

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

**O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA
PARA OS CONDUTORES AUTÔNOMOS DE
VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O CASO COOPAVER**

MONOGRAFIA

Luriane Santos do Amaral

**Santa Maria, RS, Brasil.
2013**

O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA PARA OS CONDUTORES AUTÔNOMOS DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O CASO COOPAVER

Luriane Santos do Amaral

Monografia apresentado ao Curso Superior de Tecnologia de Gestão de Cooperativas do Colégio Politécnico da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do grau de **Tecnólogo em Gestão de Cooperativa.**

Orientador: Gabriel Murad Velloso Ferreira

**Santa Maria, RS, Brasil.
2013**

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

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova a
Monografia

**O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA PARA OS
CONDUTORES AUTÔNOMOS DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O
CASO COOPAVER**

Elaborado por
Luriane Santos do Amaral

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

COMISSÃO EXAMINADORA:

Gabriel Murad Velloso Ferreira
(Presidente/Orientador)

Ney Izaguirry
(Professor Mestre)

Gilmar Wakulicz
(Professor Mestre)

Santa Maria, 25 de janeiro de 2013.

RESUMO

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

O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA PARA OS CONDUTORES AUTÔNOMOS DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O CASO COOPAVER

AUTORA: LURIANE SANTOS DO AMARAL
ORIENTADOR: GABRIEL MURAD VELLOSO FERREIRA
Data e Local da Defesa: Santa Maria, 25 de janeiro de 2013.

Criado no período da Revolução Industrial, o cooperativismo foi uma alternativa de viabilizar o sustento, sobrevivência, cidadania e dignidade das pessoas. Mesmo com o passar de muito tempo desde sua criação (1844 com a cooperativa de consumo *Rochdale Society of Equitable Pioneer*, em Manchester na Inglaterra), até os dias de hoje, ainda se percebe que a finalidade é justamente atender a estas mesmas necessidades; como se pode observar na organização foco deste estudo: a Cooperativa dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários de Santa Maria LTDA (Coopaver). Com os principais objetivos, buscou-se descrever o histórico da Coopaver e sua evolução ao longo do tempo, bem como compreender quais os benefícios que a mesma disponibiliza para seus associados. Para isto, a coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas, tendo como população pesquisada representantes da diretoria, conselho fiscal e cooperados. Por fim, como principais resultados, verificou-se que através do mentor Mariano Costa os taxistas tiveram o primeiro contato com o cooperativismo, e somente por meio da união e comprometimento da categoria dos taxistas que foi possível alcançar o sucesso. A história da fundação da Coopaver é construída com base na ajuda mútua seguindo os valores cooperativos, o que é o orgulho de seus cooperados. Atualmente a Coopaver conta com 251 associados atuantes, e dispõe para seus associados benefícios como: oficina mecânica, borracharia, lavagem, oficina de taxímetros e rádio táxi e quatro taxis-reservas.

Palavras-chave: Cooperativismo. Ramo transporte. Cooperativa de taxistas.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	7
3. ASPÉCTOS METODOLÓGICOS.....	10
4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	11
4.1. Histórico da coopaver.....	11
4.2. Missão, visão e valores	13
4.3. Benefícios oferecidos pela Coopaver.....	14
4.4. Principais vantagens percebidas pelos cooperados	16
4.5. Perfil do associado	18
4.6. Cooperativa com foco na qualidade.....	19
4.7. Gestão da Coopaver.....	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS	23
Apêndice A - Roteiro De Entrevista – Presidente Coopaver	24
Apêndice B - Roteiro De Entrevista – Diretores/Associados	26

1. INTRODUÇÃO

A história de sucesso do cooperativismo inicia-se em meados do século XVIII, tempo em que a Inglaterra enfrentava diversas dificuldades consequentes da Revolução Industrial; salários baixos, jornada de trabalho excessiva, falta de apoio do governo e uma enorme insatisfação que acabou forçando a sociedade a procurar novos caminhos para solucionar tais dificuldades.

Mediante este cenário, um grupo de 28 tecelões, sendo uma mulher, se uniu no dia 21 de dezembro de 1844, em Manchester (Inglaterra), e criaram a *Rochdale Society of Equitable Pioneer*, que mais tarde ficou conhecida como Cooperativa de Rochdale, nome do bairro onde foi fundada (OCB, 2012). Esta é considerada a primeira cooperativa de sucesso, que abriu caminho para um novo modelo de organização.

Os pioneiros de Rochdale desenvolveram princípios que regem o cooperativismo até os dias de hoje. De acordo com Buttenbender (2011, p.51) “os princípios do cooperativismo foram formulados pelos pioneiros de Rochdale, baseados em conceitos éticos e princípios de conduta moral de sistema estabelecidos, que com o passar dos tempos foram remodelados.”

Esses princípios foram criados para servir como direcionadores, guiar o rumo da organização sem deixar que ela destoe de seus valores. De acordo com a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2013) os princípios são: Adesão livre e voluntária; Gestão e controle democrático; Participação econômica dos sócios; Autonomia e independência; Educação, formação e informação; Intercooperação e Interesse pela comunidade.

Vale destacar que cooperativa é uma organização autônoma de pessoas, que se unem voluntariamente a fim de alcançar um objetivo comum, priorizando valores e princípios. Segundo Buttenbender (2011), a cooperativa baseia-se em valores de ajuda mútua, responsabilidade pessoal e social, igualdade, solidariedade, crê em valores éticos como honestidade e transparência.

A cooperativa não visa lucro, em razão do capital ou trabalho. Sua receita não é própria, mas provém de seus cooperados, da produção individual, sendo por intermédio do ato-meio que a cooperativa proporciona trabalho para os cooperados e o distribui entre eles pelo ato-fim: a entidade não opera, coopera. Enfim, a cooperativa age no interesse de seus cooperados, como sua verdadeira “procuradora” e não para seu próprio interesse (BUTTENBENDER, 2011, p.53).

É importante lembrar que atualmente o cenário que se vivencia é muito favorável ao cooperativismo e comprovando a notória importância do sistema cooperativo hoje para o

mercado mundial, a ONU (Organização das Nações Unidas) chancelou 2012 como o ano internacional das cooperativas.

