

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

**SATISFAÇÃO E COMPROMETIMENTO
ORGANIZACIONAL EM COOPERATIVAS
AGRÍCOLAS**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Viviane Flaviano

Santa Maria, RS, Brasil

2014

**SATISFAÇÃO E COMPROMETIMENTO
ORGANIZACIONAL EM COOPERATIVAS AGRÍCOLAS**

Viviane Flaviano

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Administração

Orientador: Prof. Mauri Leodir Löbler

Santa Maria, RS, Brasil

2014

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Programa de Pós-Graduação em Administração**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Dissertação de Mestrado

**SATISFAÇÃO E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL EM
COOPERATIVAS AGRÍCOLAS**

elaborada por
Viviane Flaviano

como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Administração

COMISSÃO EXAMINADORA:

Mauri Leodir Löbler, Dr.
(Presidente/Orientador)

Vânia de Fátima Barros Estivaleta, Dra. (UFSM)

Vitor Kochhann Reisdorfer, Dr. (UFSM)

Santa Maria, 27 de fevereiro de 2014.

A razão de tudo é o amor.

Agradecimentos

Ao iniciar esta jornada sabia que não seria fácil. Porém a vida vai colocando pessoas que vão tornando isso tudo possível.

A minha base, a razão da minha vida, que mesmo distantes estavam muito próximos, pai (José), mãe (Maria Natividade), vocês me deram o que de melhor eu tenho, educação. Evandro e Nivia, irmãos para uma vida toda, para toda caminhada.

Meus amigos (Jussara, Eduarda, Viviane, Rosilene, Anielle, Bella, Junior, Amábile e Aline) companheiros inseparáveis.

As famílias gaúchas (Tólio, Barasuol, Rossato e Prestes), pela acolhida, carinho, dedicação e respeito. Em especial a minha Mamis (Marizete, que me acolheu, e me fez sentir em casa). E ao amado João, juntamente com a Marta e o Paulo.

Aos meus colegas de mestrado, Juliana, Eliana, Juliano, Ana Flávia e Diego.

Agradeço ao Prof. Mauri Löbler, orientador, amigo, e que há dois anos me acompanhou nesta jornada, fornecendo apoio e orientações fundamentais para a minha formação acadêmica e profissional, em especial por conseguir me ensinar tanto neste curto espaço de tempo.

À Monize e a Ani Caroline, pelo auxílio no manuseio dos dados.

À Universidade Federal de Santa Maria, que forneceu as bases para o mestrado. Aos membros da banca, pela disponibilidade e importantes contribuições. E à CAPES, pelo auxílio financeiro.

As cooperativas e aos cooperados que se disponibilizaram a participar da pesquisa. A todas as pessoas que, de uma forma ou de outra, contribuíram para a conclusão deste estudo.

Ao universo pelas boas vibrações.

**Dominar-se a si próprio é uma vitória maior
do que vencer a milhares em uma batalha.
(Sakyamuni).**

RESUMO

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

SATISFAÇÃO E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL EM COOPERATIVAS AGRÍCOLAS

AUTORA: VIVIANE FLAVIANO

ORIENTADOR: PROF. DR. MAURI LEODIR LÖBLER

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 27 de fevereiro de 2014.

Este estudo teve como motivação as lacunas sobre teorias de satisfação e de comprometimento organizacional envolvendo organizações do tipo Cooperativas, especificamente as cooperativas agrícolas. Tendo como objetivo principal identificar as relações entre a Satisfação e o Comprometimento Organizacional. Para analisar o comprometimento organizacional foi utilizada a escala desenvolvida por Medeiros e Enders (1998) e a escala de satisfação foi validada. Para tanto, foi realizada uma pesquisa *survey*, de caráter descritivo, de natureza quantitativa, com 305 associados de quatro cooperativas agrícolas do estado do Rio Grande do Sul. Em relação à Satisfação em Cooperativas foram encontrados cinco fatores, sendo eles o Serviço, Insumo, Aspecto Social e Econômico, Localização e Estrutura Física e Atendimento. No que tange ao comprometimento organizacional, em relação aos associados, os resultados indicam um elevado comprometimento afetivo e instrumental. Através do teste t, pode-se observar uma relação entre as variáveis de perfil e os fatores de satisfação, sendo que os cooperados com mais de vinte anos de associado possui relação com o Serviço e a Localização da Cooperativa. Membros que não ocupam cargo de gestão têm maiores preocupações com o Serviço, o Insumo e o Aspecto social e econômico da sua cooperativa. No que diz respeito aos cooperados de curso superior e os que participam de atividades ou assembleias mais de uma a duas vezes por ano, são comprometidos instrumentalmente, enquanto que os que não ocupam cargo de gestão possuem comprometimento afetivo. Ao estabelecer relações entre os construtos, pode-se evidenciar que existem correlações na sua maioria moderadas. Por fim, no que se refere às relações existentes entre a satisfação e o comprometimento organizacional, observou-se uma forte correlação entre fator Serviço e o comprometimento afetivo, uma correlação moderada na maioria dos fatores e fraca apenas entre o enfoque Instrumental e o fator Atendimento.

Palavras-chaves: Satisfação; comprometimento organizacional; cooperativas; cooperativas agrícolas.

ABSTRACT

Dissertação de Mestrado
Programa de Pós-Graduação em Administração
Universidade Federal de Santa Maria

SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN AGRICULTURAL COOPERATIVE

AUTHOR: VIVIANE FLAVIANO

ADVISER: PROF. DR. MAURI LEODIR LÖBLER

Date and Place of Presentation: Santa Maria, February 27th 2014.

This study had as motivations the gaps on theories of satisfaction and organizational commitment involving organizations such as Cooperatives, specifically agricultural cooperatives. The main objective is to identify the relations between Satisfaction and Organizational Commitment. To analyze the organizational commitment, it was used the scale developed by Medeiros and Enders (1998) and the satisfaction scale was validated. For this purpose, it was made a “survey research”, of descriptive character and quantitative nature, with 305 members of four agricultural cooperatives in the state of Rio Grande do Sul. Regarding Satisfaction in Cooperative five factors were found, namely the Service, Input, Social and Economic, Location and Service Structure and Physical appearance. Regarding the organizational commitment in relation to members, the results indicate a high affective and instrumental commitment. By the test, it is possible to observe a relationship between the profile variables and factors of satisfaction, in which the cooperatives with more than twenty years have relation associated with the Location Service and the Cooperative. Members who do not hold a management position has major concerns with the Service, Input and social and economic aspect of their cooperative. On the subject of the cooperative of college graduates and those who participate in activities or meetings more than once or twice a year, are committed instrumentally, while those who do not occupy a management position have affective commitment. By establishing relationships between constructs may be evident that there are correlations, in its majority, moderate. Finally, regarding the relations between satisfaction and organizational commitment relationships, it was observed a strong correlation between affective commitment and Service factor, a moderate correlation in most of the factor and weak only between the Instrumental focus and the Service factor.

Keywords: Satisfaction; organizational commitment; cooperatives; agricultural cooperatives.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Etapas do Processo de Pesquisa.....	46
Figura 2 - Modelo de Pesquisa.	47
Figura 3 - Etapas de validação questionário de Satisfação.....	48
Figura 4 - Etapas de adaptação do questionário de Comprometimento Organizacional.....	55
Figura 5 - Resultados do Teste t para Variáveis de Perfil e Fatores de Satisfação.	73
Figura 6 - Síntese dos Resultados do Teste t: Comprometimento Organizacional.	79
Figura 7 - Síntese das correlações entre os Construtos.	84

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Alterações nos Princípios Cooperativistas pela International Co-operative Alliance (ACI).....	20
Quadro 2 - Princípios cooperativos e suas características.....	21
Quadro 3 - Principais características das organizações cooperativas e das organizações não cooperativas.....	24
Quadro 4 - Validação do Modelo de Três Componentes.....	40
Quadro 5 - Principais Bases do Comprometimento Organizacional.....	43
Quadro 6 - Fatores encontrados na literatura referentes à satisfação.....	50
Quadro 7 - Fatores com suas respectivas perguntas.....	52
Quadro 8 - Teste KMO e Esfericidade de Bartlet para Satisfação em Cooperativas.....	63
Quadro 9 - Fatores e Variáveis de Satisfação em Cooperativas.....	67
Quadro 10 - Análise Fatorial.....	68
Quadro 11 - Média e Desvio Padrão da Escala de Satisfação.....	71
Quadro 12 - Teste KMO e Esfericidade de Bartlet.....	74
Quadro 13 - Resultados da Análise Fatorial.....	76
Quadro 14 - Comprometimento Organizacional: Média e Desvio Padrão.....	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Ramos cooperativo e suas características, número de cooperativas e de cooperados.	23
Tabela 2 - Recompensas que os funcionários recebem ou já receberam na cooperativa.	33
Tabela 3 - Cooperativas estudadas.	57
Tabela 4 - Comunalidades de Satisfação em Cooperativas.	64
Tabela 5 - Comunalidades das Variáveis de Satisfação em Cooperativas.	65
Tabela 6 - Matriz Fatorial com Rotação <i>Varimax</i>	66
Tabela 7 - Confiabilidade dos Fatores de Satisfação em Cooperativas.	67
Tabela 8 - Comunalidades Comprometimento Organizacional.	74
Tabela 9 - Confiabilidade dos Fatores de Comprometimento Organizacional.	75
Tabela 10 - Teste t entre os tipos de Comprometimento Organizacional.	79
Tabela 11 - Matriz de Correlação entre Satisfação e Comprometimento Organizacional.	81
Tabela 12 - Matriz de Correlação entre Fatores do comprometimento organizacional.	82

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	Conceitos e tipologias das cooperativas	19
2.2	Satisfação: Compreendendo suas origens.....	28
2.2.1	Satisfação em cooperativas.....	30
2.3	Comprometimento organizacional.....	37
2.3.1	Abordagem afetiva	40
2.3.2	Abordagem normativa	41
2.3.3	Abordagem instrumental	42
3	MÉTODO DE PESQUISA	44
3.1	Estratégia e método da pesquisa	44
3.2	Desenho da pesquisa	45
3.3	Validação dos Instrumentos.....	47
3.3.1	Satisfação.....	48
3.3.2	Comprometimento Organizacional.....	54
3.3.3	População e Amostra	56
3.4	Coleta dos Dados	58
3.5	Análise dos dados	59
4	RESULTADOS.....	61
4.1	Perfil dos Pesquisados	61
4.2	Satisfação na percepção dos Cooperados	62
4.3	Comprometimento Organizacional na percepção dos cooperados	74
4.4	Correlação entre Satisfação e Comprometimento Organizacional: Percepção dos entrevistados	80
5	CONCLUSÃO.....	85
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
	APÊNDICES	98

1 INTRODUÇÃO

As cooperativas são organizações constituídas para satisfazerem às necessidades de seus associados conforme intitulado pelo artigo 79, parágrafo único, da Lei n. 5.764/71, “são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídicas próprias, constituídas para prestar serviços aos seus associados”. Uma vez que os cooperados exercem duplo papel, de um lado são proprietários da sociedade (donos) e de outro os que fazem uso de seus serviços ou de suas instalações (usuários). Os sócios (donos) da cooperativa integralizam seu capital à disposição da cooperativa com o objetivo de produzir um serviço que satisfaçam as suas necessidades.

A característica pela qual a cooperativa se distingue de outras organizações do mesmo formato é resultado das expectativas dos sócios. Em organizações não cooperativas os sócios se interessam apenas pelo lucro derivado da venda de seus produtos ou serviços. Já em uma cooperativa os sócios trazem o capital para que a cooperativa assegure a venda de seus produtos, a aquisição dos bens de consumo ou de insumos para a produção em comum (PINHO, 1982).

As cooperativas agrícolas vêm passando por ajustes em seus estilos gerenciais diante da realidade de mudanças constantes do mercado competitivo, buscando a profissionalização no que se refere à administração e às relações com os seus associados, dando prioridade às exigências do mercado. A cooperativa atualmente é como uma ferramenta de desenvolvimento do setor, dando condições para o seu cooperado para progredir com base em informações e orientações (SIMIONI *et al.*, 2009).

Atualmente a importância do cooperativismo está alinhado com a sua capacidade de mudar comportamentos, gerenciar estruturas, atuar com outra racionalidade, e condicionar novos hábitos, ações, posturas e regras (GIANEZINI, SALDÍAS e RUVIARO, 2012). Entender como os cooperados observam e percebem a cooperativa possibilita a cúpula administrativa desenvolver um melhor desempenho das relações internas entre os interessados. O fato de o cooperado estar ou não satisfeito com a cooperativa, pode conduzir a uma nova forma de gerenciar os recursos.

O que caracteriza uma pessoa ser associado a uma estrutura de forma cooperativa é a sua de forma democrática, que na maior parte das vezes é exercida nas assembleias, através do voto, porém, alguns estudos têm observado uma diminuição desta participação dos

membros na gerencia das cooperativas, mesmo sendo eles seus próprios gestores (HARTE, 1997; HOLMSTRÖM, 1999; LEVI e DAVIS, 2008; SIEBERT e PARK, 2010).

Isso pode influenciar diretamente na sua satisfação e no seu comprometimento organizacional do cooperado, na busca de entender as atitudes e os comportamentos dos associados, pode gerar seu maior envolvimento na gerencia da cooperativa e assim poderem contribuir de forma ativa para o desempenho da mesma (BHUYAN, 2007).

A participação do associado na gestão da cooperativa pode levá-lo a ter um maior grau de comprometimento com a mesma, uma vez que, o compromisso organizacional é um sentimento de lealdade e forte envolvimento com a organização. Pesquisas realizadas por Fulton e Adamowicz (1993) em cooperativas americanas mostraram que a sobrevivência destas organizações está atrelada ao comprometimento de seus membros (FULTON e ADAMOWICZ, 1993).

Desta forma o cooperado satisfeito pode gerar benefícios para a cooperativa, assim como ele ser comprometido. Então o comprometimento do associado é importante para o bom funcionamento da cooperativa. A satisfação é posicionada como construto antecedente das dimensões do comprometimento e a cooperação como consequente comportamental desses dois construtos (MACIEL e CAMARGO, 2013).

Já os estudos sobre comprometimento organizacional tem procurado investigar e mostrar seus consequentes (MEYER *et al.*, 2002). Em outro momento outros estudos buscam apontar a satisfação como necessária para um bom desempenho pessoal e profissional das pessoas nas organizações (MOTTA, 1993; SIQUEIRA e GOMIDE, 2004). Com estes estudos é possível demonstrar uma relação positiva da satisfação com o comprometimento organizacional (PORTER *et al.*, 1974; YOUSEF, 2000).

Apesar da satisfação e do comprometimento estarem correlacionados, eles possuem estilos diferenciados e que devem ser tratados de maneira distintos, nos variados contextos. Bateman e Strasser (1984) abordaram a satisfação como tendo uma dimensão multidimensional e encontraram em seus estudos que o comprometimento pode ocasionar a satisfação. Já Curry *et al.* (1986) pesquisaram o comprometimento e a satisfação e não encontraram nenhuma relação de causa nessas duas direções.

As organizações no geral estão passando por momentos de mudança e vem sofrendo uma revisão de seus negócios e de suas estratégias. Por este fato, muitos estudos tentam identificar como e por que os membros de uma organização reagem às mudanças, e com o intuito de verificarem frente a este processo de mudança o grau e a ordem de causalidade entre os dois construtos (BERTOLDO, 2006). Tendo em vista as especificidades das

cooperativas e a sua relação com seus cooperados, é importante analisar a relação entre o cooperado e a organização cooperativa sob a ótica da satisfação e do comprometimento organizacional.

O comprometimento organizacional tem como finalidade entender o que une o indivíduo à organização, podendo ser explicado em sentimento de gostar, dever e necessitar permanecer na organização (MEYER e ALLEN, 1991). Na visão de Siqueira (2001), os objetivos, a busca por metas e a competitividade de uma organização está ligado ao grau de comprometimento das pessoas envolvidas. Deste modo, as organizações têm buscado manter indivíduos comprometidos, dedicados e envolvidos com os objetivos e metas da organização para que se mantenham colaborando.

Partindo do pressuposto de que as cooperativas são classificadas como organizações coletivas e voluntárias, logo seus princípios são baseados em um processo de tomada de decisão democrática, que repousa sobre a participação coletiva, equilibrando os poderes compensatórios e a coesão entre os membros (HENDRIKSE e BIJMAN, 2002). Além disso, a participação dos associados na gerencia da cooperativa é a característica distintiva e diferenciadora das cooperativas em relação às demais empresas, representando uma grande cooperação por parte dos membros (GRAY e KRAENZLE, 1998). No entanto, poucos estudos em gestão e em comportamento organizacional têm investigado o comportamento dos membros no contexto específico de cooperativas (HANSEN, MORROW e BATISTA, 2002; MORROW, HANSEN e PEARSON, 2004).

De maneira mais específica o comprometimento atua como um acumulador, que é consequência de várias interações e experiências dos cooperados para com a sua cooperativa, e possui características menos transitórias comparadas a satisfação. De uma maneira geral, enquanto a satisfação pode oscilar bastante como consequência de problemas de qualidade, tais como interrupções, o comprometimento pode se manter estável ou sofrer pequenas reduções (OLIVEIRA, GONÇALVES e SOUKI, 2009).

