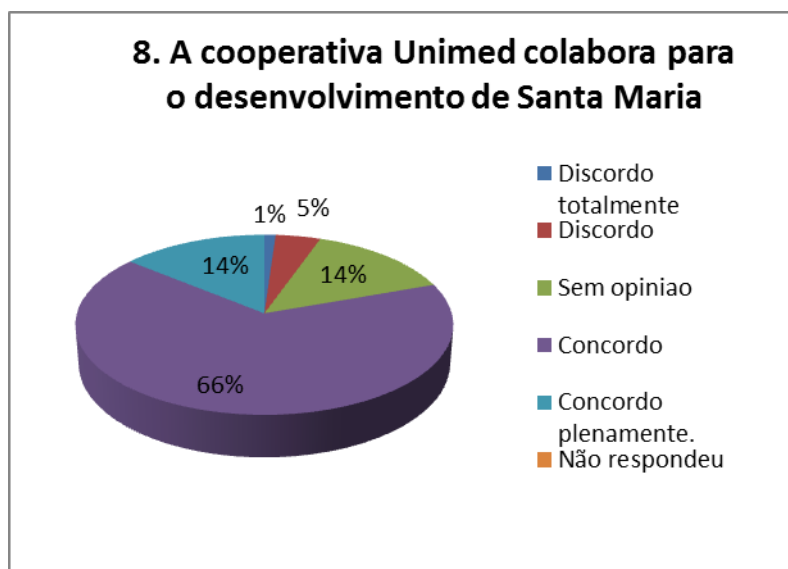


Quando indagados se a UNIMED se preocupa com a comunidade santa-mariense, a maioria de 62% dos colaboradores acham que a afirmação é verdadeira, 12% concordam plenamente. Os demais se dividem entre as pessoas que não tem opinião e uma minoria de 8% que discordam de tal informação. Nenhum colaborador discorda plenamente de que a cooperativa visa o bem comum da comunidade.

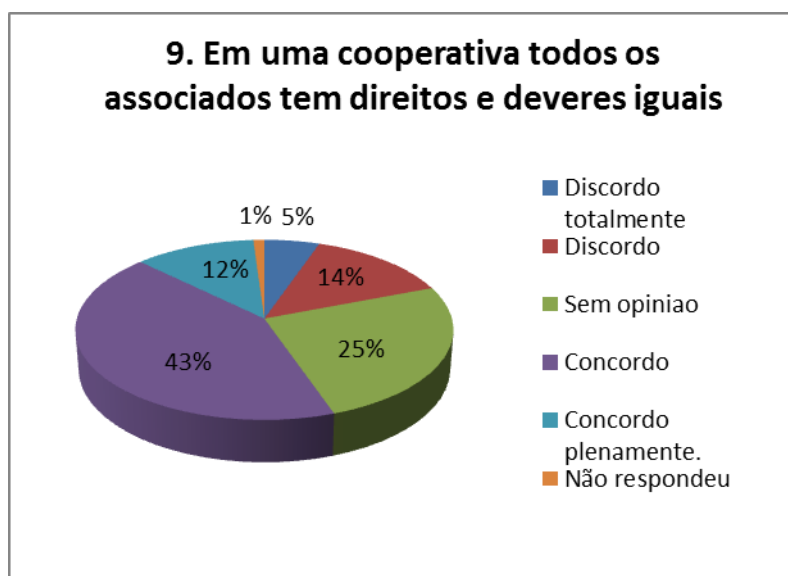




Quando perguntado sobre o fato de a cooperativa colaborar com o desenvolvimento da cidade, a grande maioria dos colaboradores acha que sim, somando 80% de respostas positivas. 14% ainda não tem opinião e poucas pessoas discordam da afirmação.



Cerca de 55% dos entrevistados concorda que as pessoas tem direitos e deveres iguais dentro da instituição. Uma menor parcela, de 25% não opinou, e ainda, somando aqueles que discordam e os que discordam totalmente, temos um percentual de 19%. Uma pessoa ainda se absteve de resposta a essa questão.



Quando indagados sobre o estatuto social da cooperativa, as opiniões se dividem entre os que concordam e os que não têm opinião sobre o assunto. Uma pequena parcela discorda da informação que a elaboração do estatuto é realizada com a participação dos associados. Os números podem ser observados no gráfico.