A ONU (Organização das Nações Unidas) declarou 2012 o Ano Internacional das Cooperativas. A Organização recomenda que “todos os Estados Membros, assim como as Nações Unidas e todos os demais interessados, aproveitem o Ano Internacional das Cooperativas para promover as cooperativas e aumentar a consciência sobre sua contribuição ao desenvolvimento econômico e social”. Na resolução "As Cooperativas e o Desenvolvimento Social", de dezembro de 2009, a ONU reconhece que as cooperativas têm participação ativa no desenvolvimento social e econômico das pessoas, incluindo mulheres, jovens, idosos, incapacitados e indígenas, contribuindo para a erradicação da pobreza (OCERGS, 2012).

Com a crescente ascensão do cooperativismo, alavancada por atitudes de valorização deste sistema, como a citada acima, acaba por gerar um foco maior sobre a viabilidade de inserção de cooperativas no mercado e de que meios ela se utiliza para ter sucesso. São justamente estes pontos que serão explorados neste trabalho.

O mesmo concentrou-se no ramo de transporte, que caracteriza as cooperativas que atuam na prestação de serviços de transporte de cargas e passageiros.

As cooperativas de transporte têm gestões específicas em suas várias modalidades: transporte individual de passageiros (táxi e moto táxi), transporte coletivo de passageiros (vans, ônibus), dentre outros, transporte de cargas (caminhão, motocicletas, furgões, etc) e transporte de escolares (vans e ônibus) (OCB, 2013).

A cooperativa foco deste estudo é a Cooperativa dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários de Santa Maria LTDA, com sua sede na cidade de Santa Maria –RS.

A mesma foi fundada no ano de 1977, período em que o Brasil passava por uma preocupante crise de combustível, na qual não era permitido abastecer veículos aos finais de semana, o que acarretava grande prejuízo para quem dependia deste para desempenhar suas atividades.

Mariano Costa, foi o grande mentor da Coopaver, difundiu a importância de os taxistas se unirem para fortalecer sua categoria assim fortalecendo também o sindicato dos taxistas (na época Sincaver). Essa união se deu por meio da criação de uma cooperativa: a Coopaver. Assim, todos poderiam usufruir de forma legal de benefícios como, por exemplo, poder abastecer seus veículos aos fins de semana.

Com isto, a questão que instiga a realização deste estudo é como o cooperativismo pode se consolidar como alternativa para as atividades profissionais dos condutores autônomos de Santa Maria. O mesmo traz como objetivo descrever o histórico da Coopaver e sua evolução ao longo do tempo, bem como compreender quais os benefícios que a mesma disponibiliza para seus associados.

Por fim, justifica-se a realização deste estudo como um instrumento para esclarecer como a união de pessoas (no caso os taxistas), que detém um mesmo objetivo, pode resultar

em uma cooperativa de sucesso. Esta hoje oferece para seu associado uma gama de benefícios, tais como oficina mecânica, lavagem, borracharia, oficina de taxímetro, táxi reserva, entre outros, e ainda possui um posto de combustível próprio que tem capacidade de competir com os demais postos privados que hoje atuam em Santa Maria.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Há 168 anos criou-se uma organização cooperativa que mais tarde seria reconhecida pela ACI (Aliança Cooperativa Internacional) como marco do nascimento do cooperativismo. O cenário vivenciado nesta época era dramático devido a Revolução industrial, um período fortemente marcado pela ausência de leis trabalhistas e/ou previdenciárias e pelo descaso com o operário, este submetido a uma carga horária excessiva, muitas vezes passando das 12 horas diárias, baixa remuneração e até mesmo uso de mão-de-obra infantil. Então para fazer face a tais dificuldades, criou-se uma organização com seus próprios princípios, como se pode constatar:

Aos poucos os consumidores tomaram consciência de sua força e, sobretudo na França e Inglaterra, começaram a se unir em sociedades cooperativas a fim de se opor aos excessos dos produtores e dos intermediários. Desse modo, o movimento cooperativo representou inicialmente um corretivo aos desequilíbrios resultantes do liberalismo econômico (PINHO, 1966, p. 2).

Rochdale Society of Equitable Pioneer, mais conhecida como Cooperativa de Rochdale, foi fundada em 21 de dezembro de 1844, no bairro de Rochdale, em Manchester (Inglaterra) por 28 tecelões, sendo destes somente uma mulher. Cada sócio fundador contribuiu com a importância de uma libra como cota capital, somando um total de 28 libras esterlinas.

Apesar das dificuldades enfrentadas na época para manter-se, a cooperativa de Rochdale ficou conhecida como a primeira cooperativa moderna do mundo, e o marco do movimento cooperativista por ter desenvolvido princípios que regem este movimento até os dias de hoje. Conforme Pinho (1982, p. 32) “os estatutos da Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale continham os princípios a respeito da estrutura e do funcionamento da cooperativa de consumo, que depois passaram a constituir os fundamentos da doutrina cooperativista.”

Os sete princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras por meio das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Foram aprovados e utilizados na época em que foi fundada a primeira cooperativa do mundo, na Inglaterra, em 1844 (OCB, 2013). São eles:

1° - Adesão livre e voluntária: 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.

2° - Gestão e controle democrático: As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação de 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 tem igual direito de voto (um membro, um voto); as cooperativas de grau superior são também organizadas de forma democrática.

3° - Participação econômica dos sócios: 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;
- Apoio a outras atividades aprovadas pelos membros.

4° - 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.

5° - Educação, formação e informação: as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos seus 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 - Intercooperação: 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 comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

Então para melhor cumprir sua função de entidade representativa do cooperativismo brasileiro, além dos princípios a OCB estabeleceu os ramos do cooperativismo baseados nas diferentes áreas em que o movimento atua (OCB, 2012). Desta forma foram estabelecidos 13 ramos, são eles: Agropecuário, Consumo, Crédito, Educacional, Especial, Habitacional, Infraestrutura, Mineral, Produção, Saúde, Trabalho, Transporte, e Turismo e Lazer.

O sistema cooperativista então passou a ser conhecido como uma doutrina, um exemplo capaz de unir as atividades de uma organização com os valores defendidos por seus colaboradores, sendo estes guiados por princípios éticos.

Pode-se definir cooperativa como sendo uma associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para buscar soluções para suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente controlada pelos seus sócios (BUTTENBENDER, 2011, p. 53).