Diversas questões podem ser levantadas a respeito desta temática, visto que a satisfação e o comprometimento organizacional são dois comportamentos que necessitam estar incorporados na cultura das organizações e presentes em cada cooperado, pois tem relação com o bom desempenho e desenvolvimento para as duas partes envolvidas. O cooperado ganha desta união de comportamentos uma série de benefícios, tanto sociais quanto econômicas.

A cooperativa ganha por deter esse diferencial competitivo em detrimento do retorno que terá neste processo (BERTOLDO, 2006). A partir dessas discussões, propõe-se o seguinte problema de pesquisa: *De que forma a satisfação tem relação com o comprometimento organizacional, na visão de membros de cooperativas agrícolas?*

Diante da problemática exposta, tem-se como objetivo principal deste estudo: *Identificar as relações entre a satisfação e o comprometimento organizacional, sobre a percepção de membros de cooperativas agrícolas.*

Para alcançar o objetivo geral, foram construídos os seguintes objetivos específicos:

- 1) Identificar os fatores que influenciam no grau de satisfação dos cooperados;
- 2) Investigar as bases do comprometimento organizacional mais valorizadas na percepção dos cooperados;
- 3) Estabelecer relações entre a percepção dos membros sobre a satisfação e comprometimento organizacional.

O estudo sobre satisfação e comprometimento organizacional em cooperativas agrícolas torna-se relevante devido ao fato que toda organização que almeja alcançar níveis positivos de satisfação, terá que dispor de um quadro de pessoas capacitadas e comprometidas com os objetivos do negócio. Por isso é necessário pesquisar de que forma a organização poderá investir nesse tipo de comportamento, visto que o ser humano é muito dinâmico, e a diferença existente entre cada um deles fornece um enorme leque de oportunidades para análise científica.

Vários autores vêm estudando a relação da teoria do comprometimento organizacional com outras variáveis. As mais relacionadas são o rendimento no trabalho, a satisfação, o absenteísmo e a rotatividade de pessoas (QUIJANO e NAVARRO, 1999; BERTOLDO, 2006). De certa forma, observa-se que o comprometimento organizacional tem influencia significativa na performance dos indivíduos e tem sido um tema profundamente estudado nas últimas décadas (MEYER e ALLEN, 1991; MEDEIROS e ENDERS, 1998).

Existem na literatura duas visões com relação à função na qual às instituições cooperativas podem desempenhar seu papel, que seria o âmbito social e econômico. Estes empreendimentos têm como propósito criar um ambiente de inclusão, como colaboração conjunta e espírito coletivo. O foco é incentivar a participação dos membros, esta prática pode ir além das expectativas, pode superar uma estrutura posta na forma institucional, assumindo um caráter emancipatório e inovador (ABREU *et al.*, 2010).

Frente a este cenário o autor Oliveira Júnior (1982), publicou em seu livro: “Avaliação da Eficiência Empresarial das Cooperativas”, que uma das estratégias para melhorar a eficiência econômica financeira e político social das cooperativas é: “pesquisar permanentemente o grau de satisfação dos cooperados para com os serviços e estratégias das cooperativas” (GUAZZI, 1999 p.04).

Abordar o tema comprometimento organizacional no seguimento do cooperativismo se torna relevante, segundo Morgan e Hunt, (1994) a base para a construção e sustentação de um relacionamento de sucesso entre pessoas e organização é o comprometimento entre as partes envolvidas.

Convém ressaltar que este estudo se justifica também pela sua contribuição prática, pois, a partir do reconhecimento, por parte das cooperativas, da percepção dos associados sobre a satisfação e o comprometimento organizacional, o estudo pode auxiliar no desenvolvimento de políticas e práticas de gestão, visando tornar os cooperados mais satisfeitos e comprometidos.

Nesse sentido, o presente estudo fornecerá resultados importantes para que as organizações cooperativas agrícolas que possam refletir sobre suas políticas e práticas de gestão tanto pessoal quanto estratégicos, redirecionando seus esforços para a criação e manutenção de um ambiente que favoreça a satisfação e o comprometimento dos seus associados, tendo em vista que o mesmo é considerado como um preditor de comportamentos e atitudes que contribuem para a eficácia organizacional. Assim, este estudo configura-se como uma ferramenta gerencial que visa, a partir da perspectiva dos cooperados, fornecer instrumentos validados para as melhorias gerais das cooperativas agrícolas.

Para tanto, este estudo tem como método a pesquisa *survey*, com caráter exploratório, com uma abordagem quantitativa, com seu foco de análise direcionado a membros de cooperativas agrícola do estado Rio Grande do Sul.

A proposição de um tema de estudo envolve diversas inquietações. Se por um lado é importante definir o objeto de análise, é igualmente importante estabelecer delimitações que mostrem claramente aquilo que não se pretende estudar ou abordar.

Entende-se que há um número muito grande de fatores que, direta ou indiretamente, afetam a satisfação e o comprometimento organizacional destes membros, por este motivo este estudo procura validar um instrumento para mensurar, quais são estes fatores, na visão de membros de cooperativas agrícolas no estado do Rio Grande do Sul.

Apesar de inúmeros estudos feitos sobre satisfação e comprometimento organizacional, o segmento de cooperativas carece de pesquisas. Percebe-se, a partir daí, a

necessidade deste estudo, bem como a sua relevância social, pois os resultados servirão para tomadas de decisões pelos gestores das cooperativas agrícolas. Apesar de o modelo cooperativo ser considerado tradicional, essas passam hoje por processos de redefinições que as colocam também como um setor emergente (DREWS, 2000).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, o primeiro capítulo explica sobre as peculiaridades do cooperativismo, sua origem no Brasil e no mundo, seus princípios, e em específico as cooperativas agrícolas que são o objeto de análise deste trabalho. No capítulo dois é abordado sobre a satisfação em cooperativas e por fim as dimensões do comprometimento organizacional.

2.1 Conceitos e tipologias das cooperativas

Uma organização cooperativa possui algumas peculiaridades em comparação a uma organização não cooperativa. As cooperativas são influenciadas principalmente por ideologias relacionadas aos seus objetivos de constituição e de relacionamento com seus associados, representam uma estrutura formal do movimento cooperativista sendo fundamentados em princípios de cooperação, e de gestão democrática.

Cooperativismo e cooperativa são processos sociais diferenciados, não tendo uma correspondência direta entre eles (SINGER, 2002). O cooperativismo se configura num formato mais amplo, sendo considerada uma doutrina econômica, enquanto isso uma cooperativa é um tipo formal de organização que tem por base à ação conjunta das pessoas, que esperam alcançar melhores resultados, tanto social quanto econômico (FRANÇA FILHO, 2007). Compartilhando dos mesmos conceitos, Cruz (2002) diz que o cooperativismo é um sistema econômico-social, gerenciado em bases democráticas, operacionalizado por meio de ajuda mútua, que se destina à satisfação das necessidades sociais e econômicas dos seus membros.

Além disso, o cooperativismo fundamentou-se numa dinâmica social dos anos 40 do século XIX na Inglaterra, através da exploração da mão de obra e alta remuneração do capital, emergindo assim, sociedades que lutam pela liberdade do trabalhador. Dentre os precursores, destacam-se dois socialistas utópicos da época moderna, o inglês Robert Owen (1771-1858) e o francês François Marie Charles Fourier (1772-1837), os quais buscavam uma sociedade mais equitativa por meio das associações voluntárias e das cooperativas.

Baseados nos ideais de Robert Owen, em 1844 com vinte e oito operários e artesãos, criam uma sociedade baseada na ajuda mútua, visando à melhoria de suas condições de vida e bem estar comum (PIMENTEL, 2008; NAMORADO, 2009).

Em seu conteúdo ideológico as cooperativas funcionam de forma semelhante em todo o mundo, apresentando duas vertentes, uma visão capitalista e outra socialista. Na visão socialista, as cooperativas eram entendidas como um dos caminhos para uma nova conjuntura econômica e social, já na visão capitalista as cooperativas surgiram para diminuir as características predominantes do capital (FRANÇA FILHO, 2007).

Desta forma, surgiu à primeira cooperativa, a Cooperativa de Rochdale (Manchester, Inglaterra), conhecida como a primeira do mundo, logo em seguida são fundamentados os seus princípios, baseados no movimento cooperativista. Sendo, assim, diferentemente dos setores privados, público ou voluntário.

De uma forma geral as cooperativas em todo o mundo são guiados pelos mesmos sete princípios: - adesão voluntária e livre; gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação, informação e; cooperação entre cooperativas e interesse pela comunidade (DAKURAH, GODDARD e OSUTEYE, 2005).

Estes princípios orientam (ou deveriam orientar) a criação e o desenvolvimento das cooperativas além das ações dos seus associados. Os quais foram tabulados pela primeira vez no XV Congresso da Aliança Cooperativa Internacional, realizado em 1937 na cidade de Paris, como critérios para filiação nas cooperativas a partir de então, onde estes veem sofrendo alterações ao longo dos anos, como melhor descrito no Quadro 1.

Paris, 1937	Viena, 1966	Manchester, 1995
1 – Adesão livre	1– Adesão livre	1 – Adesão voluntária e livre
2 – Gestão democrática	2 – Gestão democrática	2 – Gestão democrática
3 – Retorno “pró-rata” das operações	3 – Distribuição das sobras	3 – Participação econômica dos membros
4 – Juros limitados ao capital	4 – Taxa limitada de juros do capital	-----
-----	-----	4 – Autonomia e independência
5 – Vendas a dinheiro	-----	-----
6 – Desenvolvimento da educação em todos os níveis	5 – Constituição de um fundo para a educação dos cooperados e do público em geral	5 – Educação, formação e informação
-----	6 – Ativa cooperação entre as cooperativas em todos os planos	6 – Intercooperação
7 – Neutralidade política, racial e religiosa.	-----	-----
-----	-----	7 – Interesses pela comunidade

Quadro 1 - Alterações nos Princípios Cooperativistas pela International Co-operative Alliance (ACI).
Fonte: Adaptado de Pimentel (2006), Oliveira (2006) e Cançado *et al.* (2012)

Como visualizado no Quadro 1 estes princípios foram reformulados pela última vez, no Congresso Comemorativo do Centenário da ACI, em 1995, sendo que estes deveriam ser seguidos pelas cooperativas em todo o mundo (SCHNEIDER, 2005).

No Quadro 2, estão definidos os princípios de forma individualizada, para melhor expor sua importância.

Princípios Cooperativos	Características
1-Adesão livre e voluntária	Organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminações de sexo, classe social, raça, partido político e religião.
2-Gestão Democrática	As cooperativas são organizações democráticas, gerenciada pelos seus associados, onde estes participam na formulação das suas políticas e na tomada de decisões.
3-Participação Econômica dos Membros	Os membros contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e o controlam democraticamente.
4-Autonomia e independência	São organizações autônomas de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se estas firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos membros e mantenham a autonomia da mesma.
5-Educação, Formação e Informação.	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.
6-Intercooperação	Servem de modo mais eficaz os seus membros e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.
7-Interesse pela Comunidade	Trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

Quadro 2 - Princípios cooperativos e suas características.

Fonte: Adaptado Código Cooperativo Lei Nº 51/96 (1971).

Através de uma análise do Quadro 2, pode ser observado que a raiz do cooperativismo é a cooperação, a qual é fundamentada em um conjunto de ações coletivas que está presente nas sociedades humanas. Além da cooperação, se configura como um novo conjunto de organizações que intervieram na atividade econômica, gerando um tipo particular de sociedade denominada de cooperativas.

Da mesma forma, o cooperativismo se apresenta através de ações coletivas, integradas entre grupos de pessoas que possuem interesses comuns, contendo nas cooperativas uma de suas formas de caracterização. Sendo assim, existe uma raiz comum, entre as cooperativas mundiais que são a definição de cooperativa e os sete princípios cooperativistas reconhecidos internacionalmente, difundidos pela organização mundial de representação das cooperativas, a Aliança Cooperativista Internacional (ACI).

No Brasil, segundo Pinho (1962) e Oliveira (2006) o surgimento do cooperativismo se deu nos últimos anos da década de oitenta. Isto aconteceu quando algumas pessoas que se interessavam pelas questões sociais já se preocupavam com a necessidade de organização dos

trabalhadores, sobretudo, após a desorganização das relações entre os patrões e os empregados, decorrente da abolição da escravatura. Desde essa época, o cooperativismo se apresenta como uma alternativa para atender a questões econômicas e sociais de determinados grupos de indivíduos.

No Brasil, o cooperativismo passou a ser visto, sobretudo pelos trabalhadores, como instrumentos de melhorias nas condições de vida daqueles que dele fizessem parte. Uma vez que, na compreensão da maioria dos seus simpatizantes, era considerado algo que ajudaria a atender bem aos interesses das mais variadas classes ou segmentos sociais (PINHO, 1962; OLIVEIRA, 2006).

No contexto brasileiro as cooperativas e o cooperativismo são respaldados pela Lei n. 5.764, de 16 de dezembro de 1971, a qual estabelece um número mínimo de vinte pessoas para a sua constituição e é representado, formalmente, pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) em nível nacional pela Organização Estadual de Cooperativas (OCE), em nível de cada Unidade da Federação, seguindo ao que Owen em 1844 idealizou.

As primeiras cooperativas brasileiras se concentraram no estado do Rio Grande do Sul, São Paulo e Pernambuco; depois apareceram em Minas Gerais, Bahia, Paraná e Rio de Janeiro, com menor evolução no Piauí, Amazonas, Goiás, Mato Grosso e Maranhão.

Desta forma, o cooperativismo brasileiro foi organizado em treze ramos, disposto da seguinte forma: agropecuário, consumo, crédito, educacional, especial, habitacional, mineral, produção, infraestrutura, trabalho, saúde, turismo e lazer, transporte de cargas e passageiros (OCB, 2011).

Para facilitar a visualização, na Tabela 1, estão dispostos, os treze ramos, as características dos ramos mais expressivos, o número de cooperativas brasileiras e o número de cooperados, no ano de 2012.

Tabela 1 - Ramos cooperativo e suas características, número de cooperativas e de cooperados.

Ramos	Características	Nº de cooperativas	Nº de cooperados
Agropecuário	São constituídas, na sua maioria, por produtores rurais ou agropastoris e de pesca e estão incluídas as cooperativas agrícolas, que trabalha em específico com grãos. Cooperativas agrícolas podem assumir importante representação em sistemas agroalimentares em seu estado de atuação.	1.523	969.541
Consumo	Caracterizam-se pela compra em comum de artigos de consumo para seus associados, buscando diminuir o custo desses produtos. Na prática, muitas funcionam como supermercados.	120	2.710.423
Crédito	São sociedades de pessoas destinadas a proporcionar, pela mutualidade, assistência financeira aos seus cooperados. Funcionam mediante autorização do Banco Central do Brasil, porque são equiparadas às demais instituições financeiras.	1.047	4.673.174
Educação	Este ramo é formado por cooperativas de professores, cooperativas de alunos de escola agrícola, cooperativas de pais de alunos e cooperativas de atividades afins.	294	51.534
Especiais	Formada por menores de idade com situação familiar econômica e social difícil, portadores de necessidades especiais ou outros grupos que necessitem de tutela ou se encontrem em situação de desvantagem. Estas cooperativas visam o desenvolvimento da cidadania, o resgate da autoestima e, a inserção de seus cooperados no mercado de trabalho.	9	393
Habitação	São cooperativas destinadas à construção, manutenção e administração de conjuntos habitacionais pelos próprios membros. Estes empreendimentos utilizam o autofinanciamento ou as linhas de crédito oficiais para produzir imóveis residenciais com preços abaixo do que se pratica normalmente no mercado, conseguidos com a gestão eficiente dos recursos.	226	99.474
Mineral	Agrupam cooperativas que atuam no setor de mineração, que têm como finalidade pesquisar, extrair, lavrar e comercializar produtos minerais, permitindo aos associados uma alternativa de trabalho autônomo.	69	58.891
Produção	Composto pelas cooperativas dedicadas à produção de um ou mais tipos de bens e mercadorias, sendo os meios de produção coletivos, através da pessoa jurídica. Para os empregados, cuja empresa entra em falência, a cooperativa de produção geralmente é a única alternativa para manter os postos de trabalho.	243	11.500
Infraestrutura	Estão classificadas as cooperativas que têm como objetivo atender de forma direta e prioritária, as necessidades de seus associados, com relação a serviços de infraestrutura básica (eletrificação e telefonia).	128	829.331
Trabalho	São formadas por pessoas que contribuem com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro, uma vez que o resultado do trabalho é dividido ente os membros.	966	188.644

Saúde	Dedicam à recuperação e à preservação da saúde humana. Incluindo médicos, enfermeiros, dentistas, psicólogos e profissionais afins. Nelas, são três as preocupações básicas: Valorização do profissional com melhor remuneração, condições de trabalho adequadas e atendimento de qualidade ao paciente.	846	271.004
Turismo e lazer	Reúne cooperativa que prestam serviços turísticos, artísticos, de entretenimento, de esportes e de hotelaria. O Brasil é um país com grande potencial de lazer e turismo e, este tipo de organização possibilita oferecer serviços educativos, prazerosos e de menor custo.	27	1.468
Transporte de cargas e passageiros	Formado por pessoas que objetivam trabalhar com transporte de cargas e de passageiros. Foi criado pela Assembleia Geral da OCB no dia 30 de abril de 2002.	1.088	143.458

Fonte: Adaptado de OCB (2012).

Neste sentido fica evidente, através da tabela 1 que as cooperativas agropecuárias são a maioria no Brasil e também as que possuem maior número de cooperados, uma vez que foram as primeiras a se constituírem.