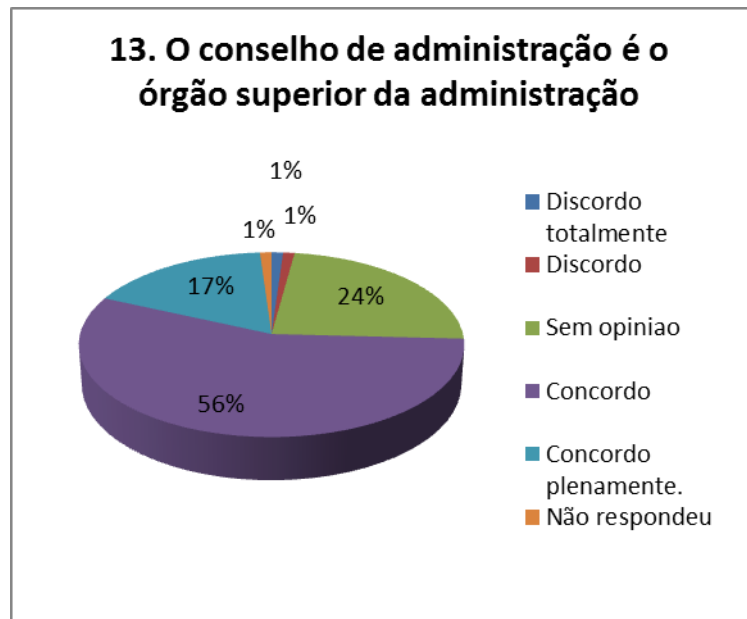
Na questão onde afirmou-se serem as palavras-chave do cooperativismo cooperar, cooperação e sócios, houve uma divisão entre os 46% que concordam com isto e 42% que não tem opinião. Os discordantes são apenas 11% e 1% não respondeu à questão.



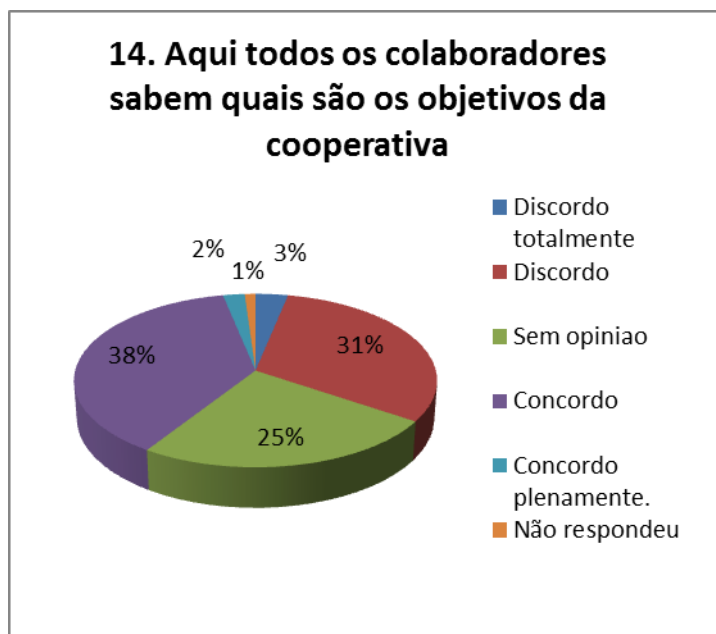
Quando perguntado sobre os colaboradores considerarem a assembleia geral como o órgão máximo, a maioria concorda, seguido por 38% de pessoas que não possuem uma opinião e uma pequena parcela que não considera a assembleia como órgão supremo, de aproximadamente 6%.



Já quando se perguntou se esse órgão supremo seria o conselho de administração, mais pessoas tiveram certeza da resposta, somando dentre aqueles que concordam e os que concordam plenamente, 73% dos entrevistados. Dessa vez, apenas 24% não tem opinião e números mínimos discordam, como podemos visualizar no gráfico.