Seu diferencial está desde o momento de sua constituição, pois para sua formação é necessário ter no mínimo 20 pessoas (sócios fundadores) enquanto para se fundar uma empresa privada o principal é o capital. É de suma importância a conscientização de que o cooperativismo baseia-se em uma gestão de pessoas, caracterizada pelo coletivo, na qual o interesse pessoal não deve se sobressair ao coletivo. Na concepção de Tamayo (2005) é uma motivação que leva a pessoa a ignorar ou a renunciar a interesses pessoais em benefício do bem-estar do grupo. Trata-se, portanto, de uma motivação que guia as pessoas a se preocuparem com os resultados coletivos.

Em se tratando de gestão, Oliveira (2006, p. 31) destaca:

As cooperativas devem aplicar modelos de gestão voltados para resultados dos cooperados e compartilhados, bem como sustentados em inovações, criatividade e diferencial competitivo. O modelo de eu sozinho já morreu; mesmo destino das cooperativas que estiverem adotando este tipo de modelo.

Por fim deve-se ressaltar que dada a expansão do cooperativismo por todo o mundo, fez-se necessário um amparo legal que regulamentasse especificamente as cooperativas.

Tal lei especifica as cooperativas, capítulo II artigos 3º e 4º, como sendo organizações que:

Art. 3º Celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.

Art. 4º As cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados.

Esta lei nº 5.764, no Brasil, foi decretada em dezembro de 1971, e conforme Pinho (1982) apresenta como ementa os seguintes termos: Define a Política Nacional do Cooperativismo, institui o regime jurídico das cooperativas, e dá outras providências.

3. ASPÉCTOS METODOLÓGICOS

Do ponto de vista metodológico o presente trabalho classifica-se como uma pesquisa de cunho exploratório, visto que a mesma busca maior familiarização com história da Coopaver e suas atividades assim como demonstrar viabilidade no contexto em que se apresentava o mercado na época de sua fundação bem como o apontamento dos benefícios que a mesma oferece para seus associados.

Conforme Severino (2007) a pesquisa exploratória busca apenas levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto.

Para que se pudesse obter maior qualidade nas informações recebidas pela Coopaver, optou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista aberta, para que desta forma não se limitasse as respostas e assim extrair maior número de informações.

Em um primeiro momento foi realizada uma entrevista com o presidente da cooperativa, a fim de entender de que forma deu-se a fundação da cooperativa, conhecer o histórico da Coopaver, obter conhecimento do dia a dia da mesma, relatar quais os benefícios que a organização disponibiliza a seus associados, de que forma se dá a relação associado/cooperativa, qual a acessibilidade do cooperado mediante a administração, conforme roteiro de entrevista (Apêndice A).

Já em um segundo momento foi realizado entrevistas com três diretores - diretor comercial, diretor do Sinditáxi (Sindicato dos taxistas) e diretor secretário responsável pela radio táxi - também foram entrevistado um Suplente do conselho fiscal e dois taxistas por meio formal (conforme Apêndice B). Para auxiliar nos resultados foram consideradas além das entrevistas formais, conversas informais com associados da Coopaver. Vale ressaltar que ambos são associados da cooperativa há mais de cinco anos e proprietários de táxi.

As entrevistas com presidente, diretores, suplente e taxistas permitiram a análise dos assuntos de diferentes ângulos, possibilitando assim o cruzamento das informações coletadas.

No total realizaram-se sete entrevistas formais, as mesmas foram transcritas de forma integral. As transcrições resultaram em torno de duas a três páginas cada uma das entrevistas de diretores, taxistas e do Suplente do conselho fiscal; já a entrevista com o presidente resultou em cinco páginas e alguns dos trechos destas entrevistas estão presentes nos resultados deste trabalho, para que se possa ter um melhor entendimento da situação investigada.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1. Histórico da coopaver

Em 1977, o Brasil passava por uma preocupante crise de racionamento de combustível. Devido à determinação do governo federal os postos de abastecimento eram obrigados a manterem-se fechados durante os finais de semana e feriados.

Tal determinação afetava diretamente o rendimento dos taxistas uma vez que naquela época os carros utilizados eram Fuscas, Brasília, Chevettes, Fiat 147 entre outros, sendo que os mesmos possuíam tanques com pouca capacidade de armazenamento, em média 40 litros. Esta quantidade era insuficiente para que o táxi mantivesse sua atividade durante o final de semana. Em decorrência deste fechamento aos finais de semana, os taxistas se viam obrigados a armazenar combustível em suas residências, para que não fosse necessário interromper as atividades.

Dentre os taxistas atuantes nesta época, destaca-se Mariano Costa, ele foi o grande mentor que implantou a ideia de se constituir uma cooperativa a fim de fortalecer a categoria dos taxistas e com isso conseguir amenizar os impactos da crise, tendo em vista que o governo iria rationar o combustível e com uma cooperativa por força de legislação seria possível abastecer também aos finais de semana. Na época o mesmo trabalhava no ponto de táxi do Hospital de Caridade e exercia a presidência do sindicato até então Sincaver. Sem dúvida um visionário que enxergou na crise uma oportunidade de fortalecimento da categoria.

Diante deste cenário, em 17 de novembro de 1977, um grupo de 101 associados (assim designados sócios fundadores) fundaram a Cooperativa dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários de Santa Maria (Coopaver) em assembleia realizada no salão paroquial da Igreja de Fátima. A cooperativa teve sua origem no Sindicato dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários e Transportes Autônomos de Bens de Santa Maria (Sincaver), hoje Sinditáxi.

Com a criação da Coopaver os sócios do sindicato, reunidos em assembleia geral, doaram parte do terreno do sindicato para a cooperativa construir sua sede. Neste momento a cooperação foi um dos fatores mais importantes uma vez que a categoria teve de literalmente colocar a mão na massa para construir a obra. Para que fosse possível a constituição da cooperativa e mais tarde a implantação de um posto de combustível próprio, a Coopaver pode contar com dois fatores que serviram de bases para seu sucesso: o primeiro foi a grande parceira – a companhia Atlantic que financiou o primeiro combustível para abertura do posto e com seu pagamento em vinte e quatro meses. E em segundo foi o apoio e engajamento da categoria, como se pode comprovar pelo que diz o tesoureiro da Coopaver.

Uma coisa assim muito importante no decorrer deste tempo foi o apoio da classe. Quando começou a construção e começou o posto a trabalhar, os que estavam no meio não estavam acreditando tanto até que viram o potencial que eles tinham, então veio um maior número de novos associados, aí foi deslanchando né, gasolina aos finais de semana para os taxistas, umas benfeitorias para eles, não ter que guardar combustível em casa e tal foi muito bom.