Existem diversas características que possibilitam a distinção entre organizações cooperativas e organizações de capital, as principais estão sintetizadas no Quadro 3.

Organização Cooperativa	Organização Não Cooperativa
Regida pela Lei 5.764/71 e pela Lei 10.406/2002.	Regida pelo Código Comercial Brasileiro e pela Lei 10.406/2002.
O principal elemento do modelo societário é o homem.	O principal elemento do modelo societário é o capital.
Constituída por 20 ou mais pessoas.	Constituída por duas ou mais pessoas.
O cooperado é, normalmente, dono e usuário da sociedade.	Os sócios são, normalmente, apenas donos da sociedade.
Um associado, um voto.	Voto referente à cota ou ação.
Controle democrático, com base no elemento humano.	Controle subordinado à participação do capital.
As cotas não podem ser transferidas a terceiros.	As cotas podem ser transferidas a terceiros, respeitando a legislação vigente.
Investimentos orientados pelas necessidades dos cooperados.	Investimentos orientados pelas oportunidades mercadológicas.
Os resultados (sobras) retornam aos sócios proporcionalmente às suas operações.	Os resultados (lucro) retornam aos sócios proporcionalmente ao número de ações ou quotas na sociedade.
Defende a equidade entre objetivos econômicos e sociais.	Defende o compromisso com o econômico, submetendo a ele os demais objetivos societários.
Visa à remuneração melhor ao produtor, promovendo o bem-estar econômico.	Visa à maximização do lucro em detrimento do bem-estar econômico.

Quadro 3 - Principais características das organizações cooperativas e das organizações não cooperativas.

Fonte: Adaptado de Ferreira e Braga (2004).

Diferentemente das outras organizações, as cooperativas possuem peculiaridades organizacionais e jurídicas próprias. Difere por coexistirem em sua dinâmica de funcionamento de atividades de natureza coletiva, com gestão participativa e interesses comuns. Portanto, essas características podem fazer com que o associado assumira triplo papel:

(i) proprietário do empreendimento, (ii) provedor das reservas, se existirem, destinadas à mútua utilização, (iii) usuário dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa (ABREU, 2004).

Um dos grandes desafios das organizações coletivas é encontrar equilíbrio entre os interesses de cada membro e ao mesmo tempo os interesses do grupo, simbolizados na necessidade de permanecer ativa e dinâmica. Manter este equilíbrio não é uma tarefa simples, pois se trata do relacionamento com pessoas, o que nem sempre é fácil de administrar (BOESCHE e MAFIOLETTI, 2005).

De acordo com o exposto, ter um comportamento centrado em interesses individuais é considerado a regra geral, principalmente quando se trata de questões econômicas (OLSON, 1999). Assim, justifica-se que numa cooperativa não há de se esperar que todos os membros tenham o mesmo empenho para o seu desenvolvimento, sendo que, é difícil que todos consigam usufruir dos resultados alcançados. E isso acaba se tornando um dilema vivenciado pelas cooperativas.

Considera-se assim que estando às cooperativas inseridas num meio capitalista totalmente voltado ao lucro e a melhoria significativa de renda. Os dirigentes deste tipo de empreendimento dual, econômico e social, muitas vezes, são levados a procederem de maneira semelhante a empresas não cooperativas, relegando a um segundo plano os aspectos sociais das suas organizações (MEIRELES, 1981; SETTE ; SETTE e SOUZA, 2005b).

Na visão de Rios (2006), apesar de a finalidade da cooperativa não ser exclusivamente a geração do lucro pelo lucro, sua estrutura precisa estar formalizada de maneira eficaz buscando gerar resultados positivos que lhe permitam sua sobrevivência, além disso, precisa ter planejamento de longo prazo, porque afinal, a cooperativa precisa estar competitiva no mercado, para satisfazer os anseios do cooperado. O cooperado precisa ter consciência de que a cooperativa deve ser administrada nos mesmos moldes que determinam a eficácia de qualquer empresa não cooperativa, respeitando-se, no entanto, a filosofia cooperativista.

Nesta perspectiva as estruturas cooperativas têm o seu papel de sistema produtivo centrado no homem e, ao mesmo tempo, precisa ser uma organização capaz de competir com empresas com orientação voltada para o mercado (ZYLBERSZTAJN, 1994). Tais estruturas visam eliminar os possíveis desajustes sociais oriundos das intermediações do sistema capitalista. Por outro lado, significa ser uma organização que apresentam um conjunto de princípios e valores, estabelecendo padrões de comportamento das pessoas integradas neste sistema (FRANKE, 1973).

Obter vantagens econômicas através de economias associadas por meio de objetivos comuns, que se somam na integralidade de seus fins, com o substrato econômico e o grau de poder financeiro, que mediante uma administração tecnicamente qualificada, a cooperativa consegue uma condição de maior competitividade no mercado. Através da cooperativa o associado pode obter um aumento de suas receitas ou da redução de suas despesas, créditos ou meios de produção, ocasiões de elaboração e venda de produtos e a formação de poupanças (FRANKE, 1973).

Pode se observar que as cooperativas são organizações que necessitam ser economicamente e socialmente eficiente, isso coloca o cooperativismo num dilema, onde os desafios estão divididos entre, de um lado, sustentar a originalidade proposta por essa forma de organização social, cujos princípios se reforçam ao resistir a várias transformações econômicas e sociais ocorridas desde a sua fundação, e por outro lado, ser competitivo no mercado, cumprindo as exigências impostas pelo capitalismo no que se refere à eficiência da organização e à gestão de seus processos (PIMENTEL, 2008).

Diante disso, é importante questionar se as cooperativas brasileiras estão conseguindo satisfazer as necessidades econômicas e sociais dos seus cooperados, uma vez que, os interesses econômicos se destacam na maioria das situações.

Por outro lado a parte social deste tipo de empreendimento pode ser considerado o fator indutor para sua constituição e permanência no mercado, o comportamento cooperativo é um componente importante no cotidiano dos seres humanos em geral, onde apresentam uma série de atividades, de troca de produtos e esforços no trabalho em equipe, usando recursos comuns, juntando-se na ação coletiva de participar ativamente em questões políticas e sociais (KOCHER, MARTINSSON e VISSER, 2012).

A função social não pode ser tratada como diferencial competitivo, mas como compromisso com seus membros que é a razão de existência das cooperativas. Deste modo, uma cooperativa é, simultaneamente, uma associação de pessoas e uma organização econômica (PIMENTEL, 2008). Alguns de seus benéficos são os resultados de negociações com fornecedores (cujas condições são estendidas a todos os cooperados), parcerias de serviços, agregação de valor aos produtos, segurança para escoamento da produção e assistência técnica.

De acordo, com as discussões apresentadas, os indivíduos que se juntam para formar coletivamente um empreendimento cooperativo, expressa de início os seus interesses e se forem comuns, começam a abertura legal da organização. Porém de imediato busca-se melhorias econômicas, e sabem que conjuntamente talvez fique mais fácil alcançar

determinado objetivo e só com o passar do tempo, fazendo parte deste sistema coletivo, estas pessoas começam a observar as vantagens sociais.

Pode se dizer que em qualquer tipo de organização, quer seja em uma empresa comercial, quer em uma cooperativa, o sucesso organizacional está relacionado ao comprometimento das pessoas em se dedicarem à organização, com índices satisfatórios de desempenho. Sendo assim, no cooperativismo, o comprometimento organizacional possui grande importância na excelência de serviço – serviço esse que complementa a efetividade dos resultados (PENA, 1995; YONG, 1999).

Neste trabalho, as cooperativas são tratadas e classificadas como organizações, constituídas a partir dos anseios e necessidades de um grupo de pessoas autônomas com objetivos comuns, dispostos a dividir os seus produtos e serviços, de forma mais eficiente, para o mercado consumidor. E os cooperados, que são as pessoas que se associam livremente a este tipo de organização, serão tratados de três formas: cooperado, associado e membro.

No Brasil no ano de 2012, havia um total de 10,4 milhões de cidadãos associados a uma cooperativa. O cooperativismo injetou 8 bilhões de reais na economia nacional, apenas com salários e benefícios ao trabalhador e obteve faturamento de 6 bilhões de reais em exportações. Atualmente 50% de toda a produção agropecuária brasileira passa por uma cooperativa (OCB, 2012).

As cooperativas agrícolas representam um importante papel no fomento da produção de grãos no Estado do Rio Grande do Sul, principalmente a soja, nas décadas de 1950 a 1970. O cooperativismo no Rio Grande do Sul possui um total de 527 cooperativas ativas, que contam com 2.143.339 associados (21,4% do quadro brasileiro) e são responsáveis pela geração de 52.482 empregos diretos, o investimento das cooperativas foi de 1,7 bilhão de reais, distribuído pelos diversos setores de atuação das cooperativas (OCERGS, 2012).

Segundo estimativas 59,7% da população gaúcha está ligada a uma cooperativa, considerando-se que as famílias são formadas por, em média, três pessoas. O setor agropecuário teve um incremento de 22,5% no faturamento (de 2010 para 2011) e ocupa a primeira posição neste ranking, representando 69,3% do faturamento do cooperativismo estadual. O Estado é considerado o primeiro colocado no ranking de arrecadação de contribuição cooperativista da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB) (OCERGS, 2012).

2.2 Satisfação: Compreendendo suas origens

Etimologicamente, a palavra “satisfação” origina-se do latim *satisfactionem* que tem ligação com a satisfação de um credor, senso de contentamento. A definição da palavra no dicionário da língua portuguesa, satisfação é o ato ou efeito de satisfazer, contentamento, prazer. Expressa uma ação ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se, um prazer resultante da realização daquilo que se espera ou do que se deseja. Para Hunt (1991), a satisfação seria o resultado de uma avaliação feita acerca de uma experiência que tenha sido, no mínimo, tão boa quanto se esperava.

O grau de satisfação necessário para produzir felicidade nas pessoas no geral, depende, na sua maioria, da adaptação ou nível de vontade, desejo, que é influenciado pelas experiências anteriores, pelas comparações com outros, pelos valores pessoais e por outros fatores (GALINHA e RIBEIRO, 2005).

A satisfação pode ser apenas uma sensação instantânea, como estar satisfeito com o desempenho de um produto, de um serviço ou de uma ação de atendimento neste momento. Portanto, no momento seguinte, o mesmo produto, serviço e/ou atendimento podem não atender as expectativas e nem superar a experiência passada (LOVELOCK, 2001).

Assim, de uma maneira geral, pode-se verificar que a satisfação, está relacionada com as questões de necessidade, que significa falta de alguma coisa, privação de alguma satisfação básica que é inerente ao ser humano. Segundo Quijano e Navarro (1999) a satisfação é baseada na teoria da necessidade, como um instrumento de qualidade dos recursos humanos da organização.

Em contrapartida os desejos são vontades para satisfações específicas das necessidades mais profundas. Enquanto as necessidades das pessoas são poucas, os desejos são muitos e são constantemente modificados por influencias externas (VERRY, 1997).

Frente a este cenário, a satisfação do indivíduo pode estar ligada com a realização de uma necessidade ou um desejo. Neste caso, a satisfação nas organizações cooperativas pode ser relacionada às demandas dos associados em relação aos produtos e serviços ofertados. Neste âmbito resultados positivos de satisfação surgem quando as expectativas dos cooperados são atendidas (HANSEN *et al.*, 2002).

Para fazer parte de uma cooperativa o indivíduo, precisa integralizar um número mínimo de cotas-partes, previsto em estatuto, que constituirá o capital social da organização cooperativa. Sendo que esta integralização pode ser realizada em dinheiro, trabalho ou bens.

Estes recursos será o capital social da cooperativa. A Lei 5764/71, porém, limita a cada associado à quantia de 1/3 (um terço) do total de cotas-partes, excetuam-se de tal limitação às sociedades em que a subscrição deva ser diretamente proporcional ao movimento financeiro do cooperado ou quantitativo dos produtos a serem negociados ou em relação à área cultivada em exploração e por fim a forma de integralização das cotas-partes poderá ocorrer em pagamentos periódicos, em bens, desde que avaliados previamente e homologados pela assembleia-geral (CANÇADO *et al.*, 2012).

A valorização da cota, segundo Casarotto Filho *et al.* (2008) são os resultados financeiros alcançados no final de cada exercício na cooperativa é a fonte de recursos mais significativos deste tipo de organização. Uma vez que, demonstra solidez, por ser a parte mais representativa do patrimônio líquido da cooperativa, além de ocorrer uma valorização da cota capital que neste tipo de organização equivale ao seu desempenho, que pode futuramente viabilizar empréstimos de médio e longo prazo.

De acordo com o princípio da Participação Econômica dos Membros que tem por objetivo fazer os cooperados apropriarem-se dos resultados do seu trabalho, é uma característica que também distingue a organização cooperativa das organizações mercantis, pois valoriza o trabalho, assim o cooperado recebe da cooperativa proporcionalmente às suas transações com a organização (entrega de produtos para a comercialização, compras na cooperativa, trabalho realizado por meio da cooperativa). De acordo com a Lei cooperativista brasileira, a cooperativa pode remunerar o capital em até 12% ao ano, como forma de incentivar o aumento do capital social de cada cooperado e por consequência do capital social da própria cooperativa (CANÇADO *et al.*, 2012).

Deste modo, a satisfação pode estar ligada a diferentes variáveis, tanto sociais como econômicas, nas cooperativas as necessidades e desejos dos cooperados segundo a literatura seguem alguns atributos fundamentais. Para melhor compreender como se apresentam essas diferentes variáveis, a seguir é abordado individualmente cada uma delas.

As definições sobre satisfação são encontradas em diferentes literaturas sobre motivação e em sua maioria englobam conceitos de sentimento, atitude e percepção (SPECTOR, 1997; ROBBINS, 2001; DAVIS, 2002; BERTOLDO, 2006).

2.2.1 Satisfação em cooperativas

Alguns estudos examinaram a questão-chave relacionada com as cooperativas, como os autores Fulton e Adamowicz (1993), Fulton (1999), Hansen *et al.* (2002), Bhuyan (2007), dentre outros, conseguiram identificar questões relacionadas com o comportamento dos membros das cooperativas, além de características e determinantes que levaram ao sucesso destas organizações.

A avaliação da satisfação dos membros foi um dos agentes principais relacionados ao sucesso de várias cooperativas emergentes de comercialização agrícola e o impacto da satisfação destes membros para a cooperativa (DAKURAH *et al.*, 2005). Associados satisfeitos são mais propensos a apoiar a sua cooperativa, tendo uma maior participação nas decisões das mesmas.

Podem-se dizer que a satisfação acontece dentro de um sistema cooperativo, quando as expectativas do associado são atingidas ou superadas. A satisfação dos cooperados deve ser o principal foco desta organização, portanto, pode ser um indicador de bom desempenho.

Entretanto, como o cooperado desempenha diversos papéis dentro da cooperativa, também possui diversas expectativas. Para mensurar a satisfação, é necessário levar em conta, os resultados econômicos, serviços prestados e ganhos não monetários (MEURER e MARCON, 2007; GUAZZI, 1999; PORTO *et al.*, 2006).

O cooperado é ao mesmo tempo dono e usuário da cooperativa, enquanto dono ele administra, e enquanto usuário utilizará os seus serviços. Por isso, os serviços podem ser definidos, de modo geral, como sendo toda atividade realizada entre um fornecedor e um consumidor, os resultados de todas as atividades do fornecedor para atender as necessidades do consumidor variam de acordo com a atividade (CAVALCANTE E FONSECA, 2012).

Os produtos podem ser transformados no processo de prestação de um serviço, como acontece no restaurante ou em equipamentos da indústria de reparação. Portanto, o foco é sobre as pessoas interagindo com as pessoas e servindo ao consumidor, mais do que a transformação de bens físicos (FONSECA, CALVACANTI e MAGALHÃES, 2010).

Algumas operações realizadas entre as cooperativas agrícolas e os seus membros, podem ser assim caracterizadas: 1) os produtos armazenados no estoque, na maioria das vezes, não são propriedade da cooperativa; é propriedade dos cooperados, que podem vendê-los à cooperativa ou retirá-los a qualquer momento, é uma forma de auxiliar o associado a esperar o melhor preço para venda de sua produção; 2) não há atribuição de preços porque o

produto oscila a preço de mercado, não sofrendo depreciação por tempo de estocagem; 3) a atividade da cooperativa é de comprar, processar e vender a produção do cooperado no mercado interno ou externo (OLIVEIRA, 1997).

Outro exemplo de operações realizadas entre associados e organizações cooperativas está às operações bancárias feitas por cooperativas do ramo crédito, como: recebimento de boletos, depósitos em conta corrente, recebimento de convênios (água, luz, telefone, Guia da Previdência Social, etc.), aplicações financeiras, depósito em poupança, além do principal que é financiamentos para os cooperados (GASPARELLO *et al.*, 2008). Portanto a relação do associado com a cooperativa se manifesta em função do fluxo de operações que este realiza com a sociedade. O fluxo de operações realizadas entre as partes pode levar a uma participação mais ativa, no quadro gerencial e nas tomadas de decisões, do associado na cooperativa (PORTO *et al.*, 2006).