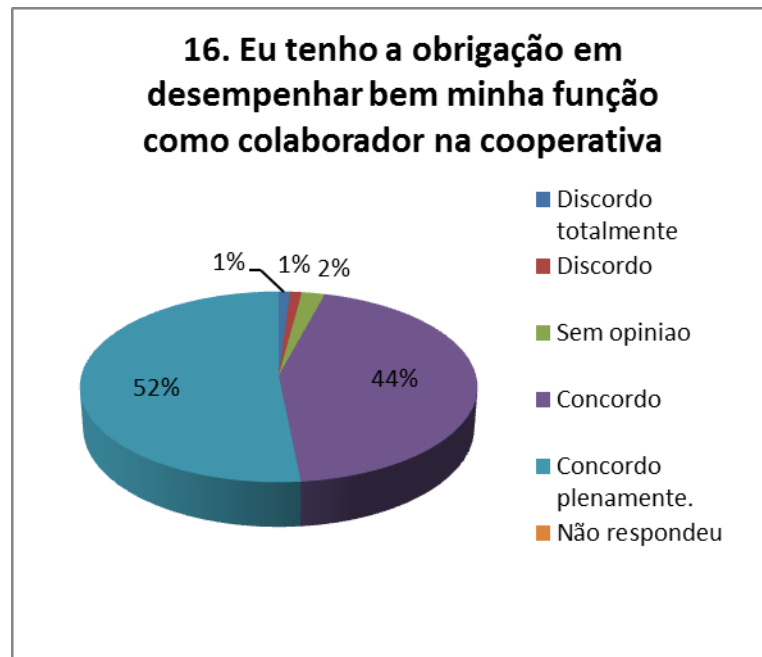
As opiniões dos colaboradores dividiram-se quando indagados sobre todos saberem os objetivos da cooperativa. Aqueles que dizem concordar com tal afirmação somam 39% dos 93 entrevistados, já os que discordam e discordam totalmente somam 34%. Essa pergunta reflete que alguns ainda desconhecem aspectos da instituição a qual presta seus serviços, demandando maior informação desses colaboradores.



Quando foi perguntado sobre a crença no cooperativismo contribuir para o desenvolvimento social da comunidade, a grande maioria concorda, somando dentre os que apenas concordam e os que concordam plenamente, um total de 84% dos colaboradores entrevistados. Pequena parte não tem opinião, apenas 13% e um mínimo de 3% discordam.



Quando os colaboradores foram indagados sobre a obrigação de desempenhar bem a sua função, concordaram quase em unanimidade, 96% acham que é sua obrigação. Apenas 25 não tem opinião e outros 2% discordam da afirmação. Os números são bons, visto que mostra comprometimento da maioria do pessoal.



Quanto a fazer ou não parte do grupo, grande parte dos entrevistados (75%) considera-se parte do grupo, enquanto 17% não souberam responder e outros 7% discordam da afirmação de que são parte do grupo.



Um mínimo de colaboradores não acredita nos valores e objetivos da organização, totalizando 2% dos entrevistados. Já 59% concordam e 14% concordam totalmente. 24% são sem opinião.



A proposta dessa entrevista através de questionário consistia principalmente em verificar qual o nível de conhecimento dos colaboradores, como uma importante ferramenta

aliada ao acompanhamento nas atividades cotidianas e observação in loco do trabalho em si. Acabamos por concluir através das perguntas que alguns colaboradores não têm pleno conhecimento do sistema cooperativo, não sabem quais são os sete princípios e seus significados, necessitando de treinamento especial, com a finalidade de garantir o bom andamento da cooperativa, pois é primordial que as pessoas ligadas à Unimed tenham pleno conhecimento dos conceitos de cooperativismo, além da missão, visão e valores da empresa.

Outro aspecto observado foi que na maioria das perguntas, grande parte dos colaboradores não tinha opinião sobre os assuntos abordados, denotando ou a falta de conhecimento suficiente acerca de certos aspectos da organização, ou a omissão em opinar por outros motivos.

Porém, através dos resultados do questionário, pudemos perceber que a maioria dos colaboradores acredita na cooperativa como algo que traz retorno à cidade, aos seus cooperados e aos próprios colaboradores, bem como a grande maioria sente-se parte do grupo, empenha-se no cumprimento de suas funções e acredita que a Unimed proporciona meios para o crescimento profissional.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste relatório, bem como de todas as atividades relacionadas ao estágio curricular de conclusão de curso, buscou-se, como objetivo principal, identificar como a cultura organizacional de uma cooperativa da área da saúde é percebida e vivenciada por seus colaboradores, bem como participar ativamente das atividades cotidianas da área administrativa, aplicando os conhecimentos adquiridos ao longo da graduação e procurando relacioná-los com a realidade organizacional. Para tanto, buscou-se descrever em um primeiro momento a cultura organizacional da referida cooperativa, mostrando além da estrutura física e corporativa, a atuação global dos colaboradores em todos os aspectos da organização. Também foram descritas as atividades da estagiária durante o período, tanto na parte onde foi feita a vivência in loco do cotidiano da Unimed, atuando nas diversas funções existentes nos setores, quanto na parte onde foi realizada a pesquisa mais aprofundada, realizando as perguntas direto aos colaboradores, a fim de perceber seus anseios junto à cooperativa, bem como a impressão sobre esta quanto aos cumprimentos dos princípios e valores que a norteiam.