Em 30 de janeiro de 1989, começou a operar a Rádio Taxi estando hoje ligada a 185 táxis em um canal de frequência e com uma média mensal de 20 mil chamadas atendidas, conforme depoimento do diretor secretário também diretor da rádio táxi.

Foi somente em 1990 que a cooperativa iniciou a venda de combustível para o público, na época, com a bandeira Atlantic que mais tarde passou a ser Companhia Ipiranga de Petróleo e hoje pertence ao grupo Ultra.

Atualmente junto ao posto de combustível funciona uma loja de auto peças de uso dos taxistas e também aberta ao público em geral. Além disso, os taxistas podem usufruir de benefícios como oficina mecânica, borracharia, lavagem, oficina de taxímetros e também os carros-reserva; os quais serão descritos posteriormente.

A expansão da Coopaver e agregação de benefícios fez com que a mesma necessitasse de mais funcionários, gerando assim empregos e mais desenvolvimento para a cidade, com isso, ao longo dos anos a Coopaver foi se solidificando e conquistando cada vez mais seu espaço na cidade de Santa Maria. Hoje a cooperativa conta com 47 funcionários, 5 diretores e uma equipe de 251 associados atuantes.

Para gerir o patrimônio dos associados, a cada três anos é eleita uma nova diretoria. Em assembleia são escolhidas seis pessoas, pelos taxistas, para os cargos de diretoria. Além destes cargos existe também o Conselho Fiscal e a Comissão de Disciplina da Rádio Táxi formada por três sócios cada.

Ao rever a história da Coopaver os associados se emocionam com tamanho sucesso, este que se sobressaiu aos momentos de crise e que hoje gera bons resultados. Sobre esta trajetória o presidente da Coopaver argumenta:

A gente se emociona praticamente em lembrar cada passo da cooperativa, porque a nossa cooperativa hoje está num estágio bom, ótimo cumprindo a finalidade dela, mas nem sempre foi assim a cooperativa passou durante os anos por vários momentos de dificuldades muito grandes, nós passamos por crises administrativas, crise financeira no país, crise financeira na categoria aonde a cooperativa tão somente sobreviveu tendo em vista a confiança a credibilidade e a ajuda dos seus associados daí a importância da palavra cooperativismo: os associados.

Por ser referência na cidade em volume de vendas de combustível, a Coopaver foi vencedora por seis anos consecutivos da promoção Clube do Milhão Ipiranga, em que são premiados com viagens para a Europa os proprietários ou dirigentes de revendas de postos no Brasil. Premiação esta que a mesma não pode concorrer nos últimos dois anos pelo fato de estar passando por reformas físicas.

Também recebeu premiações dos institutos de pesquisa Top de Linha e Imagem pela qualidade de seus produtos e excelência em atendimento.

4.2. Missão, visão e valores

A missão da organização condiciona a razão de sua existência. Por tal motivo é de suma importância que esta seja clara e objetiva, pois ela demonstra a maneira com que a organização quer ser vista no mercado. Para Pinho (2006), a missão não está, diretamente, relacionada com o estatuto da cooperativa, e é, na realidade, muito mais ampla e envolve, inclusive, expectativas atuais e futuras dos cooperados e dos principais executivos da cooperativa.

A Coopaver tem como missão: “Proporcionar, através da cooperativa, a inclusão dos associados nos meios comerciais e representativos da sociedade, permitindo através de negócios em grupo, obter maiores volumes de trabalho tendo maior remuneração na sua atividade, bem como ter a possibilidade, por meio do conhecimento comercial e da

credibilidade da Coopaver, de participar de outros negócios ou atividades de maior expressão, além de ser incluído em toda a sociedade de sua cidade de forma empresarial.”

A visão condiz com o que a organização almeja alcançar. Faz menção a seus objetivos em longo prazo. Ela descreve onde a organização deseja chegar a um determinado período de tempo.

Uma cooperativa visionária é guiada, principalmente, por uma ideologia central, valores e propósitos essenciais, que não se resumem apenas em apresentar ‘sobras’. Isto porque ter resultados positivos – que são necessários para a evolução das cooperativas –, principalmente a médio e longo prazos, é uma consequência de uma série de atividades mais nobres para as quais os executivos das cooperativas devem estar atentos e preparados. (Pinho 2006 apud COLLINS E PORRAS, 1995, p. 48)

A Coopaver possui como visão organizacional: “Ter uma visão de futuro com aperfeiçoamento cultural, financeiro e de conhecimentos gerais, que permitam uma qualidade de vida melhor. E com qualidade por meio da participação em reuniões, assembleias e cursos em geral, conseguindo um acréscimo de cultura e de conhecimentos gerais, atingindo um maior equilíbrio e crescimento como ser humano.”

Por sua vez os valores de uma organização simbolizam todos os princípios éticos que norteiam suas atividades. São baseados em regras morais e comportamentais. Na concepção de Tamayo (2005, p. 82) “ao incentivar o planejamento, a importância dos valores aumenta a probabilidade de comportamento que expressa valores.”

Dessa forma, a Coopaver mantém como valores institucionais: “Gestão democrática. ética e transparente; respeito à diversidade intelectual dos associados; qualidade nos produtos e prestação de serviços, bem como, confiança e interação com os clientes.”

4.3. Benefícios oferecidos pela Coopaver

Ao longo dos anos a cooperativa foi identificando que além da prestação de serviços, fazia-se necessário oferecer ao seu associado um maior suporte que lhe proporcionasse mais conforto e agilidade para que assim pudesse melhorar o seu rendimento e agregar valor a cooperativa.

De acordo com as necessidades que foram surgindo com o passar do tempo, a Coopaver foi implementando alguns benefícios para seus associados. Hoje ela oferece para os cooperados: oficina mecânica, oficina de taxímetro, lavagem, borracharia, rádio taxi, taxis

reservas, assistência jurídica e também uma bonificação gerada através do abastecimento do taxi no posto da Coopaver.

Até que se chegasse em quais benefícios seriam oferecido, foram identificados alguns fatores que serviam de entrave ou dificultavam o bom rendimento dos taxista. Por exemplo, toda vez que um taxi necessitava reparos era preciso que o taxista procurasse sua mecânica de preferência, agendasse, marcasse horário, e pagasse por tudo. Assim a Coopaver entendeu que seria mais vantajoso ter uma oficina própria, então foram contratados dois mecânicos e o serviço passou a ser oferecido em um primeiro momento gratuito.