E nessa interação verificando a qualidade do serviço pode-se mensurar a satisfação dos clientes e resultar em inúmeros benefícios: (1) uma percepção mais positiva dos clientes quanto à empresa provedora de serviços; (2) disponibilização de informações precisas e atualizadas das necessidades dos clientes; (3) incremento da confiança desenvolvida nas transações cliente - provedor de serviço em função de uma maior proximidade entre as partes e (4) o estabelecimento de relações de lealdade. E uma satisfação cumulativa com a qualidade dos serviços recebidos por parte do cliente pode ser um indicador seguro e fundamental do desempenho atual de uma empresa (ROSSI e SLONGO, 1998; ROSALEM e SANTOS, 2006).

Para atestar a qualidade dos serviços, pode ser feito através da percepção do cliente (cooperado), uma relação do serviço prestado atualmente e a expectativa que ele tinha antes da prestação do serviço. Quando as expectativas dos clientes são maiores que as suas necessidades, a sua avaliação deverá ser baseada nas suas expectativas e, portanto, é nelas que o fornecedor deverá focalizar seus esforços.

Em relação às cooperativas, vários são os serviços prestados aos seus cooperados, dependendo de seu ramo, nas cooperativas de crédito, por exemplo, são oferecidos; concessão de créditos, cheques, serviços de cobrança, de recebimentos e pagamentos, abertura de conta, além de vários outros serviços que uma instituição financeira tem competência legal para oferecer (FONSECA *et al.*, 2010). Em outras a prestação de serviços ocorre na intermediação das transações entre o produtor e o mercado.

Cook (1995) defende que as cooperativas poderiam permitir a transferência das quotas-parte para os cooperados que recém estão ingressando na cooperativa, possibilitando assim uma valoração dessas quotas. Estas cotas têm relação definida de associação, contratos com quantidades e qualidade estipuladas, e requerem capital inicial para investimento no empreendimento cooperativado. Vale citar que somente a inexistência de mercados de capitais eficientes para as quotas da cooperativa e a consequente má avaliação do capital próprio são limitadores. Portanto, a decisão sobre a estrutura de capital de cooperativas e o destino das cotas torna-se relevante (NETO, 2002)

Nas cooperativas não se pode passar a cota-parte de um cooperado para terceiros, restringindo-se, a distribuição de cotas-partes a cada associado, devendo o estatuto limitar a participação de cada um.

Em cooperativas do ramo crédito o investimento realizado através da integralização da cota capital pode ser um vantajoso retorno de investimento aos cooperados, pode ser uma opção de um investimento que obtenha retorno financeiro, aliada a uma estrutura, onde sua concepção e ações oportunizam desenvolvimento.

A cota capital pode ser a garantia de um retorno financeiro para quem realizou a aplicação, e por outro, o fruto de uma aplicação em determinada ideia ou negócio, sujeitos a vulnerabilidade do mercado. A justificativa para que um indivíduo faça parte de uma cooperativa de crédito pode ser sustentada pela rentabilidade significativa da sua cota capital. Além de esta integralização da cota capital, favorecer a geração de dividendos iniciando assim, um processo econômico estruturante, agregando outros serviços para estas organizações (CASAROTTO FILHO *et al.*, 2008).

Algumas vantagens são oferecidas pelas organizações aos seus clientes e colaboradores e dentre elas estão às recompensas financeiras indiretas, que são benefícios oferecidos pela organização definidos em convenções coletivas do trabalho. E as recompensas não financeiras referentes aos fatores que afetam a satisfação das pessoas com o sistema de remuneração, tais como: oportunidades de crescimento profissional, reconhecimento e autoestima, segurança no emprego, qualidade de vida no trabalho, promoções, entre outras (CARVALHO *et al.*, 2012).

Na Tabela 2 está exposto alguns benefícios oferecidos aos funcionários (colaboradores) nas cooperativas.

Tabela 2 - Recompensas que os funcionários recebem ou já receberam na cooperativa.

RECOMPENSAS	%
Salário	78,85%
Comissões	51,92%
Prêmios	13,46%
Gratificação extraordinária (14º salário)	88,46%
Horas extras	9,62%
Férias	67,31%
13º salário	71,15%
Seguro de vida	23,08%
Ticket alimentação	82,69%
Adicionais (Periculosidade / Insalubridade)	5,77%
Oportunidade de desenvolvimento	38,46%
Reconhecimento e autoestima	32,69%
Estabilidade no emprego	46,15%
Qualidade de vida no trabalho	30,77%
Orgulho da empresa e do trabalho	46,15%
Promoções de cargo	26,92%
Liberdade e autonomia no trabalho	28,85%
Liberdade de expressar sua opinião	55,77%
Cursos e palestras	88,46%

Fonte: Elaborado com base em Carvalho *et al.* (2012).

Desta forma, as cooperativas são organizações que oferecem recompensas não monetárias tanto para seus cooperados como para seus colaboradores, que são pessoas contratadas pelo quadro gestor, para execução de tarefas específicas, ressaltando que pela Lei. 5764 fazem parte do quadro gestor nas cooperativas apenas associados.

Na visão de Nugussie (2010) algumas famílias tornam-se membros de uma cooperativa pelo fato de gostarem de trabalhar coletivamente e para diversificar suas carteiras de investimentos. Em outro momento, os membros se unem para aumentar o acesso ao mercado (poder de barganha) e reduzir a concorrência desnecessária entre os produtores. Isso demonstra fatores não monetários que são relevantes para fazer uma pessoa se tornar membro.

Nas cooperativas, no final de cada exercício social (360 dias) é apresentado, na assembleia geral, o Balanço Social, ou seja, a demonstração de resultado financeiro. Deste resultado financeiro, pode ter sobras ou não, as sobras são os resultados da receita (entrada) menos despesas (saídas). Tendo um resultado positivo à cooperativa faz um retorno ao cooperado, após as deduções dos fundos de acordo com a lei 5764/71 e os estatutos de cada cooperativa. Assim, as sobras, ao final de cada exercício social, são distribuídas aos cooperados, em função da sua participação na entrega da produção e consumo.

As sobras representam o quarto princípio cooperativo, o retorno financeiro dos cooperados. Todos os associados recebem esta sobra, com base na produção, averiguar se o seu destino está propiciando satisfação dos cooperados, pode de certa forma, auxiliar as cooperativas a promoverem melhorias ou manterem a logística atual de destino das sobras.

Em cooperativas as diferenças entre receita e despesa, determinados nos balanços anuais, quando positivas, podem ser confundidas com lucro, como ocorre em outros empreendimentos. Mas na realidade, trata-se de “sobras” resultantes de haver o associado pago a mais pelo serviço que a cooperativa lhe prestou ou, inversamente, de ter ela retido um valor excessivo como contraprestação o serviço fornecido (FRANKE, 1973).

Pela Lei nº 5.764/71, art. 28, as cooperativas são obrigadas a constituir, no mínimo dois fundos a partir das sobras líquidas do exercício. Que seria o fundo indivisível, ou seja, é o valor, em moeda corrente, que pertence a todos os membros, que pode ser destinado ao fundo de reserva, que auxilia na melhoria da cooperativa e na cobertura de perdas futuras, com um valor de no mínimo 10% das sobras líquidas. Seria uma forma eficiente de formação de recursos próprios, nesse contexto, é aquela realizada pela criação de fundos indivisíveis, sustentados pela retenção de um percentual sobre o volume de operações dos associados (GIMENES e GIMENES, 2008).

O Segundo fundo obrigatório é o FATES (Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social), com finalidade social e educacional dos membros, com no mínimo 5% das sobras líquidas. E outros fundos podem ser criados de acordo com cada cooperativa e sendo este fundo aprovado em assembleia geral (art.28 - Lei 5764/71) (OLIVEIRA *et al.*, 2009).

Nessa mesma linha o conceito predominante sobre o cooperativismo, muitas vezes está relacionado a um funcionamento através de grandes estruturas (física, quadro societário e de funcionários), porém a cooperação é algo muito mais amplo e contempla inclusive as pequenas iniciativas de grupos de pessoas que veem nesta forma de organização um meio de constituir uma empresa de forma que legalize seus negócios, e oportunize que se institua empreendimento coletivos para diminuir custos e encargos fiscais, mesmo estas não possuindo grande estrutura física, funcional e de funcionários (PIACESKI e GNOATTO, 2012).

A caracterização das cooperativas envolve a região e município onde está localizada a sede, ou seja, toda a sua estrutura física. A estrutura física da cooperativa não pode ser repartida com a saída do cooperado, ou seja, o patrimônio da cooperativa é do grupo e não pode ser devolvida a qualquer associado (PIACESKI e GNOATTO, 2012).

A localização aqui explorada representa principalmente onde a cooperativa está sediada, a região, localização geográfica, se é próximo ou distante de onde o cooperado reside, pelo fato de quanto mais próximo da lavoura do associado mais fácil de escoar a produção. Uma vez que a proximidade da cooperativa do associado facilita nas transações realizadas.

Já a participação do cooperado na cooperativa deve existir sob parâmetros solidários e a partir disso, em um segundo momento econômico. Da mesma forma indivíduos participam de empreendimentos cooperativos em função da necessidade de crescimento econômico inerentes destas organizações impulsionado pelo mercado e pela necessidade de geração de renda e riquezas (NETO, 2007).

De acordo com um estudo feito por Rosalem e Santos (2006) sobre satisfação em uma cooperativa do ramo de saúde, o índice de satisfação do cooperado, mesmo com poucos participando ativamente da diretoria, ou seja, os membros mesmo não sendo membros de diretoria, estão satisfeitos com a cooperativa. Segundo o estudo o baixo percentual de participação pode ser explicado, devido à falta de tempo, interesse ou mesmo oportunidade de alguns cooperados, além de muitos membros desacreditarem nas mudanças e receio de como serão recebidos pelos colegas que estão na atual diretoria.

Com relação à falta de tempo, este se atrela a disposição do membro de se dedicar à cooperativa, de ir às reuniões, fazer visitas semanais e/ou mensais. O ideal é a participação ativa do associado. Esta participação não pode ser apenas através do voto, porém fazendo parte do grupo gestor, porque em muitos casos a cúpula administrativa não possibilita que o cooperado participe de forma ativa e efetiva nas decisões (ROSALEM e SANTOS, 2006).

A participação dos membros na gestão, além de ser uma obrigação é um dever, sendo de suma importância para a sobrevivência e crescimento, é através da participação em assembleias gerais, o órgão soberano, que o cooperado exerce seu direito como sócio e dono da cooperativa (PORTO *et al.*, 2006).

Sendo o cooperado, dono do empreendimento, este precisa conciliar sua participação política, econômica e social, ambas com capacidade gerencial de efetivar boas relações para dentro da cooperativa (outros associados) e para fora da cooperativa (mercado).

O intercâmbio entre cooperado e cooperativa estimula o associado a se sentir mais confiante e acreditar que é através da união e participação destes que a cooperativa avança e atinge seus objetivos. Apesar de que os cooperados só participam daquilo que lhes interessam e daquilo que eles se sentem motivados a participarem (RICCIARDI, 1986).

Na mesma linha a participação dos membros nas atividades de uma cooperativa, apesar de uma obrigação, muitas vezes limita-se à sua associação e a comercialização de produtos (ROSALEM e SANTOS, 2006). Porém observa-se que a busca de satisfação de necessidades individuais, às vezes divergentes entre os membros, revela um processo de cooperação não consciente. Em consequência disso faz com que muitos associados não se sintam estimulados a aumentar a sua produção e participam através de uma quota mínima, de produtos a serem comercializados via cooperativa, alegando desestímulo de preços, não compensadores em relação ao custo da produção (SETTE, SETTE e SOUZA, 2005).

Desta forma alguns elementos de satisfação emergiram da teoria como; benefícios não monetários, participação, serviços prestados, localização, operações realizadas, valorização da cota e destino das sobras. Obtidas a partir dos estudos feitos por Oliveira (1997), Prakash (2003), Piccinini (2004), Pretto (2005), Porto *et al.*, (2006), Ramos e Domingues (2006), Bialoskorski Neto (2007) Gasparello *et al.*(2008), Casarotto Filho *et al.* (2008), Oliveira (2009), Fonseca *et al.* (2010), Carvalho *et al.*(2012), Favacho (2012).

Além disso, tendo em vista as especificidades das cooperativas e a sua relação com seus cooperados, é importante analisar a afinidade entre o cooperado e a organização cooperativa sob a ótica da satisfação e do comprometimento organizacional, analisar também, o comprometimento organizacional destes cooperados em relação à cooperativa, como mecanismo para melhor entender alguns de seus comportamentos e atitudes como antecedente da satisfação e consequente da cooperação.

O comprometimento organizacional tem como finalidade entender o que une o indivíduo à organização, podendo ser explicado em sentimentos de gostar, dever e necessitar permanecer na organização (MEYER; ALLEN, 1991). Na visão de Siqueira, (2001), os objetivos, a busca por metas e a competitividade de uma organização está ligado ao grau de comprometimento das pessoas envolvidas. Deste modo, as organizações têm buscado manter indivíduos comprometidos, dedicados e envolvidos com os objetivos e metas da organização para que se mantenham cooperando.

O comprometimento atua como um acumulador, que é consequência de todas as interações e experiências dos cooperados para com a sua cooperativa, e possui característica menos transitória do que a satisfação. De uma maneira geral, enquanto a satisfação pode oscilar bastante como consequência de problemas de qualidade, tais como interrupções, o comprometimento pode se manter estável ou sofrer pequenas reduções (OLIVEIRA, GONÇALVES e SOUKI, 2009).

2.3 Comprometimento organizacional

As aceleradas transformações sociais, demográficas, culturais e tecnológicas em curso têm um profundo impacto no ambiente de trabalho, impondo a necessidade de novos formatos organizacionais e gerando novas expectativas, demandas e atitudes por parte dos indivíduos. Tais alterações configuram ambientes altamente instáveis que exigem contínuo ajustamento das organizações e maior capacidade de antecipar-se a tais mudanças, para garantir a sua sobrevivência e/ ou o seu crescimento. As atuais mudanças têm transformado a competitividade, a tecnologia, a flexibilidade e a modernização em questões diretamente vinculadas à sobrevivência das organizações (BASTOS, 1993).

Diante disso, o termo denominado "comprometimento organizacional" tem sido uma questão frequentemente levantada pelos profissionais preocupados com estas questões das organizações e com os indivíduos envolvidos.

Múltiplos significados estão ligados ao uso do conceito da palavra comprometimento, porém, três conceitos são mais usados: i) relaciona-se ao conceito de "compromisso", "envolvimento", significa a maneira de como os indivíduos se comportam em relação a determinados alvos; ii) em seguida tem relação "com comprometimento" oposto de "descompromissadamente" e indicaria o grau de atenção, de esforço e cuidado que a pessoa coloca ao realizar algo (BASTOS, BRANDÃO e PINHO, 1997). Por extensão, comprometimento passou a significar um estado do indivíduo: estado de lealdade a algo, relativamente duradouro, e que pode ser descrito por sentenças que delineiam intenções, sentimentos, desejos, e por fim o iii) usado frequente para fazer relação entre conjuntos de condições que conduzem a produtos indesejados: comprometer como prejudicar, impedir. Em certo sentido, contudo, o uso do comprometimento traz em si a noção de "algo que amarra, ata, une" o indivíduo a alguma coisa (BASTOS, BRANDÃO e PINHO, 1997).

Na visão de Bastos *et al.* (2008) dentre as variadas definições de comprometimento organizacional, constantes da literatura, observa-se algumas dimensões de significados comuns como o desejo de permanecer, de continuar; o sentimento de orgulho por pertencer; a identificação, o apego, o envolvimento com objetivos e valores e o engajamento, exercer esforço, empenho em favor de algo.

O indivíduo desenvolve, ao longo de sua história de vida, diversos relacionamentos com as pessoas, grupos e organizações. Um dos vínculos criados pelo indivíduo com a organização é o comprometimento organizacional (BASTOS, 2008; RODRIGUES, 2009;

BALSAN, 2011). Esse relacionamento representa uma interação social embasada em uma obrigação ou promessas entre as partes (SIQUEIRA *et al.*, 2004). Nos últimos 40 anos o comprometimento organizacional tem sido profundamente estudado. Seu principal enfoque é o de descobrir resultados que esclareçam os níveis de comprometimento do indivíduo no trabalho (MEDEIROS e ENDERS, 1998).

Mowday, Porter e Steers (1982) afirmam que o comprometimento organizacional pode ser caracterizado por no mínimo três fatores: i) forte crença e aceitação dos objetivos da organização e os valores (identificação). ii) uma disposição de exercer um esforço considerável em nome da organização (envolvimento) e iii) forte intenção ou desejo de permanecer na organização (fidelização) (MEDEIROS *et al.*, 2003).

Sendo as organizações o foco para os estudos de comprometimento, inicialmente, a pesquisa na área organizacional se deteve em uma abordagem unidimensional, que seria em relação às bases (naturezas) do comprometimento, para em seguida haver uma evolução destes estudos acerca da temática, passar a dotar uma abordagem multidimensional, através do surgimento de distintos modelos que buscam explicar a natureza dos vínculos estabelecidos entre o indivíduo e a organização (SIQUEIRA *et al.*, 2004).

Uma especial atenção foi atribuída, pelos pesquisadores do comprometimento, à validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional desenvolvido pelos professores canadenses Meyer e Allen (1990, 1991, 1993 e 1997). Neste modelo os autores sugeriram três tipos diferentes de comprometimento organizacional; i) componente afetivo – envolvimento e identificação com a organização, onde a pessoa permanece porque gosta e se identifica com a organização; (ii) componente de continuação (*continuance commitment*), também chamado de instrumental ou calculativo – a pessoa tem ciência dos custos envolvidos se sair da organização, e neste caso ela permanece porque necessita; (iii) componente normativo – um sentimento de obrigação para com a organização, ou seja, a pessoa sente que deve permanecer.