Nessa fase da pesquisa, notou-se a existência de diversas percepções sobre a cultura corporativa, o que evidencia que esta é bastante ratificada pela cooperativa, tanto que a maioria dos colaboradores concorda com o aspecto de cumprimento dos valores propostos, que visam o crescimento pessoal do colaborador e o desenvolvimento regional elencado pela cooperativa, e ainda concordam que a empresa passa a imagem de credibilidade bem como a crença no potencial dos colaboradores como parte fundamental do grupo.

Porém, em alguns aspectos, acabamos percebendo certo desconhecimento por parte dos colaboradores acerca dos princípios que regem o cooperativismo, bem como certa omissão ao responder sobre sua opinião no que tange certos aspectos, percebido pelo grande percentual de respostas “sem opinião” durante a aplicação dos questionários, principalmente nas questões relacionadas ao conhecimento dos órgãos gerenciais da cooperativa, sua função e hierarquia.

Se o conhecimento organizacional profundo e completo não for trabalhado para estar de acordo com a cultura corporativa desejada pela organização, existe a possibilidade dos colaboradores distanciarem-se dos valores planejados pela alta gestão. É importante a comunicação dos gestores com todos os setores da empresa, evidenciando a importância desse profissional no âmbito organizacional da cooperativa.

A análise dos dados revelou que a organização possui objetivos bem definidos e que faz uso dos princípios que regem o cooperativismo de forma eficaz e correta, porém, precisa explicitar aos colaboradores a cultura corporativa pretendida pela gestão, trabalhando cada vez mais para tal envolvimento destes.

Ao final desta etapa – a atividade de estágio –, percebeu-se que a relação dos conceitos estudados ficou mais evidente ao longo do trabalho, pois houve a possibilidade de aplicar na prática, inúmeros destes, bem como se percebeu a importância do papel do gestor em qualquer organização, pois é este profissional o responsável pelo sucesso desta.

## 6. REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA

BARBOSA, Luiz Carlos Russi. **Responsabilidade Socio Ambiental**. Sem data. Disponível em: <[http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd\\_canal=57422&cd\\_secao=63689](http://www.unimed.coop.br/pct/index.jsp?cd_canal=57422&cd_secao=63689)>. Acesso em: 30/08/2014>.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

FAYOL, Henri. **Administração Industrial E Geral: Previsão, Organização, Comando, Coordenação e Controle**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1990. 144 p.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. New York: Herder and Herder, 1970 (manuscrito em Português de 1968). Publicado com Prefácio de Ernani Maria Fiori. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 218 p., (23 ed., 1994, 184 p.)

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

IRION, João Eduardo. **Cooperativismo e economia social**. São Paulo: Editora STS, 1997.

JERÔNIMO, Fátima Behncker; MARASCHIN, Ângela de Faria; SILVA, Tânia Nunes. **A Gestão Estratégica de Sociedades Cooperativas no Cenário Concorrencial do Agronegócio Brasileiro**: Disponível em:  
<[http://www.upf.br/cepeac/download/rev\\_n26\\_2006\\_art3.pdf](http://www.upf.br/cepeac/download/rev_n26_2006_art3.pdf)>. Acesso em 23 ago. 2010.

KLAES, Luiz Salgado. **Cooperativismo e ensino a distância**. 2005. 270 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005. Disponível em:  
<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/103034/213746.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 20 set. 2014.

KRUEGER, Guilherme. Cooperativismo e o novo código civil. Belo Horizonte, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

NUNES, Paulo. Conceito de gestão e de gestor. **Artigo**, 2006. Disponível em:  
<[http://www.notapositiva.com/trab\\_professores/textos\\_apoio/gestao/01conc\\_gestao.htm](http://www.notapositiva.com/trab_professores/textos_apoio/gestao/01conc_gestao.htm)>.  
Acesso em: 10 set 2014.

NAMORANDO, R. **Cooperativismo** – um horizonte possível. 2005. Disponível em:  
<<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/229/229.php>>. Acesso em: 10 setembro de 2014.

REFERÊNCIA: Revista Científica da Unidade de Investigação em Ciências da Saúde – Enfermagem. Coimbra: Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, n. 6, jul. 2012.  
**Suplemento Atas do III Congresso de Investigação em Enfermagem**. Disponível em:  
<[http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/7579/1/III\\_Congresso\\_Investigacao\\_Enfermagem\\_v6\\_1.pdf](http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/7579/1/III_Congresso_Investigacao_Enfermagem_v6_1.pdf)>. Acesso em: 22 out. 2014.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SCHEIN, Edgar H. **Cultura organizacional e liderança**. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de crédito**: Instrumento de organização econômica da sociedade. Porto Alegre: Riegel, 2003. 128 p.