Quando os taxímetros deixaram de ser mecânicos e passaram a ser eletrônicos a Coopaver sentiu um carência de profissionais capacitados para fazer as manutenções. Percebendo esta necessidade a cooperativa enviou representantes a Porto Alegre – RS para receber maiores informações a respeito, em seguida encaminhou um cooperado à São Paulo para o mesmo realizar um curso e credenciar-se para trabalhar com taxímetros. Assim a Coopaver passou a dispor de mais este benefício, esse que inicialmente era oferecido gratuitamente aos cooperados.

Passaram-se mais alguns anos e a cooperativa já oferecia oficina mecânica, oficina de taxímetro, serviço de lavagem e borracharia, todos gratuitos para seus cooperados. Hoje na oficina mecânica e na oficina de taxímetro é cobrado somente uma taxa simbólica de manutenção, a borracharia é cobrado somente o valor do material utilizado, e a lavagem continua gratuita.

No serviço de lavagem ficam dois funcionários tão somente a disposição dos taxistas, para que estes taxis trabalhem limpos, e não existe um regramento específico quanto ao limite de utilização, ou seja o associado pode utilizar sempre que necessário mesmo que frequentemente.

Em 1989 a cooperativa implantou a rádio taxi, sobre esse período o presidente comenta:

Antigamente cada ponto de taxi tinha seu telefone, quando chamava saiam marcando já para ir atender a pessoa, tão logo começou por norma e regramento dela que o passageiro só paga a partir do momento que embarca, e com isso teve um ganho muito grande. Só para ter uma ideia à rádio táxi começou com uma média de 2 a 3 mil chamadas mensais, em cima do trabalho de renovação de frota, de disciplina do associado hoje nós estamos na faixa de temos 23.000 chamadas atendidas mensalmente.

Hoje referente ao benefício de rádio táxi, é cobrado do associado somente o valor de R\$ 0,80 centavos por corrida executada, a fim de auxiliar nos custos uma vez que este serviço é 24 horas e dispõem de dois telefonistas, cinco operadores e um diretor.

O fato de a Coopaver possuir um posto de abastecimento de combustível próprio, logicamente também traz uma série de benefícios para seus associados. Na hora de abastecer seu taxi o associado paga o preço de bomba (preço padrão para quem é não sócio), mas a cada litro abastecido ele tem uma bonificação ao final do mês, então quanto mais ele abastece na cooperativa mais desconto progressivo ele recebe, este em forma de bônus para utilizar na cooperativa ajudando então na sua renda mensal. De acordo com o presidente da cooperativa: “é uma bonificação, a cada litro que ele abastece ele ganha 0,15 centavos, final do mês ele pega um bônus e gasta na cooperativa como ele quiser por que esse bônus na cooperativa é dinheiro.”

Quando questionado sobre qual o mais importante benefício oferecido hoje pela Coopaver, o presidente não hesita em citar os carros reservas.

É o benefício maior que eu entendo que seja de todo ângulo que a gente conseguiu. Eu acho que é único no Brasil que nenhuma outra cooperativa de taxi tem é a instituição dos carros reservas. A cooperativa hoje está com 4 carros reservas de propriedade da cooperativa. Automóveis com no máximo 2 anos de uso, ar condicionado, 4 portas, emplacado, com taxímetro propriedade da cooperativa com seguro total e quando o associado sofre um acidente ou uma pane no seu veículo que necessite ficar parado mais que dois dias pega-se uma autorização na prefeitura, e o associados paga uma taxa simbólica de 0,25 – 0,30 centavos o km então ele não tem seu trabalho interrompido, nem seu ganho.

O empréstimo do carro reserva primeiramente era feito de 15 em 15 dias, hoje devido aos tramites referentes aos seguros serem um pouco demorados, estendeu-se para 30 dias cada renovação. Esta só é concedida se não houver outro taxista aguardando um taxi reserva também.

Além de todos estes benefícios a Coopaver ainda dispõe para seu cooperado um suporte de assistência jurídica. Um profissional contratado que recebe mensalmente uma quantia da cooperativa para dar qualquer assistência a categoria a partir do momento que surge uma situação que envolva a justiça, então o associado pode entrar em contato diretamente com este profissional.

4.4. Principais vantagens percebidas pelos cooperados

Em se tratando dos benefícios verificou-se que estes atuam como um dos fatores cruciais para a valorização de seu associado. Buttenbender (2011,p.47) diz que “é estratégico para as cooperativas resgatar seus associados/cooperados, valorizando-os de maneira inteligente, prática e sólida.”

O cooperado consegue visualizar nitidamente as vantagens trazidas pelos benefícios oferecidos. Para o diretor secretário e também diretor da rádio táxi os principais benefícios e suas vantagens são: “oficina, lavagem, seção de peças, a lavagem, a troca de óleo, prazos para comprar o que esta aqui não é preciso cartão nada apenas chega aqui e faço a compra, o posto é 24hs o motorista abastece a hora que precisa.”

Quando questionados quais os principais benefícios dentre os oferecidos, o presidente destaca o táxi reserva, oficina mecânica e o bônus no combustível os três principais porque mexe com dinheiro e consequentemente vai para renda mensal do associado. O diretor comercial destaca dois como sendo os principais: “primeiro a oficina mecânica isso é o principal, segundo a garantia de qualidade do combustível comercializado.”

Especificando a importância de se ter um posto de combustível próprio, qual o seu principal retorno para o associado; e se sua utilização se dá em maior parte por associados ou clientes o presidente argumenta:

O rendimento da cooperativa é através disto aí, tudo que é vendido para não associado reverte nos benefícios que são custeados pela venda de combustível para não associado, hoje a cooperativa vende em média 70% para não associado e 30% para associados. Carro particular do taxista não tem bônus.

Para o diretor comercial, é uma boa, por poder dar um desconto maior para o associado no combustível, através da bonificação.

Na opinião do taxista 2, “facilita bastante, temos o retorno. A gente chega aqui e é atendido na hora.”