Por vários anos, a medida de comprometimento organizacional, mais utilizada pelos pesquisadores foi a de Mowday, Porter e Steers (1982), definida como o Questionário de Comprometimento Organizacional (*Organizational Commitment Questionnaire – OCQ*) (MEYER e ALLEN, 1991; MEDEIROS *et al.*, 2003). O comprometimento é avaliado por meio de uma escala do tipo *Likert*, contendo sete pontos, variando de “concordo totalmente” a “discordo totalmente”. A escala contém 15 afirmativas, que reportam a atitudes em relação à organização da qual o indivíduo faz parte, contemplando três dimensões: sentimentos de

lealdade, desejo em permanecer na organização e desejo de se esforçar em benefício da mesma (FIELDS, 2002).

Um dos objetivos deste trabalho é entender o vínculo de comprometimento ou, mais precisamente, que tipo de processo psicológico embasa a relação do cooperado com a sua cooperativa. Para auxiliar na solução desta questão este estudo usa como modelo a medida de comprometimento em três dimensões, a afetiva, instrumental e normativa (MEYER e ALLEN, 1997). Onde os indivíduos são caracterizados de acordo com as três dimensões, primeiramente o afetivo, os indivíduos com um forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque eles querem. O comprometimento instrumental, as pessoas permanecem porque eles precisam e o comprometimento normativo, as pessoas permanecem porque eles sentem que são obrigados.

Desta forma, as escalas desenvolvidas por Meyer e Allen são classificadas de duas formas distintas, uma com 24 itens outra reduzida com 18 itens (MEYER, ALLEN e SMITH, 1993). As escalas trabalham com questões fechadas sobre comprometimento organizacional e são aplicadas no formato *Likert*. Um terço dos indicadores do instrumento é do comprometimento afetivo, e os seguintes são do comprometimento instrumental e do comprometimento normativo.

O modelo de Meyer e Allen foi validado no Brasil por Medeiros e Enders (1998). Portanto, os autores utilizaram a escala reduzida proposta por Meyer, Allen e Smith (1993). A validação do instrumento se deu através de um estudo em 201 pequenas empresas localizadas no Rio Grande do Norte (MEDEIROS e ENDERS, 1998). O instrumento validado pelos autores contém 13 questões, distribuídas em três fatores, como pode ser visualizado no Quadro 4.

Dimensão	Variáveis
Afetivo	Eu realmente sinto os problemas da organização como se fossem meus.
	Esta organização tem um imenso significado pessoal para mim.
	Esta organização merece minha lealdade.
	Na situação atual, ficar com minha organização é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.
	Eu seria muito feliz em dedicar o resto da minha carreira nesta organização
Normativo	Eu não deixaria minha organização agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.
	Eu me sentiria culpado se deixasse minha organização agora.
	Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha organização agora.
	Eu devo muito a minha organização.
Instrumental	Se eu decidisse deixar minha organização agora, minha vida ficaria bastante desestruturada.
	Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta organização.
	Mesmo se eu quisesse, seria muito difícil para mim deixar minha organização agora.
	Uma das poucas consequências negativas de deixar esta organização seria a escassez de alternativas imediatas.

Quadro 4 - Validação do Modelo de Três Componentes.

Fonte: Medeiros e Enders (1998).

2.3.1 Abordagem afetiva

O enfoque afetivo foi encontrado primeiramente nas teorias de Etzioni (1975), que posteriormente vem sendo estudado a partir de trabalhos realizados por Mowday *et al.*, 1982, de acordo com estes autores em estudos feitos em 1979 definem o comprometimento afetivo como “um estado no qual um indivíduo se identifica com uma organização particular e com seus objetivos, desejando manter-se afiliado a ela, com vistas a realizar tais objetivos”. Ressalta-se que a analítica do enfoque afetivo, estabelecido no trabalho de Mowday, Steers e Porter (1982), expõe uma forte identificação do indivíduo com os valores e objetivos da organização. As três dimensões utilizadas pelos autores para definição do construto ressaltam, além da noção de identificação, os sentimentos de lealdade; o desejo de permanecer; e, de se esforçar em prol da organização (BASTOS, 1993).

Diante disso, Meyer e Allen (2001), fizeram uma das maiores contribuições literárias para os estudos em comprometimento organizacional, com mais de 15 estudos publicados a partir de 1984. O Modelo de Meyer e Allen dos três componentes do comprometimento (afetivo, normativo e instrumental), foi escolhido para este estudo, porque ele passou por uma avaliação mais extensa e empírica (MEYER e ALLEN, 1997).

O comprometimento afetivo está relacionado com o envolvimento emocional do membro com a organização. Desta forma, o indivíduo afetivamente comprometido ajudará com maior prazer à organização, resultando uma maior produtividade e baixo absentismo (REGO e SOUTO, 2004).

Da mesma forma, a abordagem afetiva está focada no desejo de permanência do indivíduo na organização e no seu interesse em se esforçar em prol dela. Os membros criam uma relação de dedicação e envolvimento com a organização (MEYER e ALLEN, 1990).

Para Siqueira *et al.* (2004), a abordagem afetiva está presente nas teorias psicológicas sobre ligações afetivas e na concepção de atitudes, refletindo o entendimento de que o indivíduo possui uma grande identificação com a organização e expressam sentimentos tanto positivos quanto negativos.

2.3.2 Abordagem normativa

Esta abordagem é primeiramente apresentada nos trabalhos Weiner (1982) e Weiner e Vardi (1990), que define o comprometimento normativo como sendo as normas organizacionais postas sobre os trabalhadores, para que esta organização alcance seus objetivos. O autor deixa claro que, o elemento central nesta definição é o fato do indivíduo ter de aceitar os valores e objetivos organizacionais, para ser assim uma forma de controle sobre as ações das pessoas, o qual este comprometimento pode ser denominado de normativo-instrumental. Pressupõe que o comportamento do indivíduo é gerido mediante as pressões normativas institucionalizadas. Desta forma, o comprometimento é um vínculo do trabalhador com os objetivos e interesses da organização, estabelecido e perpetuado por essas pressões normativas (MEDEIROS *et al.*, 2003; BANDEIRA, MARQUES e VEIGA, 2000).

Pode-se observar que, Meyer e Allen (1997) definem que o comprometimento normativo é um sentimento de obrigação em continuar no emprego. Crenças, normas que fazem o trabalhador ter o dever e obrigação de sustentar a participação na organização (ALLEN e MEYER, 1990).

Este comprometimento vai acontecer dependendo dos valores e normas partilhados pela organização e do que os trabalhadores acreditam ser a conduta ética e moral deste empreendimento. O modelo de Wiener (1982), classificado como normativo-instrumental, diz que o comportamento humano está vinculado a valores, crenças e costumes recebidos ao

longo da vida, que serão aliados às crenças instrumentais (recompensas), onde isso justificaria as intenções comportamentais que predizem o comprometimento organizacional (BANDEIRA *et al.*, 2000).

2.3.3 Abordagem instrumental

A abordagem instrumental do comprometimento organizacional tem origem nos estudos de Becker (1960, p.33). Segundo este autor comprometimento instrumental é uma disposição do indivíduo em se engajar em “linhas consistentes de atividade”. Também chamado de *side bet*, que pode ser traduzindo como trocas laterais, assumindo diversos outros rótulos, como bem assinala Bastos (1994), tais como calculativo e *continuance* ou continuação (MEDEIROS *et al.*, 2003).

Segundo Bastos (1993, p.56), o comprometimento instrumental “seria, então, um mecanismo psicossocial, cujos elementos *side-bets* ou consequências de ações prévias, recompensas ou custos, impõem limites ou restringem ações futuras”.

Para Medeiros *et al.* (2003) vários estudos demonstram evidências baseado na experiência que relacionam o comprometimento instrumental com indicadores relacionados a investimentos realizados pelos indivíduos no trabalho e também com alternativas de trabalho.

Segundo Meyer e Allen (1991) o empregado com comprometimento instrumental permanece na organização por uma necessidade, ele precisa estar naquele trabalho. Indivíduos permanecem na organização por causa dos investimentos que se acumulam devido ao tempo gasto na organização, não porque querem. Isso é diferente de comprometimento afetivo, em que os indivíduos permanecem na organização porque eles se identificam com os valores organizacionais ali presentes (MEYER e ALLEN, 1991).

Diante disso, vale ressaltar a existência de diversos modelos que buscam explicar a natureza do vínculo estabelecido entre o indivíduo e a organização. Assim, torna-se importante ressaltar a contribuição de Swailes (2002), que sintetizou as principais definições presentes na literatura em relação aos modelos e às bases do comprometimento, conforme exposto no Quadro 5.

Afetiva /Atitudinal Aceitação dos objetivos da organização.	Coesão (KANTER, 1968) Afetivo (MOWDAY <i>et al.</i> , 1982) Internalização (O'REILLY; CHATMAN, 1986)
Normativo Sentimentos de lealdade e obrigação para com a organização; dívida moral.	Controle (KANTER, 1968) Identificação (O'REILLY; CHATMAN, 1986) Normativo (ALLEN; MEYER, 1990)
Continuação/ Calculativo/ Instrumental Fatores sociais e econômicos; trocas laterais.	Side Bets (BECKER, 1960) Continuação (KANTER, 1968) Continuação (MEYER; ALLEN, 1984) Submissão (O'REILLY; CHATMAN, 1986)

Quadro 5 - Principais Bases do Comprometimento Organizacional.

Fonte: Elaborado com base em SWAILES (2002).

Muito se estuda sobre comprometimento nas organizações, em seus diversos tipos e modelos, mas pouco são os estudos realizados em organizações do tipo cooperativas. Desta forma este trabalho estudou o comprometimento organizacional em cooperativas agrícolas, onde foram abordadas as três dimensões o afetivo, normativo e instrumental com base nos estudos de Mayer e Allen, usando a escala validada no Brasil por Medeiros e Ender (1998).

Tal entendimento reforça a importância de se relacionar este tema com a satisfação segundo percepções dos cooperados, na medida em que os estudos evidenciam que o comprometimento organizacional pode contribuir com o aumento da satisfação.

3 MÉTODO DE PESQUISA

O método escolhido influencia na forma como o fenômeno ou o objeto de pesquisa será observado, seus pontos fortes e limitações. Cabe salientar que na realização de uma pesquisa é preciso confrontar os dados, as evidências e as informações sobre determinado tema com o saber teórico acumulado a respeito dele (LÜDKE e ANDRÉ, 1986).

Neste capítulo são expostos os procedimentos metodológicos que permitiram a realização deste estudo.

3.1 Estratégia e método da pesquisa

Esta pesquisa caracteriza-se por ser um estudo descritivo, buscando identificar as propriedades importantes do objeto de análise e descrever as características de determinado grupo (MALHOTRA, 2006). Visto que se busca abordar sobre as percepções de satisfação e de comprometimento organizacional segundo membros de cooperativas agrícolas.

O estudo descritivo, por sua vez, “pretende descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVINÕS, 1987, p.110). Estudos descritivos são aqueles que descrevem e identificam as características de determinada população, fenômeno ou situação (GIL, 2002).

No que se refere ao método de pesquisa, o presente estudo caracteriza-se pela adoção do método *survey*. De acordo com Hair *et al.* (2005, p.157) o método *survey* é descrito como “um procedimento para coleta de dados primários a partir de indivíduos”. Neste sentido pretende-se a obtenção de informações para caracterizar a pergunta de pesquisa. Para Filippini (1997), sua finalidade primária não é o desenvolvimento de teorias, embora, através dos fatos descritos ela pode fornecer sugestões úteis para a construção da teoria e para o refinamento da mesma.

De acordo com Pinsonneault e Kramer (1993), define-se *survey* como a maneira de coletar dados ou informações sobre particularidades, ações ou opiniões de um determinado grupo de pessoas representantes de uma determinada população-alvo, por meio de um instrumento, normalmente um questionário. As pesquisas do tipo *survey* podem ser divididas

em duas categorias: administração de questionários aos respondentes e entrevistas (HAIR, ANDERSON e TATHAM, 2007).

As pesquisas do tipo *survey* buscam determinar “o que está acontecendo” ou “como e por que está acontecendo”, através de descrições quantitativas e utilização de instrumentos pré-definidos (FREITAS *et al.*, 2000).

Nesta pesquisa pretende-se entender a relevância de dois fenômenos a satisfação e o comprometimento organizacional, descrevendo a distribuição destes fenômenos em uma população alvo, no caso, associados de cooperativas agrícolas, além de tentar obter sugestões para o avanço na construção de teorias para as cooperativas. Quanto à abordagem do problema de pesquisa, o presente estudo caracteriza-se por utilizar o método quantitativo de coleta e análise de dados por meio de questionários.

Na visão de Baker (2000) esta estratégia de pesquisa enfoca na descoberta de fatos, de atitudes e de opiniões, para ajudar a entender comportamentos, utilizando-se da avaliação, análise e descrição de uma população baseada em uma amostra.

A pesquisa quantitativa é utilizada em estudo de grandes aglomerados de dados e de conjuntos demográficos, tendo maior aplicabilidade no levantamento do perfil de determinada população e identificar o grau de conhecimento e opiniões bem como hábitos e comportamentos da mesma (MINAYO e SANCHES, 1993). Os fenômenos serão analisados em um ponto do tempo, o que caracteriza uma pesquisa *survey* de corte transversal (*cross-sectional*).

3.2 Desenho da pesquisa

Segundo Hoppen, Lapointe e Moreau (1997, p.2), “o desenho de pesquisa pode ser definido como a seqüência lógica que liga os dados empíricos à questão de pesquisa inicial e aos resultados e conclusões”. Conforme pode ser visto na Figura 1.

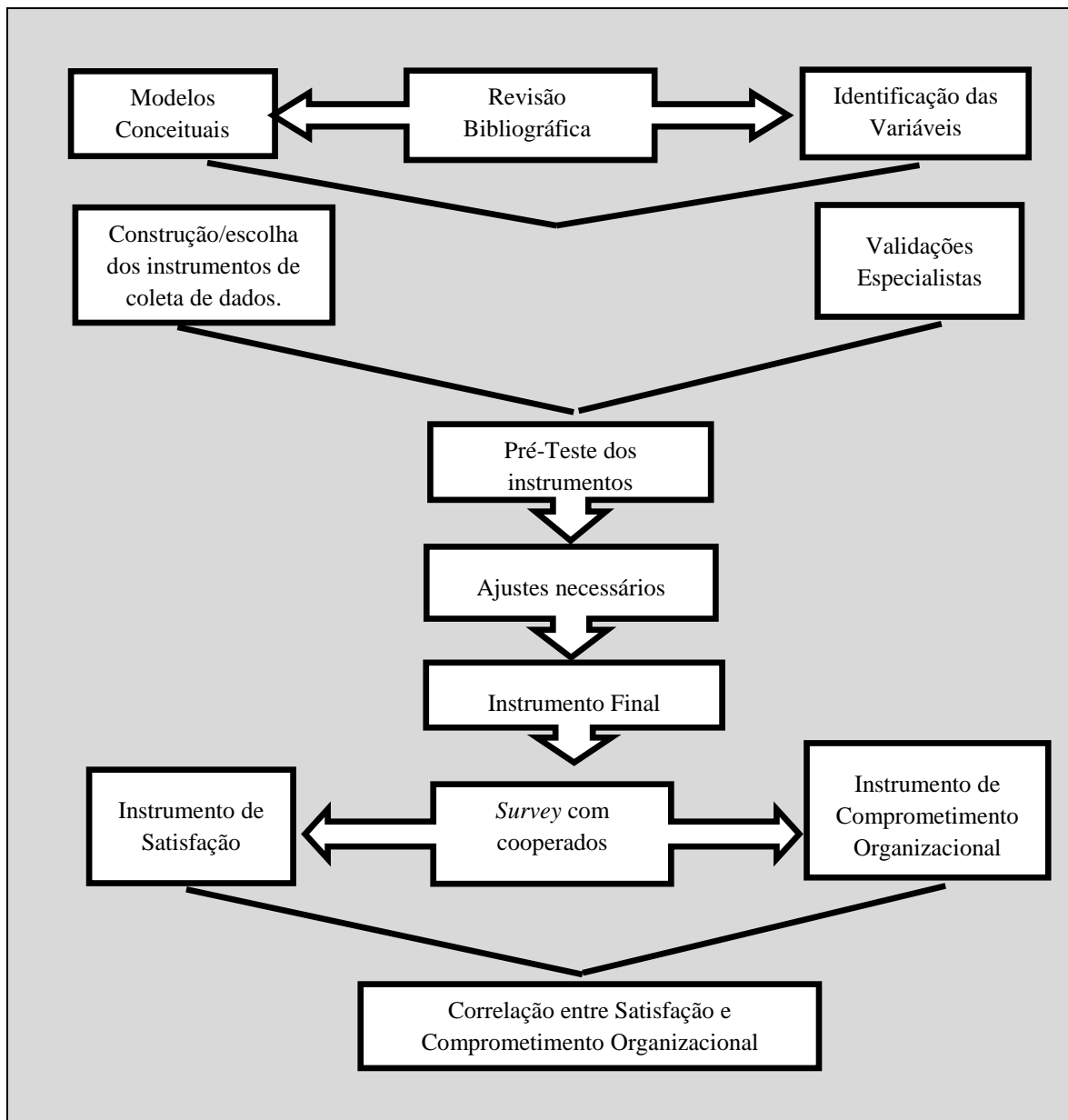


Figura 1 - Etapas do Processo de Pesquisa.
 Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Este estudo buscou analisar a relação entre o indivíduo e a organização sob a ótica da satisfação e do comprometimento organizacional, com a finalidade de entender a relação entre esses construtos, considerando a percepção de membros de cooperativas agrícolas do estado do Rio Grande do Sul. Assim, na etapa de formulação, identificou-se, através da literatura, a relação entre as percepções da satisfação e do comprometimento organizacional.