SESCOOP. **Cooperativismo**: Princípios. Disponível em:  
<<http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/principios.asp>>. Acesso em: 10 set. 2014.

## 7. ANEXOS

### 7.1 Questionário aplicado aos colaboradores da Unimed



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
COLÉGIO POLITÉCNICO  
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE COOPERATIVAS  
ESTÁGIO CURRICULAR**

Prezado (a) colaborador (a):

Estou realizando uma pesquisa nesta cooperativa de saúde Unimed Santa Maria a qual faz parte do meu trabalho de conclusão de curso.

O objetivo é entender como os colaboradores se sentem em relação á cooperativa que trabalham, bem como alguns aspectos em relação á recursos humanos e princípios cooperativistas. O objetivo desta pesquisa é estritamente acadêmico, os dados coletados serão mantidos em absoluto sigilo.

Conto com a sua colaboração na resposta deste questionário. Todas as questões são objetivas, o que facilita para responder.

Muito obrigada.

Marta Wilke  
Acadêmica do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Cooperativas UFSM  
Estagiária Unimed Santa Maria Setor de Atendimento ao Cooperado

| AFIRMATIVAS  | Discordo Totalmente | Discordo | Sem Opinião | Concordo | Concordo Plenamente |
|--|---------------------|----------|-------------|----------|---------------------|
|  | 1                   | 2        | 3           | 4        | 5                   |
| Nas perguntas a seguir, você é convidado a expressar a sua opinião em relação ao seu comprometimento em relação à cooperativa onde trabalha. |                     |          |             |          |                     |
| 1) O objetivo principal dessa organização cooperativa é o lucro.   |                     |          |             |          |                     |
| 2) Eu conheço os sete princípios do cooperativismo.  |                     |          |             |          |                     |
| 3) A cooperativa oferece oportunidade de aprimoramento para os colaboradores e investe no treinamento de seu pessoal                         |                     |          |             |          |                     |
| 4) Os princípios cooperativistas são aplicados no cotidiano da organização.  |                     |          |             |          |                     |
| 5) Esta cooperativa é uma instituição que valoriza a democracia.   |                     |          |             |          |                     |
| 6) Os princípios cooperativistas são importantes pois norteiam as ações da Unimed.   |                     |          |             |          |                     |
| 7)A cooperativa de saúde Unimed trabalha para o bem comum da comunidade Santamariense.   |                     |          |             |          |                     |
| 8) A Cooperativa Unimed colabora para o desenvolvimento de Santa Maria.  |                     |          |             |          |                     |
| 9) Em uma cooperativa todos os associados tem direitos e deveres iguais.   |                     |          |             |          |                     |
| 10) O estatuto social é elaborado com a participação dos associados para atender as necessidades da cooperativa.                             |                     |          |             |          |                     |
| 11) As palavras chaves que dão identidade ao cooperativismo são: cooperar, cooperação e sócios.  |                     |          |             |          |                     |
| 12) A assembleia geral é o órgão supremo da cooperativa.   |                     |          |             |          |                     |
| 13) O Conselho de administração é o órgão superior da administração.   |                     |          |             |          |                     |
| 14) Aqui todos os colaboradores sabem quais são os objetivos da cooperativa.   |                     |          |             |          |                     |
| 15) Acredito que o cooperativismo contribui para o desenvolvimento social da comunidade.   |                     |          |             |          |                     |
| 16) Eu tenho a obrigação em desempenhar bem minha função como colaborador na cooperativa.  |                     |          |             |          |                     |
| 17) Nesta organização, eu sinto que faço parte do grupo.   |                     |          |             |          |                     |
| 18) Eu acredito nos valores e objetivos desta organização.   |                     |          |             |          |                     |

## 19) Sexo

- masculino
- feminino

## 20) Idade:

- de 18 a 25 anos
- de 16 a 35 anos
- de 36 a 45 anos
- de 46 a 55 anos
- mais de 55 anos

## 21) Escolaridade:

- ensino fundamental incompleto
- ensino fundamental completo
- ensino médio incompleto
- ensino médio completo
- curso superior incompleto
- curso superior completo
- pós graduação

## 22) Tempo de atuação na cooperativa:

- menos de 1 ano
- de 1 a 5 anos
- de 6 a 10 anos
- de 11 a 15 anos
- de 16 a 20 anos
- mais de 20 anos

Obrigada.