Segundo informações disponibilizadas pela cooperativa o posto de combustível reflete aproximadamente 80% do resultado anual da cooperativa. Ao questionar se os entrevistados procuram abastecer preferencialmente no posto de combustível da Coopaver a resposta foi unanime. Ambos buscam abastecer tão somente na Coopaver e não somente os táxis, mas também seus carros particulares. Como afirma o diretor do Sindicato – Sinditaxi: “Preferencialmente com certeza, tanto para o táxi quanto para o particular, eu não abasteço em outro posto.” O taxista 2 diz: “sempre abasteço aqui tanto o táxi quanto o particular. O interesse é nosso né, quanto mais venda de combustível mais lucro temos. A cooperativa é nossa somos associados.”

Seguindo a entrevista foi ressaltado a forma de funcionamento da rádio táxi e seu retorno para a cooperativa e seus associados. Neste quesito o presidente salienta que o principal benefício trazido pela sua implantação foi o aumento no número de clientes, e da confiança, pois as pessoas confiam na rádio táxi. Uma vez que cada chamada é cadastrada,

cadastra-se o número e o endereço que chamou, quem atendeu o carro que fez a corrida e o motorista que atendeu, então se tem uma maior segurança.

O diretor secretário e diretor da rádio táxi afirma:

É agregação de serviço, hoje temos uma média de 1.000 corridas por dia. Então imagina a gama de trabalho que isso traz, divide em 185 carros que são conveniados com a rádio táxi. Isso é o que mais influi porque todos estão ligados, isso movimenta. Se o taxista vai para uma vila, por exemplo a Tancredo Neves que tem poucos carros, tu tem a chance de voltar de lá com passageiro então isso atrai muito os nossos clientes e faz o associado ser fiel a cooperativa.

No mesmo foco o taxista 1 acrescenta: “Olha, os benefícios é que se agente está na rua e chamam um carro lá na Tancredo Neves eles já chamam o que está mais perto, aí é uma boa porque não volta batendo lata.”

Os entrevistados também fazem elogios quanto à agilidade e tranquilidade de se ter disponível os carros reserva.

Já utilizei, é fácil. Tranquilo da gente trabalhar com ele, tu bateu o carro chega ali se estiver disponível, nenhum colega utilizando, é só tu fazer os papéis pois é uma exigência da prefeitura, não é um empecilho da cooperativa porque tu coloca um carro legalizado, então em questão de duas horas, é só o tempo de bater os papéis aqui e levar na prefeitura, o carro já sai trabalhando porque se bater uma fiscalização tu está com um carro legal não tem problema nenhum a gente faz tudo certinho para não dar problema. (diretor secretário da rádio táxi).

Então percebe-se que os associados assim como o presidente destacam os táxis reservas como sendo de suma importância uma vez que representam uma maior segurança para os cooperados, pois serve de suporte caso haja alguma eventualidade que não os permita utilizar o seu próprio táxi.

4.5. Perfil do associado

No ano de 2012 foi feita uma reformulação no estatuto da Coopaver. Segundo o presidente, com essa reformulação estabeleceu-se que para tornar-se associado da cooperativa cada associado deverá subscrever no mínimo o valor correspondente a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) podendo ser parcelado em até 4 pagamentos. Além de apresentar uma conduta inquestionável sem possuir atos que o desabone. Ainda para ser associado tem que ser dono de tão somente um carro no nome dele, tanto é que a cooperativa não tem empresa como sócio e mais de um carro seria empresa então um sócio para cada táxi na cidade.

No decorrer da entrevista foi questionado se o associado sentiu alguma dificuldade para se inserir no sistema cooperativo e as respostas foram todas negativas. Com isso percebe-

se uma boa adaptação a facilidade ao se familiarizar ao sistema da Coopaver. Esta boa adaptação em grande parte se dá pelo fato de muitos já serem filhos de cooperados e então já ter um contato com o sistema cooperativo. “Não houve nenhuma dificuldade pelo fato de já estar ambientado, então já conhecia o sistema.” (Diretor comercial, cooperado há 17 anos e filho de associado).

Ao longo do estudo pode-se perceber que os benefícios além de valorizar os cooperados serve também como atrativo para novos associados, Sobre essa visão foi perguntado: Quais os fatores que o levou a optar por se tornar sócio de uma cooperativa?

De acordo com o Diretor secretário (cooperado há 26 anos) “o principal fator foi agregação de trabalho, pelos benefícios que o cooperativado tem, em valores de peça, mão de obra nós temos a mais barata, então o agregado de fatores que nos trazem à cooperativa.”

Atualmente a cooperativa conta com 251 associados. Ao analisar-se a faixa etária destes associados, obtivemos como resposta do presidente:

O associado tem uma faixa de idade bem avançada, porque basicamente os associados são os mesmos da fundação há 35 anos, há 35 anos eles já tinham em média 30 anos de idade. Então a idade média hoje é de 60 - 65 anos. Sendo 70% pessoas da terceira idade (60 anos até 87) e 30% da segunda idade (30 a 60 anos).

Enfim, ao traçar o perfil do associado pode-se ter por base uma faixa etária bem avançada e em sua quase totalidade dá-se por homens.

4.6. Cooperativa com foco na qualidade

Conforme se pode constatar nas entrevistas, a Coopaver transparece claramente sua preocupação com a boa qualidade do combustível que é comercializado em seu posto de abastecimento e a qualidade em atender bem seus associados e clientes.

Esta preocupação da organização em construir e manter, por meio da qualidade dos seus produtos/serviços, uma imagem social positiva tem um impacto importante no desenvolvimento do comprometimento afetivo por parte dos trabalhadores (TAMAYO, 2005, p. 177).

Neste foco todos entrevistados apresentaram a mesma preocupação o que só vem a fortalecer os princípios cooperativistas praticados na Coopaver, uma vez que todos ‘como donos’ compartilham tal preocupação.

Para afirmar os entrevistados argumentam:

O fato de ser uma cooperativa gera apenas vantagens porque há uma lei a qual onde o taxista abastece o combustível é bom! Pode ver, não é o preço mais barato que nós temos, mas trabalhamos com qualidade de produtos e na prestação de serviços porque o taxista é muito exigente tanto na lavagem do carro, no abastecimento ou qualidade do combustível. O taxista é muito criterioso. (Diretor secretário e diretor da rádio táxi).

Na opinião do gerente comercial “os principais pontos que fortaleceram a Coopaver enquanto cooperativa é primeiramente a união entre a direção, e segundo a qualidade do combustível e o atendimento.”

O diretor do Sindicato – Sinditaxi salienta “O atendimento é o grande ponto forte da Coopaver. Se a pessoa vir aqui e for bem atendido, ela voltará.”