Na etapa de execução, foram construídos os instrumentos de coleta de dados, o de satisfação com base na literatura e nas entrevistas com especialistas, o de comprometimento

organizacional nos modelos construídos por Medeiros e Enders (1998). Após, na etapa de análise, descrita no capítulo a seguir, foram realizadas as etapas de validação dos instrumentos. A Figura 2 mostra o modelo de pesquisa utilizado.

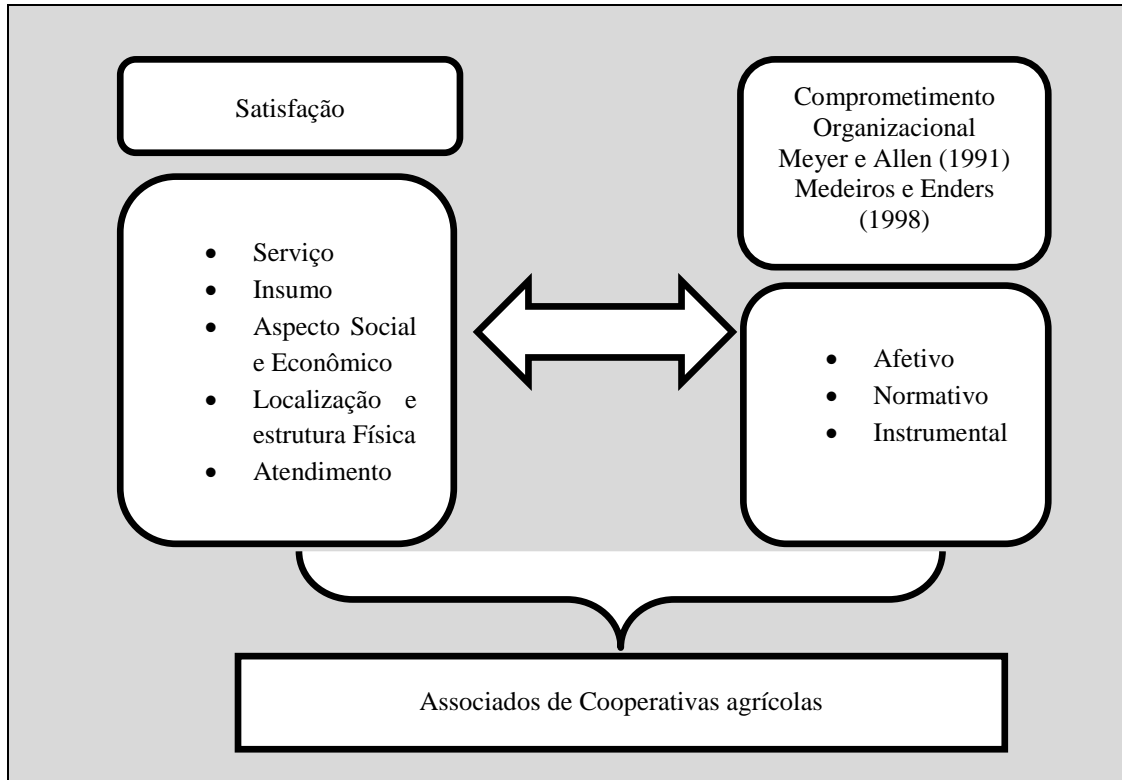


Figura 2 - Modelo de Pesquisa.
Fonte: Elaborado pela autora.

3.3 Validação dos Instrumentos

Para uma melhor compreensão das etapas de validação dos instrumentos de pesquisa, na seção seguinte será apresentado como ocorreram este processo separadamente. Num primeiro momento, serão apresentadas as etapas do processo de validação do instrumento de medida de satisfação e após o processo de adaptação sofrido pelo instrumento de comprometimento organizacional.

3.3.1 Satisfação

A Figura 3 demonstra as etapas do processo de validação do instrumento de satisfação, com o objetivo deste se tornar um instrumento propício para ser utilizado pelas cooperativas agrícolas.

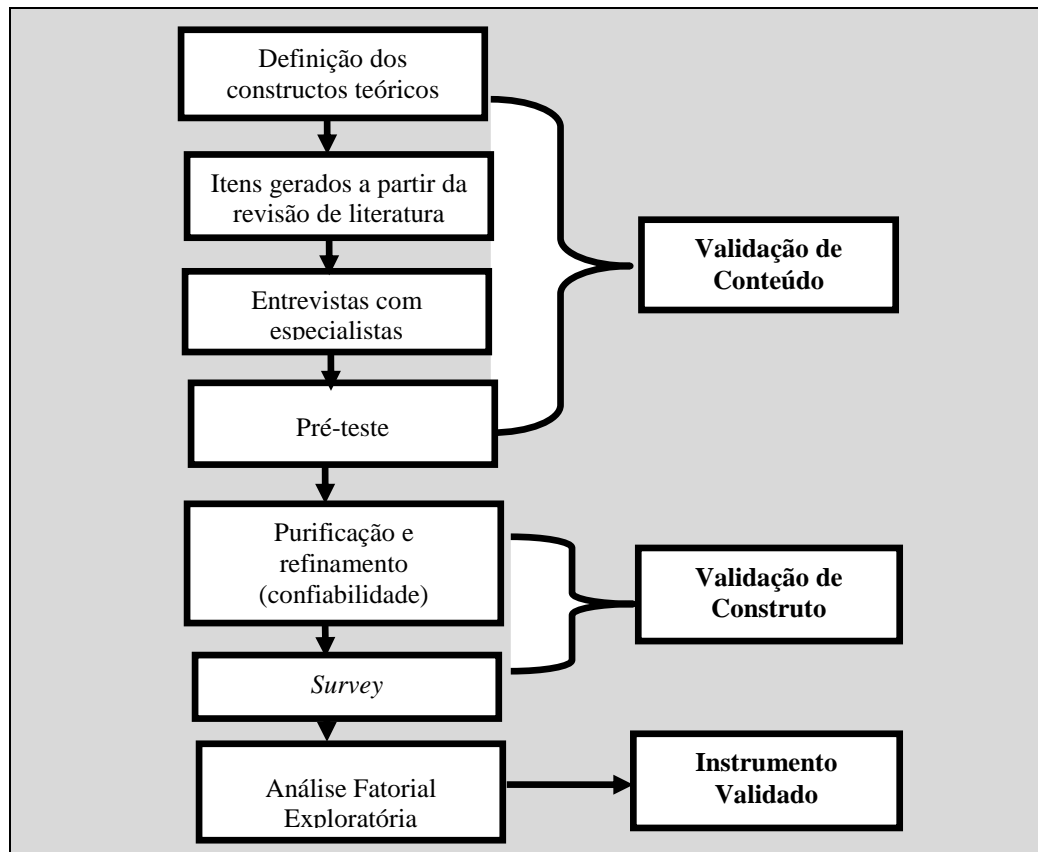


Figura 3 - Etapas de validação questionário de Satisfação.

Fonte: Elaborado com base em Churchill (1979); Moura e Gonçalves (2005).

A Figura 3 descreve as etapas que foram realizadas, para que o instrumento obtivesse confiabilidade.

Assim como foi apresentado na Figura 3, segundo Cooper e Schindler (2003) a validade de conteúdo, ocorre quando o instrumento de pesquisa permite que as questões do estudo sejam envolvidas adequadamente e seja submetido à consultoria de especialistas no tema que se pretende pesquisar. Na mesma visão de Cooper e Schindler (2003), a validação de constructo considera, além do instrumento de mensuração utilizado, a teoria. De acordo com os autores, tentam-se identificar os constructos implícitos que são mensurados, bem como determinar como os testes representam esses constructos.

Portando a validação do instrumento de pesquisa sobre satisfação foi realizada em três etapas. A primeira consistiu em uma busca na literatura para encontrar variáveis que pudessem representar a satisfação dos cooperados. No segundo momento foram realizadas entrevistas com oito especialistas, incluindo, presidente, técnico agrícola, diretor, vice-diretor e cooperado, realizado pessoalmente.

Esta etapa visou coletar informações complementares às da revisão de literatura para elaboração e verificação do instrumento de coleta de dados, garantindo seu ajuste aos objetivos propostos, conforme sugerido por Santaolària e Diéguez (2005), segundo os autores, os especialistas devem ser pessoas que tenham conhecimento sobre os atributos que se mede e, se possível experiência na elaboração de escalas.

Os oito participantes desta etapa foram selecionados por conveniência, de acordo com seu potencial de contribuição para a pesquisa. Cada especialista recebeu uma descrição sucinta da proposta de pesquisa, incluindo os fatores da pesquisa e os itens pré-selecionados para compor o questionário.

A participação dos especialistas nesta etapa da pesquisa possibilitou adequar a revisão teórica às características das cooperativas agrícolas, bem como levou ao aperfeiçoamento e adequação dos itens de cada fator.

No Quadro 6, estão descritos os fatores, com seus respectivos autores, que foram encontrados na literatura referentes à satisfação de associados em cooperativas agrícolas.

Fatores	Autores	Explicação
Operações que realiza com a cooperativa.	Pretto (2005), Oliveira (1997), Gasparello <i>et al.</i> (2008), Porto <i>et al.</i> , (2006), SISCOOB (2008).	As operações podem ser caracteriza pelas atividades que o associado realiza com a cooperativa. No caso das cooperativas agropecuárias são as entregar de grãos, compras de insumo, empréstimos, financiamentos, dentre outras (PRETTO, 2005).
Prestação de serviço.	Fonseca <i>et al.</i> , (2010), Rosalem e Santos (2006).	Os serviços podem envolver distribuição e venda de mercadorias do produtor para um consumidor que pode acontecer em diferentes situações (FONSECA <i>et al.</i> , 2010). Em cooperativas do ramo agropecuário a prestação de serviço acontece através de assistência técnica, atendimento na recepção da cooperativa, informações sobre preço no mercado nacional e internacional, venda de fertilizantes para a lavoura, etc. (...)
Valorização da cota.	Casarotto Filho <i>et al.</i> , (2008), Lazzarini (1999), de Freitas (2008), Cançado (2012).	A valorização da cota está ligado aos resultados financeiros alcançados no final de cada exercício na cooperativa é a fonte de recursos mais significativos deste tipo de organização (CASAROTTO FILHO <i>et al.</i> , 2011)
Benefícios.	Ramos e Domingues (2006), Martins <i>et al.</i> (2008), Carvalho <i>et al.</i> , (2012); Mather, James Warren, Preston, 1980.	A maioria dos benefícios é avaliada em termos econômicos, mas alguns podem também ser sociais. Estes benefícios incluem: (1) Aumentar o nível geral de preços de produtos comercializados ou diminuir o nível de suprimentos adquiridos, (2) ganhos em economia de escala, (3) processamento e venda da produção por um preço justo; (4) melhoria da qualidade de insumos ou produtos agrícolas distribuídos, e (5) desenvolvimento de novos mercados para a produção do cooperado (MATHER, JAMES WARREN, PRESTON, 1980).
Destino das sobras.	Oliveira (2009), Schmidke e Wickert (2012), Favacho (2012), Piccinini (2004).	As sobras representam o quarto princípio cooperativo, o retorno financeiro dos cooperados. Todos os associados recebem está sobra, com base na produção, averiguar se o seu destino da mesma está propiciando satisfação dos cooperados, pode de certa forma, auxiliar as cooperativas a promoverem melhorias ou manterem a logística atual de destino das sobras (FAVACHO, 2012, PICCININI, 2004).
Localização geográfica e estrutura física.	Prakash (2003), Piaceski e Gnoatto (2004).	A caracterização das cooperativas envolve a região de localização, município sede e estrutura física. (PIACESKI e GNOATTO, 2004). A localização geográfica se refere à proximidade da cooperativa com a propriedade do produtor, porque isso pode facilitar ou dificultar a entrega da produção. A estrutura física se refere ao ambiente físico da cooperativa, estado de preservação, silos adequados para armazenagem da produção do cooperado, escritórios bem distribuídos e localizados.
Participação.	Bialoskorski Neto (2007), Rosalem e Santos, Porto <i>et al.</i> (2006), Ricciardi (1986); Sette, Sette e Souza (2005b).	A participação nas cooperativas acontece de duas forma a participação econômica, que diz respeito à entrega e compra de produto na cooperativa, e no recebimento de sobras; e a participação social, que está relacionado à participação nas tomadas de decisão (FERREIRA, 1999).

Quadro 6 - Fatores encontrados na literatura referentes à satisfação.
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Por sugestão dos entrevistados, “operações que realiza com a cooperativa” e “prestação de serviço” se caracterizavam como sendo um único fator o de “Serviço”, “valorização da cota” não se configurou como sendo um fator que influenciasse na satisfação, “benefícios econômicos”, “destino das sobras”, “localização e estrutura física” e “participação” foram confirmadas pelos especialistas como sendo fatores que poderiam influenciar na satisfação dos cooperados.

Desta forma, quatro novos fatores surgiram das entrevistas, “atendimento”, “confiança”, “insumo” e “aspectos sociais”. Estes fatores foram considerados importantes representantes da satisfação no contexto das cooperativas e não fizeram parte da revisão teórica, surgiram das entrevistas com os especialistas. No Quadro 7 estão os fatores resultantes das entrevistas, juntamente com os fatores da revisão teórica.

Serviço
15. O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.
1. O serviço de armazenagem da minha produção na Cooperativa me deixa satisfeito.
3. É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.
27. Estou satisfeito com a comercialização da minha produção.
Destino das Sobras
21. Estou satisfeito com as sobras que recebo da minha cooperativa.
4. Considero o destino das sobras da Cooperativa adequado.
20. As despesas com funcionários e assistentes técnicos, estão em níveis adequados.
Participação
6. A minha participação nas decisões da Cooperativa é muito importante.
7. A minha participação nas atividades (dias de campo, feiras, eventos) oferecidas pela Cooperativa me trás benefícios.
2. Participar das assembleias é meu dever como cooperado.
Localização e Estrutura Física
11. A localização do armazém da minha Cooperativa facilita a entrega da minha produção.
12. A estrutura de (armazenamento, comercialização e administrativo) da Cooperativa é adequada.
15. O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.
3. É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.
Atendimento
13. Eu sou bem atendido pela equipe da minha Cooperativa.
14. Eu estou satisfeito com a assistência técnica recebida pela Cooperativa.
22. A disponibilidade do técnico agrícola e suas orientações me deixam satisfeito.
Confiança
8. Os gestores da minha cooperativa me transmitem confiança.
9. Sou cooperado porque tenho um local confiável de entrega da minha produção.
16. Eu confio nos gestores da minha Cooperativa.
Insumos
17. A loja de insumos possui a maioria dos produtos que preciso para minha lavoura.
19. Os insumos oferecidos pela Cooperativa são de primeira qualidade.
24. Compro insumos de qualidade na minha Cooperativa.
28. A parceria da Cooperativa, com boas empresas fornecedoras de insumo trás vantagens para minha lavoura.
30. A Cooperativa oferece os melhores insumos para minha lavoura.
35. O sistema de troca de grãos por insumos, efetuado pela cooperativa, me trás benefícios.
Aspectos Econômicos
31. A Cooperativa possui preços competitivos no mercado, do pacote tecnológico dos insumos que utiliza.
29. A manutenção do preço feito pela Cooperativa me deixa satisfeito.
23. A Cooperativa fornece informações sobre tendências dos preços dos produtos que comercializo.
25. Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.
Aspectos Sociais
26. Trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação.
33. Por eu ser cooperado minha produção tem garantia de comercialização.
5. A Cooperativa tem um bom programa de valorização da cota capital.
10. Sou cooperado porque busco melhorias para minha lavoura.

Quadro 7 - Fatores com suas respectivas perguntas.

Fonte: Elaborado pela autora com base na literatura e entrevistas (2013).

De acordo com o quadro 7, os nove fatores foram desmembrados em 35 variáveis para compor o questionário de satisfação. As variáveis foram baseadas na revisão de literatura e nas entrevistas com especialistas.

3.3.1.1 Operacionalização das variáveis

As variáveis foram organizadas por meio de questões objetivas. Em todos os casos foi utilizada uma escala *Likert* de 5 pontos (discordo muito até concordo muito), para facilitar a comparação e análise estatística dos dados. As subseções seguintes esclarecem como cada variável foi operacionalizada. Sempre que possível, optou-se pelo uso de escalas múltiplas, formadas pela combinação de diversos itens em uma única escala composta, por meio do escore médio dos itens.

Para avaliar a consistência interna dos itens, utilizou-se o coeficiente *Alfa de Cronbach*, que indica o grau de relação entre os itens que compõem a escala (SANTAOLÀRIA e DIÉGUEZ, 2005). Os resultados dos Alfas serão explicados no capítulo de resultados.

3.3.1.2 Pré-teste do Instrumento

O pré-teste de um questionário é uma atividade absolutamente essencial de uma *survey*, apresentando os seguintes objetivos: (i) - esclarecer se as instruções fornecidas estão claras e objetivas; (ii) – verificar se as questões estão objetivas e sem dubiedade de interpretações e (iii) – apurar eventuais problemas de compreensão por parte dos respondentes de quais seriam as respostas esperadas (FORZA, 2002). Sendo assim o pré-teste tem como objetivo identificar, por um lado, más interpretações das questões e, por outro, dificuldades em responder.

Com base na literatura e nas entrevistas no campo, elaborou-se uma versão preliminar do questionário que passou por um primeiro pré-teste. Este primeiro pré-teste consistiu em aplicar o questionário em dez associados de cooperativas agrícolas do estado do Rio Grande do Sul. Esses associados foram convidados a responder o questionário na presença do

pesquisador, apontando questões cuja redação não estivesse clara, questões em desacordo com a realidade da cooperativa, questões confusas, dentre outras, para com isso o pesquisador ficar ciente de quais questões conivente com o objeto de pesquisa.

O questionário foi revisado com base nessas observações, levando à exclusão de questões e aprimoramento de outras cuja redação gerava dúvidas. Questões que tinham caráter sigiloso e que causavam dupla interpretação foram retiradas do instrumento.

Para dar maior confiabilidade ao instrumento foi realizada uma segunda rodada de pré-teste com a nova versão do questionário, com outros dois professores da área de cooperativismo, um técnico que trabalhava há dez anos diretamente com os cooperados, e três colaboradores/associados de uma cooperativa agrícola. Esses especialistas responderam ao questionário individualmente, sem a presença do pesquisador, e indicaram questões que não estavam muito claras, que estavam em desacordo com a realidade da cooperativa ou que não se sentissem à vontade para responder.

Nesta etapa, os especialistas também foram questionados sobre o tempo de preenchimento do questionário, que ficou entre 10 e 15 minutos e foi considerado satisfatório pela maioria dos respondentes.

A partir de então foi construída a versão final do questionário de pesquisa (Apêndice 1) construído de forma direta, sem dividir por fatores, para não influenciar o respondente.

3.3.2 Comprometimento Organizacional

A Figura 4 mostra as etapas em que o instrumento de comprometimento organizacional foi submetido para se tornar um instrumento a ser utilizado pelas cooperativas agrícolas.

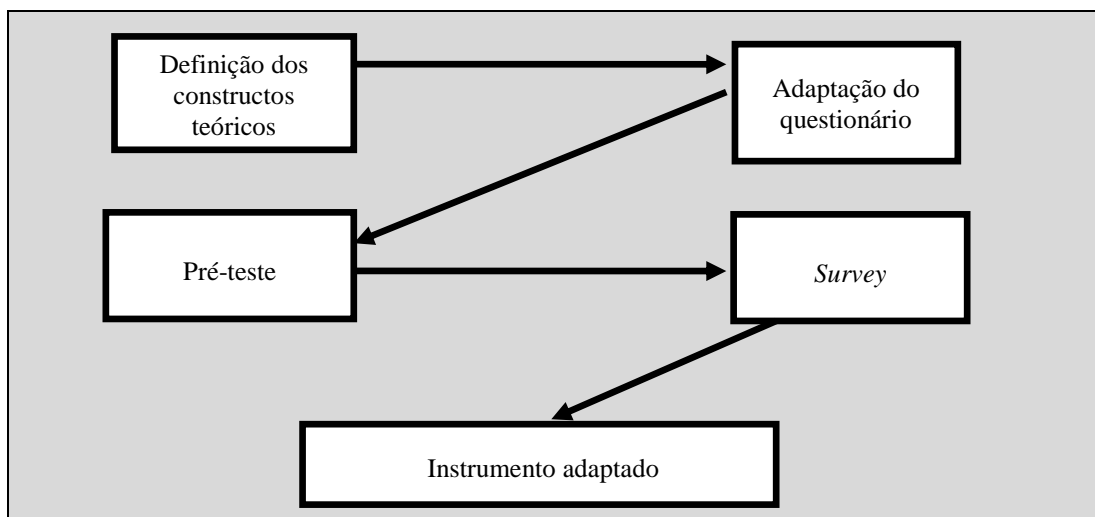


Figura 4 - Etapas de adaptação do questionário de Comprometimento Organizacional.
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O questionário está organizado em uma escala Likert de 5 pontos, como na sua versão original. Os fatores do instrumento de Comprometimento Organizacional já foram validados no Brasil por Medeiros e Enders (1998), porém considerou-se relevante realizar este procedimento, embora se trabalhe com instrumentos já existentes e em alguns casos já validados, por que no processo de pré-teste envolveu mudanças em alguns itens da escala.

O pré-teste foi realizado em duas etapas, primeiramente substituindo a palavra “organização” pela palavra “cooperativa”, uma vez que a população alvo necessita de uma leitura simples das questões, estas também sofreram alguns ajustes para serem melhor interpretadas.

Os fatores (afetivo, instrumental e normativo) não se modificaram, porque já são validados. A nova versão foi sujeita à apreciação de cinco especialistas (gestores e técnicos em gestão de cooperativas, professores universitários da área de cooperativismo e professores de português). O questionário foi enviado por *e-mail* e os especialistas foram escolhidos por conveniência.

Através das observações e recomendações dos especialistas o questionário foi reajustado e aplicado numa população de 20 cooperados, com o intuito de verificar a confiabilidade e clareza do instrumento. Feitas estas duas etapas o instrumento estava adequado para ser aplicado a *survey* com os associados.

A versão final do questionário de pesquisa (Apêndice 1) foi construída de forma direta, sem dividir por fatores.

3.3.3 População e Amostra

A população-alvo de uma pesquisa consiste na coleção de elementos que possuem a informação procurada pelo pesquisador e sobre os quais devem ser feitas inferências (MALHOTRA, 2006). Na visão de Babbie (1999), as unidades de análise e de observação em uma *survey* são as entidades que descrevem a população que as representa.

A amostra da pesquisa é do tipo não-probabilística, selecionado tanto por tipicidade quanto por acessibilidade. De acordo com Vergara (2009), a amostra é selecionada por acessibilidade quando é realizada devido à facilidade de acesso aos elementos. No entanto, constitui-se como amostra selecionada por tipicidade quando os elementos escolhidos são representativos.

Nesse estudo, a população-alvo são membros das cooperativas agrícolas do estado do Rio Grande do Sul. Além de compor a amostra para análises dos dois instrumentos, tanto o de satisfação como o de comprometimento organizacional.

Segundo dados da Organização das Cooperativas Brasileira (OCB) em 2012 o total de associados ao sistema OCB do Rio Grande do Sul passou dos 10 milhões. Com estimativas de que o número atingirá o patamar de 12.000.000 (doze milhões), até 2016. Quanto ao número de cooperativas, a expectativa é de manutenção do número atual de aproximadamente 6.500 (seis mil e quinhentas) sociedades.

O Rio Grande do Sul possui 527 cooperativas ativas, que contam com 2.143.339 associados (21,4% do quadro brasileiro) e são responsáveis pela geração de 52.482 empregos diretos. Estima-se que 59,7% da população gaúcha façam parte de uma cooperativa, considerando-se que as famílias são formadas por, em média, três pessoas. Estes números colocam o estado do Rio Grande do Sul na primeira posição no Ranking Brasileiro e representando 14,5% das cooperativas do Brasil.

Em 2012 o cooperativismo gaúcho ocupou a segunda colocação na quantidade de associados. No geral de associados são 2.143.339 isso representa mais de 2,1 bilhões de pessoas, correspondendo a 21,4% do quadro de associados no Brasil.

O cooperativismo gaúcho gerou R\$ 1,3 bilhão de tributos no ano passado (46,9% estaduais, 3,2% municipais e 49,9% federais). Sendo que o papel das cooperativas não se expressa apenas em números, os princípios orientadores incluem gestão democrática pelos membros, compromisso com a comunidade, educação, formação e informação (OCERGS, 2012a).

O ramo agropecuário que inclui as cooperativas agrícolas, o foco de análise deste estudo, segundo dados da OCERGS (2012), ocupa a primeira posição em faturamento representando 69,3% do total do cooperativismo Gaúcho, com um crescimento de 25,2% anual.

Foram quatro as cooperativas cujos associados responderam os questionários, produzem soja, arroz, milho e trigo. Para preservar a identidade das cooperativas participantes, foram atribuídos nomes fictícios como: Coop1, Coop2, Coop3 e Coop4. Na Tabela 3, estão presentes informações referentes às cooperativas estudadas.

Tabela 3 - Cooperativas estudadas.

Cooperativas	Tempo de atuação	Nº Associados	Nº de respondentes	Nº de sedes
Coop1	101	5.944	97	18
Coop2	56	4.700	89	5
Coop3	56	19.200	98	42
Coop4	23	32.000	21	40
Total		33.044	305	

Fonte: Elaborado pela autora (2013)

Como visto na tabela 3, pode ser afirmar que a população de 33.044 de associados é um número significativo, com abrangências geográficas distintas, distribuídos em quadro cooperativas diferentes. Porém existe uma dificuldade de acesso às informações sobre estes associados, pelo fato de estarem distribuídos em regiões distantes e muitas vezes difícil acesso.

O associado na sua maioria não tem acesso à internet, ou não tem o hábito de usar, outro fator importante é que ele nem sempre está na sede da cooperativa, isso também é um fator limitante. As cooperativas na sua maioria, não disponibilizam entrada aos bancos de dados e parte considerável dos cooperados não estão dispostos a participar da pesquisa.

O tamanho da amostra é considerado um dos elementos mais importantes sob o controle do pesquisador no planejamento do estudo e das análises, influenciando inteiramente no poder estatístico do teste de significância e na generalização dos resultados (HAIR *et al.*, 2005). Quanto à utilização da análise fatorial, o pesquisador deve tentar minimizar o número de variáveis incluídas, mas manter um número razoável de variáveis por fator (HAIR *et al.*, 2005). Em relação ao tamanho da amostra, segundo Hair *et al.* (2005), deve ser, de preferência, igual ou maior do que 100. Entretanto, como regra geral, deve-se ter cinco observações para cada variável a ser analisada (HAIR *et al.*, 2005).

Tendo em vista os objetivos propostos, optou-se por uma amostra mínima de cinco vezes o número de perguntas, isso permitiu a realização dos testes estatísticos necessários.

3.4 Coleta dos Dados

Finalizada a etapa de definições operacionais da pesquisa e validação de conteúdo e de constructo dos instrumentos, desenvolveu-se um questionário *on-line* que foi enviado a uma base de dados de 163 cooperativas do ramo agropecuário em todo o estado do Rio Grande do Sul. Essa lista de cooperativas foi elaborada a partir de pesquisas na internet e dados informados pela Ocergs-Sescoop/RS.

Cada cooperativa da lista recebeu um *e-mail* com um *link* diferente de acesso ao questionário, tornando possível o controle do número de respostas por cooperativa, solicitando que o *e-mail* fosse encaminhado para os cooperados que tivessem acesso a internet. Durante o mês de julho de 2013 foram enviadas duas vezes os *e-mails*, com intervalo de duas semanas entre o primeiro e o segundo envios.

Juntamente com o *e-mail* foi solicitado datas de eventos que a cooperativa fosse realizar nos próximos meses e foi solicitado a participação do pesquisador nestes eventos para fazer a aplicação dos questionários pessoalmente. Nos meses de julho e agosto de 2013 foram realizados contatos telefônicos com cooperativas convidando-as para participação na pesquisa, seguidos de reenvio do *link* que remetia ao questionário eletrônico.

Em casos específicos o questionário de pesquisa impresso foi entregue aos cooperados e posteriormente recolhido. Essa forma de coleta foi utilizada com três cooperativas que disponibilizaram espaço em suas reuniões/palestras para apresentação da pesquisa.

Nesses casos, os associados recebiam o questionário e devolviam posteriormente, reduzindo o risco de viés em caso de resposta, na própria reunião da cooperativa. Nesta etapa da pesquisa foram coletadas a maioria dos questionários, num total de 284 e a aplicação *on-line* rendeu apenas 21 questionários.

Estes números estão incluídos todos os questionários válidos. Os questionários *on-line* foram todos válidos, os aplicados em reuniões no total foram 330, porém, 46 não puderam ser utilizados, porque faltavam perguntas preenchidas. Por fim, nas duas etapas, foram obtidos 305 questionários válidos.

As quatro cooperativas pesquisadas, três liberaram sua identificação e apenas uma pediu sigilo dos dados, porém por escolha da pesquisadora a identidade das quatro cooperativas foram preservadas.

3.5 Análise dos dados

Primeiramente os questionários, tanto os de comprometimento organizacional, quanto o de satisfação, foram tabulados em uma planilha criada no Microsoft Excel, e, posteriormente, transpostos para o *software* “*Statistical Package for the Social Sciences – SPSS 13.0*”, através do qual foi realizada a análise quantitativa.

Iniciado as análises estatísticas e de frequência pelas variáveis sócio-demográfica, visando traçar o perfil dos cooperados. Neste sentido, foram realizadas estatísticas de frequência (gênero, estado civil, escolaridade, tempo de cooperado, participação em assembleias), e cálculo da média para “idade” e “cargo de gestão”.

Para a análise dos constructos utilizou-se análise fatorial, que busca estudar os inter-relacionamentos entre as variáveis, objetivando encontrar um conjunto de fatores que exprima o que as variáveis originais partilham em comum (DAY, 2004). Resaltando que cada grupo de variáveis represente um fator, sendo este responsável pelas correlações observadas. De acordo com o entendimento de Hair *et al.* (2009), a análise fatorial tem como objetivo explicar como as variáveis estão estruturadas, por meio de fatores, os quais são considerados como representantes de dimensões existentes dentro do conjunto de dados.

Segundo Fávero *et al.* (2009, p.235), análise fatorial “é uma técnica multivariada de interdependência que busca sintetizar as relações observadas entre um conjunto de variáveis inter-relacionadas, buscando identificar fatores comuns”. A Análise Fatorial Exploratória (AFE) representa um conjunto de técnicas multivariadas com o objetivo de encontrar a estrutura subjacente em uma matriz de dados e determinar o número e a natureza das variáveis latentes (fatores) que melhor representam um conjunto de variáveis observadas (BROWN, 2006).

Para realizar as rotações foi utilizado o método *Varimax*, esta minimiza o número de variáveis com altas cargas sobre um fator, o que vem a reforçar a interpretação dos fatores (MALHOTRA, 2006).

Para realizar a adequação do conjunto de dados, foram utilizadas as seguintes medidas de adequação da amostra: (a) Teste de Esfericidade de Bartlett, que visa avaliar a significância geral da matriz de correlação; (b) Comunalidades, através da avaliação da variância que uma variável compartilha com as demais; (c) Cargas fatoriais, escores fatoriais e gráficos dos fatores; (d) Medida de adequação da amostra de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e (e) variância total atribuída a cada fator (MALHOTRA, 2006).

Em seguida calculou-se a confiabilidade para os fatores obtidos, uma vez que a importância de se conhecer a confiabilidade, de acordo com Malhotra (2006) consiste em saber se a escala utilizada reproduz resultados consistentes. Assim, a análise da confiabilidade foi feita através do cálculo do coeficiente *Alpha de Cronbach*, visando conhecer a consistência interna do instrumento de pesquisa (MALHOTRA, 2006).

Desta forma, realizou-se o teste t de diferenças de médias para amostras emparelhadas, o teste t requer que as medidas escolhidas pelo pesquisador estejam em uma escala intervalar ou de razão e que ele possa comparar as médias dos grupos a serem comparados, visto que o teste t busca comparar o mesmo grupo de sujeitos, em relação a uma variável (PESTANA e GAGEIRO, 2003).

Para finalizar, visando alcançar o objetivo geral deste estudo, realizou-se o cálculo do coeficiente de correlação de *Pearson*, entre as variáveis que compõem o estudo da satisfação e do comprometimento organizacional.

4 RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados do estudo, alinhados com os objetivos propostos na seção introdutória. Assim, primeiramente, foi apresentado o perfil dos pesquisados e, posteriormente, as análises dos construtos estudados: satisfação e comprometimento organizacional.

4.1 Perfil dos Pesquisados

Compôs a amostra um total de 305 membros de cooperativas agrícolas do estado do Rio Grande do Sul e faz-se necessário esclarecer que a mesma população serviu de análise para os dois constructos, o de satisfação e o de comprometimento organizacional.

Ao analisar o perfil destes respondentes, verificou-se um maior número de homens, pois representam 91% dos participantes, frente a 9% que correspondem aos indivíduos do sexo feminino. Quanto à idade, verifica-se um público de meia idade com média de 35 anos, evidencia-se que as idades dos cooperados variam de 18 a 76 anos.

Quanto ao estado civil verificou-se que 220 (72%) são casados, representado a sua maioria. Solteiros são 66 (22%), Separados/divorciados são 13(4%) e os viúvos são apenas (2%).

Na variável de escolaridade o público foi bem diversificado, com sua maioria sendo os de ensino médio completo 88 (29%), depois vêm os de ensino fundamental incompleto 63 (21%), os de ensino fundamental completo representam 43 (14%), ensino médio incompleto são 42(14%), praticamente as mesmas proporções com os de ensino fundamental completo, em seguida são os com superior completo, sem pós-graduação 36 (12%), os com superior incompleto são 20 (7%), e por fim os com curso superior com pós- graduação /especialização 13 (4%), sendo a minoria.