Eu acho que é a confiança do que é comercializado, pois o produto que é comercializado aqui ele não tem intermediários. Não se admite uma má qualidade desse produto, até porque os cooperativados necessitam da qualidade desse produto para sobreviverem para manter o táxi. (Suplente do conselho fiscal)

Já o taxista 1 ,destaca o combustível como grande diferencial, por sua qualidade.

Dessa forma a organização se apoia em sua alta qualidade tanto no quesito prestação de serviço quanto no combustível comercializado para manter-se competitiva no mercado. Seu foco não se encontra em proporcionar o menor preço e sim em oferecer a seu associado e/ou cliente um combustível de qualidade e desta forma construir laços de fidelização.

Como afirma o diretor comercial, “ a Coopaver não se preocupa com os outros postos e nem com a questão de preço, a gente procura colocar a nossa margem de preço e trabalhar em cima dela. Trabalhamos na questão da qualidade e não em função do preço dos outros.”

A preocupação com a satisfação de seu associado e dos clientes que frequentam o posto de combustível da Coopaver é um diferencial para organização manter-se competitiva no mercado. Para Buttenbender (2011, p.59) “a organização cooperativa tem como principal objetivo a prestação de serviços aos seus cooperados, e diante da globalização é essencial a excelência de serviço.”

Por fim ao se questionar aos entrevistados se sentiam-se satisfeitos profissionalmente por fazer parte da Coopaver, a resposta foi unanime, todos responderam estar plenamente satisfeitos e apresentam orgulho de fazer parte desta. Segundo Buttenbender (2011, p. 125):

Quando a instituição passa a ser referência as suas expectativas, e o funcionário reconhece uma reciprocidade da mesma, aumenta as forças que norteiam a relação entre ambos, portanto colaborador orgulhoso de onde trabalha tem maiores chances de ser participativo, feliz e satisfeito.

O fator que impulsiona o orgulho de seus cooperados é o fato de muitos deles fazerem parte da história da Coopaver como sócios fundadores e também por muitos serem filhos de associados e assim também terem acompanhando seu crescimento.

4.7. Gestão da Coopaver

A Coopaver traz consigo uma história de vitórias e grandes conquistas. Desde os primórdios foi a categoria que se unindo e através da ajuda mútua constituiu e geriu a cooperativa.

Hoje a Coopaver ainda tem como principais gestores os taxistas e este é um dos pontos de maior orgulho. Como afirma o Presidente da Coopaver: “A parte administrativa, nunca teve um administrador de fora profissional, sempre foram os associados, e como são muito antigos na profissão acompanharam a evolução e foram aprendendo e crescendo junto com a cooperativa pela experiência.” Atualmente o Coopaver conta com uma equipe formada por 5 diretores e 47 funcionários, totalizando 52 empregos. Além da diretoria, conta com os setores de RH (Recursos Humanos), Contabilidade e assistência jurídica.

Quanto ao perfil dos funcionários a Coopaver busca contratar aqueles que preenchem os requisitos exigidos hoje para que a cooperativa tenha seu desenvolvimento e busque uma melhoria administrativa. “A questão técnica a gente busca nestes profissionais, os jovens de hoje. A gente mescla a nossa experiência com o conhecimento dos jovens profissionais e deu nesse resultado que a cooperativa esta com 35 anos saudável, vivendo um bom momento no comércio e no atendimento.” (Presidente da Coopaver)

Assim, indagou-se quanto ao conselho de administração e fiscal, como se dá sua atuação e qual seu papel efetivo na gestão. Tendo como resposta do presidente: O conselho de administração que é a diretoria, trabalham todos os 5 diretores, recebem o pró-labore, o conselho fiscal se reúne mensalmente junto com a contabilidade que é preparada dentro da cooperativa mais a parte de fechamento que é feita por um escritório contratado; esse escritório se reúne mensalmente com os dois conselhos para uma análise detalhada dos resultados. Examina-se se deu lucro satisfatório, examina custos, despesas, volume de vendas entre outros tópicos.

Referente ao conselho fiscal, somente sofre auditoria externa se houver necessidade.

A Coopaver apresenta um faturamento anual de aproximadamente R\$ 14 milhões sendo este representado em cerca de 80% pela venda de combustível, em um segundo momento a venda de lubrificantes, em um terceiro momento a prestação de serviços como, por exemplo, a lavagem e então um último volume representado pela venda de outros produtos tais como filtros, de auto peças, cigarro entre outros.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou descrever o histórico, e evolução da Cooperativa dos Condutores Autônomos de Veículos Rodoviários de Santa Maria LTDA (Coopaver). Por meio deste, se percebeu que a união dos taxistas e o seu comprometimento com a organização, são fatores essenciais para o sucesso.

A princípio os taxistas trabalhavam de forma isolada ou em pequenos grupos, até que por influência do visionário Mariano Costa, em 1977 os taxistas uniram-se a fim de sanar as dificuldades enfrentadas pela crise do combustível no Brasil. Constatou-se que inicialmente houve receio por parte dos associados pelo fato não possuírem conhecimento aprofundado sobre o cooperativismo e também na força gerada pela união de todos. A decisão de se optar por uma cooperativa trouxe os taxistas para uma nova realidade, e o comprometimento destes tornou-se essencial para o fortalecimento da categoria.

Hoje, grande parte dos cooperados participaram de sua fundação ou acompanharam sua história, e com isso pode-se comprovar com este estudo que seus cooperados demonstram grande orgulho por fazer parte desta organização e encontram-se satisfeitos profissionalmente na Coopaver.

Foram explorados também os benefícios que a cooperativa oferece para seus associados. No decorrer dos anos, a Coopaver começou a perceber algumas necessidades e então trabalhou para supri-las. Atualmente, a mesma oferece a seus associados os seguintes benefícios: oficina mecânica, oficina de taxímetro, lavagem de carros, serviço de borracharia, rádio táxi, 4 taxis reservas, assistência jurídica, além de uma bonificação no abastecimento dos táxis no posto de combustível da Cooperativa.

Quanto aos benefícios, verificou-se uma grande preocupação por parte da gestão em oferecer suporte à seus cooperados. Já do lado dos cooperados, pode-se perceber uma expressiva satisfação pela gama de benefícios que os proporcionam vantagens, agilidades e também facilidades. O sentimento percebido é de valorização.

Por fim, é de suma importância ressaltar que o cooperativismo pode sim se consolidar como uma alternativa para desempenhar atividades profissionais, como pode-se comprovar com este estudo, uma vez que o cooperativismo foi uma alternativa viável para que os condutores autônomos de Santa Maria desempenhassem suas atividades e alcançassem o sucesso.

REFERÊNCIAS

BUTTENBENDER, P. L. **Gestão de cooperativas**: Fundamentos, Estudos e Práticas. Ijuí: Unijuí, 2011.

OCERGS. **Ano internacional das cooperativas**. Disponível em: <<http://www.ocergs.coop.br/comunicacao/noticias/1326-agenda-comum-2012>>. Acesso em: 20 dez. 2012.

OCB. **História**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/historia.asp>>. Acesso em: 28 dez. 2012.

_____. **Princípios**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/principios.asp>>. Acesso em: 03 jan. 2013.

_____. **Ramos: transporte**. Disponível em: <http://www.ocb.org.br/site/ramos/transporte_conceito.asp>. Acesso em: 21 dez. 2012.

OLIVEIRA, D. P. R. **Manual de gestão das cooperativas**. 3. Ed. São Paulo: Atlas S. A., 2006.

PINHO, D. B. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista**. 2. Ed. São Paulo: 1966.

_____. **Bases operacionais do cooperativismo**. São Paulo: CNPq, 1982.

_____. **O pensamento cooperativo e o cooperativismo brasileiro**. São Paulo: CNPq, 1982.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei 5764/71**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm>. Acesso em: 13 jan. 2013.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

TAMAYO, A. **Valores e comportamentos nas organizações**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.

Apêndice A - Roteiro De Entrevista – Presidente Coopaver



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

O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA PARA OS CONDUTORES DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O CASO COOPAVER

FUNDAÇÃO

1. Comente sobre o histórico da constituição da COOPAVER. (data de fundação, sócios fundadores, local de fundação, valor integralizado, serviços prestados inicialmente).
2. De acordo com o contexto da época, porque a escolha por fundar uma organização cooperativa se tornou viável?
3. Quais as principais dificuldades que foram enfrentadas no início da cooperativa?
4. Quais os principais pontos que fortaleceram a COOPAVER enquanto cooperativa?
5. Atualmente quantos associados a cooperativa possui?
6. Quais os requisitos que devem ser atendidos para se tornar um associado e qual o valor de cota parte a ser integralizado?
7. Qual o perfil do associado da COOPAVER (faixa etária, sexo, número de taxis, escolaridade, renda média)?

BENEFÍCIOS

- 8- Em que momento a organização sentiu necessidade de oferecer benefícios para seus associados, e quando deu-se a prática dos mesmos
9. Como se deu a escolha dos benefícios que seriam oferecidos, e quais são eles?
10. Quais benefícios são percebidos pelos associados como fator decisório para manter-se ligado à cooperativa?

11. De que forma funciona a radio táxi? Qual o retorno que ela traz para cooperativa?
12. Qual a avaliação da existência do posto de combustível próprio. Qual o principal retorno deste para o associado? E sua utilização se dá em maior parte por associados ou clientes?
13. Dos benefícios oferecidos, tem algum que pode ser utilizado também por não sócios? Qual (is)? E qual o retorno ele gera sendo utilizado por estes clientes?

ADMINISTRAÇÃO

14. Quais os setores da administração (RH, marketing, financeiro)?
15. Quantos funcionários a cooperativa possui (no setor administrativo)?
16. Qual o perfil dos funcionários que atuam na cooperativa (é exigido determinado nível de profissionalização e/ou experiência)?
17. Um associado pode ter mais de um taxi? Como se dá a ligação deste motorista do taxi “extra” com a cooperativa?
18. Quanto ao conselho de administração e fiscal, como se dá sua atuação e qual seu papel efetivo na gestão?
19. O conselho fiscal conta com auditoria externa (quem e de onde é tal auditoria)?
20. Qual o faturamento anual da cooperativa e qual a participação percentual de cada atividade (fontes de recurso e sua participação no faturamento total)?
21. Quais os planos futuros em se tratando de gestão e quais os principais desafios de gestão (envelhecimento do cooperado, novas lideranças, taxis executivos)?
22. Quais são as principais estratégias futuras da cooperativa em se tratando do mercado (novos serviços, mais posto de combustível, diversificação etc...)?
23. Quais os principais prêmios de destaque (reconhecimento) que a cooperativa já recebeu? Estes tem alguma relação com o fato de ser cooperativa?

Apêndice B - Roteiro De Entrevista – Diretores/Associados



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

O COOPERATIVISMO COMO ALTERNATIVA PARA OS CONDUTORES DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS: O CASO COOPAVER

FUNDACÃO

1. Há quanto tempo é associado da Coopaver?
2. Quais os fatores que o levou a optar por se tornar sócio de uma cooperativa?
3. Quais as principais dificuldades que foram enfrentadas no início?
4. Para você, quais os principais pontos que fortaleceram a COOPAVER enquanto cooperativa?
5. Você percebe algum benefício em ser associado da coopaver? Quais?
6. O fato de ser uma cooperativa gera alguma vantagem e/ou desvantagem mediante o mercado?

BENEFÍCIOS

7. Você tem conhecimento dos benefícios que a cooperativa oferece para o associado? Quais são eles?
8. O associado teve participação na escolha de quais benefícios seriam implantados?
9. Dentre todos os benefícios que a cooperativa disponibiliza para seus associados, em sua opinião qual (ais) é percebido como fator decisório para manter-se ligado à cooperativa?
10. De que forma funciona a radio táxi? Qual o retorno que ela traz para o associado?
11. Qual a avaliação da existência do posto de combustível próprio. Qual a principal vantagem deste para o associado? Costuma utilizá-lo preferencialmente?
12. Já chegaste a utilizar o taxi reserva? De que forma se dá esta utilização?

13. Em sua opinião que benefício mais a cooperativa poderia oferecer?

ADMINISTRAÇÃO

14. Quanto à administração você percebe alguma diferença por ser uma cooperativa?

15. Já fez parte da diretoria e/ou de algum conselho?

16. Qual a acessibilidade do associado junto à administração?

17. Você sente-se satisfeito profissionalmente por fazer parte da COOPAVER?

18. Quais são suas críticas e/ou elogios para a cooperativa?

19. Você tem alguma sugestão que possa contribuir com a organização?