O tempo de participação como associado na cooperativa, a maioria tem mais de 20 anos de associação representando 35% com 93 associados, 64 (24%) tem mais de 10 anos, depois 48 (18%) tem entre 3 e 5 anos, 35 (13%) tem entre 1 e 2 anos, com menos de 1 ano 21 (8%) e por fim a minoria tem entre 5 e 10 anos com 6 (2%).

Quando foi perguntando se ocupavam algum cargo de gestão na cooperativa 265 (87%) não ocupavam, 28 (9%) responderam que ocupava um cargo de gestão e 12 (4%), atualmente não ocupavam nenhum cargo na diretoria da cooperativa.

Na última parte do perfil dos respondentes, foi questionado sobre a frequência com que cada cooperado participava das assembleias, a sua maioria 128(42%), participada de 1 a 2 vezes por ano, 112 (37%), participa frequentemente e 63 (21%) não tem tempo de participar.

4.2 Satisfação na percepção dos Cooperados

Primeiramente foi realizada uma avaliação quanto à compreensão dos 35 itens do questionário, identificando a existência de questões confusas, ambíguas ou de difícil interpretação. Isso se fez necessário, pois, o questionário deve ter formato e vocabulário adequados ao que se pretende medir (HOPPEN *et al.*, 1996). Estes procedimentos referem-se à identificação da validade aparente do instrumento de coleta de dados.

A fim de compreender como se dá a percepção dos associados de cooperativas agrícolas acerca da satisfação, realizou-se, primeiramente, a técnica estatística da análise fatorial, através do método de componentes principais.

Contudo, a utilização da análise fatorial exploratória requer a realização de testes estatísticos que confirmem a adequação do conjunto de dados à referida técnica. Neste sentido, realizou-se os testes de *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), de Esfericidade de Bartlet e Medida de Adequação da Amostra.

O teste de KMO pode ser definido como sendo um procedimento estatístico que permite aferir a qualidade das correlações entre as variáveis, de forma a prosseguir a análise fatorial. Podendo verificar as correlações existentes entre as variáveis, fornecendo a probabilidade estatística de que a matriz de correlação tenha correlações significativas entre, pelo menos, algumas variáveis. Sendo considerados adequados valores próximos a 1, e inaceitáveis os valores inferiores a 0,5 (PESTANA e GAGEIRO, 2003). Já o teste de Esfericidade de Bartlet, examina a hipótese de que as variáveis não estejam correlacionadas na população alvo (MALHOTRA, 2006).

Para esta etapa, foram utilizados 305 questionários respondidos. Esses números indicam a adequação da amostra para a utilização da técnica da AFE, já que ultrapassam os 100, superando significativamente as referências encontradas na literatura (HAIR *et al.*,

2009). Além de comparar as correlações simples com as correlações parciais, cujos valores variam entre 0 e 1. Os valores de KMO inferiores a 0,6 indicam que a análise fatorial pode ser inadequada; de 0,6 a 0,7, razoável; de 0,7 a 0,8, média; de 0,8 a 0,9, boa; de 0,9 a 1, muito boa (PESTANA e GAGEIRO, 2005).

Pode-se observar, através dos dados constantes no Quadro 8, que ambos os testes confirmaram a validade dos dados, uma vez que foi obtido para o KMO um valor compreendido entre 0,8 e 0,9, o qual é considerado, muito bom para análise fatorial (PESTANA e GAGEIRO, 2003). No teste de Bartlett, o resultado mostrou ser este significativo, afirmando a existência de correlação entre as variáveis.

KMO e Teste de Bartlett		
Medida de adequação da amostra	0,949	
Teste de Esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado	6500,793
	DF	561
	Sig.	0,000

Quadro 8 - Teste KMO e Esfericidade de Bartlett para Satisfação em Cooperativas.

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Para dar sequência na interpretação da análise fatorial recomenda-se a análise das comunalidades, com vistas a verificar se as variáveis atendem níveis aceitáveis de explicação. Com variação de 0 a 1, Hair *et al.* (2009) indicam que as comunalidades devem ser maiores que 0,50 para que as variáveis possam ser mantidas na análise. As variáveis foram enumeradas de 9 a 43, assim como dispostas no questionário, as variáveis de 1 a 8 foram as de perfil, não ingressando nesta análise. A Tabela 4 mostra o resultado da primeira rodada de testes.

Tabela 4 - Comunalidades de Satisfação em Cooperativas.

Comunalidades		
Variáveis	Inicial	Extração
9- Armazenagem da produção	1,000	0,619
10- Participação em assembleias	1,000	0,726
11- Armazenagem e comercialização	1,000	0,613
12- Destino das sobras	1,000	0,726
13- Valorização da cota	1,000	0,664
14- Participação nas decisões	1,000	0,545
15- Atividades oferecidas	1,000	0,582
16- Confiança nos gestores	1,000	0,721
17- Entrega da produção	1,000	0,674
18- Melhorias para a lavoura	1,000	0,536
19- Localização do armazém	1,000	0,502
20- Estrutura física	1,000	0,507
21- Sobras recebidas	1,000	0,674
22- Assistência técnica	1,000	0,542
23- Serviço de armazenagem	1,000	0,746
24- Confiança nos gestores	1,000	0,654
25- Loja de insumo	1,000	0,640
26- Ganhos financeiros	1,000	0,596
27- Insumos de qualidade	1,000	0,677
28- Despesa com funcionário	1,000	0,528
29- Sobras recebidas	1,000	0,609
30- Disponibilidade do técnico agrícola	1,000	0,604
31- Informação sobre preço	1,000	0,534
32- Insumo de qualidade	1,000	0,674
33- Preços pagos	1,000	0,651
34- Trabalho coletivo	1,000	0,516
35- Comercialização	1,000	0,623
36- Fornecedores de insumos	1,000	0,577
37- Manutenção do preço	1,000	0,638
38- Insumos para a lavoura	1,000	0,721
39- Preços competitivos	1,000	0,646
40- Recursos financeiros	1,000	0,627
41- Garantia de Comercialização	1,000	0,692
42- Recursos financeiros	1,000	0,573
43- Sistema de Troca	1,000	0,475

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisando a Tabela 04, pode-se observar que a variável (43) “O sistema de troca”, possui valor de comunalidades abaixo do mínimo exigido, sendo assim, esta variável foi excluídas da análise, desta forma foi rodado uma nova análise fatorial.

Após as correções necessárias, foram obtidos um novo conjunto de variáveis que atenderam aos critérios estabelecidos, uma vez que toda as variáveis possuem valores de comunalidade superior à 0,5, conforme pode ser visto na Tabela 5.

Tabela 5 - Comunalidades das Variáveis de Satisfação em Cooperativas.

Comunalidades		
Variáveis	Inicial	Extração
9- Armazenagem da produção	1,000	0,627
10- Participação em assembleias	1,000	0,735
11- Armazenagem e comercialização	1,000	0,626
12- Destino das sobras	1,000	0,731
13- Valorização da cota	1,000	0,665
14- Participação nas decisões	1,000	0,568
15- Atividades oferecidas	1,000	0,699
16- Confiança nos gestores	1,000	0,722
17- Entrega da produção	1,000	0,672
18- Melhorias para a lavoura	1,000	0,575
19- Localização do armazém	1,000	0,589
20- Estrutura física	1,000	0,599
21- Sobras recebidas	1,000	0,687
22- Assistência técnica	1,000	0,685
23- Serviço de armazenagem	1,000	0,742
24- Confiança nos gestores	1,000	0,669
25- Loja de insumo	1,000	0,671
26- Ganhos financeiros	1,000	0,599
27- Insumos de qualidade	1,000	0,710
28- Despesa com funcionário	1,000	0,528
29- Sobras recebidas	1,000	0,613
30- Disponibilidade do técnico agrícola	1,000	0,669
31- Informação sobre preço	1,000	0,547
32- Insumo de qualidade	1,000	0,695
33- Preços pagos	1,000	0,707
34- Trabalho coletivo	1,000	0,578
35- Comercialização	1,000	0,645
36- Fornecedores de insumos	1,000	0,594
37- Manutenção do preço	1,000	0,686
38- Insumos para a lavoura	1,000	0,749
39- Preços competitivos	1,000	0,654
40- Recursos financeiros	1,000	0,652
41- Garantia de Comercialização	1,000	0,693
42- Recursos Financeiros	1,000	0,562

Fonte: Dados da pesquisa (2013).

Para verificar se a aplicação da Análise Fatorial é adequada para estes dados, precisa-se saber se a correlação existente entre as variáveis é significativa, a ponto de apenas alguns fatores poderem representar grande parte da variabilidade dos dados. Para tanto, aplicou-se o teste da esfericidade de Bartlett, sendo o nível de significância pequeno, então a aplicação da Análise Fatorial é adequada, para o estudo em questão, esse teste forneceu o valor zero para o nível de significância.

Concluí-se, então, que a aplicação da Análise Fatorial Exploratória é adequada e que poucos fatores poderiam explicar grande proporção da variabilidade dos dados. Na Tabela 6 apresentam-se os resultados da matriz de fatores, para tanto se utilizou como método de

extração de fatores a análise de componentes principais, e como procedimento de rotação a *Varimax*, a qual de acordo com Hair *et al.* (2005) é a mais amplamente empregada.

Tabela 6 - Matriz Fatorial com Rotação *Varimax*.

Variáveis	Rotação dos Fatores					
	1	2	3	4	5	6
11- Armazenagem e comercialização	0,735					
12- Destino das sobras	0,729					
13- Valorização da cota	0,706					
16- Confiança nos gestores	0,706					
17- Entrega da produção	0,699					
23- Serviço de armazenagem	0,698					
24- Confiança nos gestores	0,693					
29- Sobras recebidas	0,690					
35- Comercialização	0,657					
41- Garantia de Comercialização	0,606					
40- Recursos financeiros	0,567					
25- Loja de insumo		0,737				
26- Ganhos financeiros		0,689				
27- Insumos de qualidade		0,682				
32- Insumo de qualidade		0,632				
36- Fornecedores de insumos		0,599				
38- Insumos para a lavoura		0,547				
42- Ganhos		0,428				
28- Despesa com funcionário			0,751			
31- Informação sobre preço			0,700			
33- Preços pagos			0,575			
34- Trabalho coletivo			0,545			
37- Manutenção do preço			0,521			
39- Preços competitivos			0,471			
9- Armazenagem da produção				0,689		
18- Melhorias para a lavoura				0,635		
19- Localização do armazém				0,566		
20- Estrutura física				0,418		
15- Atividades oferecidas					0,763	
21- Sobras recebidas					0,685	
22- Assistência técnica					0,624	
30- Disponibilidade do técnico agrícola					0,592	
10- Participação em assembleias						0,743
14- Participação nas decisões						0,527

Fonte: Dados da pesquisa

Tendo em vista que o conjunto de dados foram considerados adequado, os dados referentes à Escala de Satisfação em Cooperativas, foram gerados seis fatores com o uso da análise fatorial exploratória como podem ser visualizados na Tabela 6. Porém o sexto fator, com apenas duas variáveis, foi excluído das análises, por ser considerado um fator que não explica a satisfação em cooperativas agrícolas.

Fatores	Variáveis
Serviço	11, 12, 13, 16, 17, 23, 24, 29, 35, 41 e 40
Insumo	25, 26, 27, 32, 36, 38 e 42
Aspecto Social e Econômico	28, 31, 33, 34, 37 e 39
Localização e Estrutura Física	9, 18, 19, 20
Atendimento	15, 21, 22 e 30

Quadro 9 - Fatores e Variáveis de Satisfação em Cooperativas.

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o quadro 09, o primeiro fator recebeu o nome de Serviço, com 11 variáveis, o segundo foi chamado de Insumo, com 7 variáveis, o terceiro, Aspecto Social e Econômico, com 6 variáveis, o quarto Localização e Estrutura Física com 4 variáveis e o quinto Atendimento, apresentando 4 variáveis. As explicações de cada fator serão feitas no tópico seguinte.

A confiabilidade dos fatores obtidos para a Satisfação em Cooperativas foi calculado através do índice *Alpha de Cronbach*, conforme mostra a Tabela 7.

Tabela 7 - Confiabilidade dos Fatores de Satisfação em Cooperativas.

Fator	Nº de Variáveis	<i>Alpha de Cronbach</i>
Serviço	11	0,932
Insumo	7	0,895
Aspecto Social e Econômico	6	0,846
Localização e Estrutura Física	4	0,77
Atendimento	4	0,797

Fonte: Dados da Pesquisa

Pode ser observado na tabela 7, que o fator 1, o fator 2 e o fator 3, possui índices considerados por Hair *et al.* (2005) como tendo uma consistência interna aceitável. Em relação ao fator 4 e o fator 5 os índices são considerados consistentes (HAIR *et al.*, 2005).

Desde modo, os resultados obtidos através da análise fatorial exploratória indicam a presença de cinco fatores explicativos da satisfação em cooperativas, totalizando 32 variáveis, conforme mostra o Quadro 10. Pode-se perceber que três variáveis foram excluídas do questionário inicial.

Fator 1 Serviço $\alpha = 0,932$		
Var	Descrição	Carga
16	Os gestores da minha cooperativa me transmitem confiança.	0,922
40	A Cooperativa investe seus recursos financeiros de forma adequada.	0,926
41	Por eu ser cooperado minha produção tem garantia de comercialização.	0,924
23	O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.	0,926
24	Eu confio nos gestores da minha Cooperativa.	0,924
29	Estou satisfeito com as sobras que recebo da minha cooperativa.	0,928
13	A Cooperativa tem um bom programa de valorização da cota capita.	0,927
12	Considero o destino das sobras da Cooperativa adequado.	0,926
11	É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.	0,927
17	Sou cooperado porque tenho um local confiável de entrega da minha produção.	0,926
35	Estou satisfeito com a comercialização da minha produção.	0,929
Fator 2 - Insumo $\alpha = 0,895$		
25	A loja de insumos possui a maioria dos produtos que preciso para minha lavoura.	0,882
27	Os insumos oferecidos pela Cooperativa são de primeira qualidade.	0,873
38	A Cooperativa oferece os melhores insumos para minha lavoura.	0,87
32	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	0,872
36	A parceria da Cooperativa, com boas empresas fornecedoras de insumo trás vantagens para minha lavoura.	0,886
26	Sou cooperado porque busco ganhos financeiros.	0,884
42	Obtive maiores ganhos econômicos quando me tornei cooperado.	0,888
Fator 3 - Aspecto Social e Econômico $\alpha = 0,846$		
31	A Cooperativa fornece informações sobre tendências dos preços dos produtos que comercializo.	0,821
33	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	0,804
34	Trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação.	0,823
28	As despesas com funcionários e assistentes técnicos, estão em níveis adequados.	0,848
37	A manutenção do preço feito pela Cooperativa me deixa satisfeito.	0,804
39	A Cooperativa possui preços competitivos no mercado, do pacote tecnológico dos insumos que utiliza.	0,817
Fator 4 - Localização e Estrutura Física $\alpha = 0,769$		
9	O serviço de armazenagem da minha produção na Cooperativa me deixa satisfeito.	0,727
19	A localização do armazém da minha Cooperativa facilita a entrega da minha produção.	0,738
20	A estrutura de (armazenamento, comercialização e administrativo) da cooperativa é adequada.	0,685
18	Sou cooperado porque busco melhorias para minha lavoura.	0,706
Fator 5 - Atendimento $\alpha = 0,797$		
22	Eu estou satisfeito com a assistência técnica recebida pela Cooperativa.	0,744
30	A disponibilidade do técnico agrícola e suas orientações me deixam satisfeito.	0,748
21	Eu sou bem atendido pela equipe da minha Cooperativa.	0,734
15	A minha participação nas atividades (dias de campo, feiras, eventos) oferecidas pela Cooperativa me trás benefícios.	0,757

Quadro 10 - Análise Fatorial.

Fonte: Dados da pesquisa.

O primeiro fator abordou questões relacionadas à percepção acerca da satisfação do cooperado em relação aos serviços prestados pela cooperativa, seja ele de várias naturezas, foi classificado com sendo o fator de “Serviço”.

O fator Serviço caracteriza-se como sendo as atividades realizadas entre a cooperativa e o associado, como compra de insumos, venda da produção, prestação de assistência técnica, armazenagem da produção, industrialização das matérias-primas, empréstimo de máquina de terraplenagem, colheitadeira e assemelhados entre outros (BATALHA, 2001).

De acordo com o entendimento de Gawlak e Ratzek (2001), as cooperativas agrícolas servem como meio de prestação de serviços como: fornecimento de insumos, assistência técnica, assistência de crédito, recebimento, classificação, secagem, armazenagem de grãos, comercialização e, em alguns casos industrialização.

O segundo fator obtido foi denominado de “Insumo”, abarcando variáveis que expressam os produtos em forma de insumos ofertados pela cooperativa, como: sementes, adubos, fungicidas, inseticidas, herbicidas para diversas culturas, dentre outros, variando de uma cooperativa a outra.

Assim as organizações cooperativas com melhor uso de insumos e maior aproveitamento dos recursos obtêm economias de escopo, o que leva à preferência pela multiprodução em organizações cooperativas e uma maior satisfação do associado. Além de em algumas regiões do Brasil, as cooperativas serem a única forma que os produtores têm de comercializar sua produção e de adquirir os insumos agrícolas para sua lavoura (FERREIRA e BRAGA, 2004).

O terceiro fator foi classificado como sendo “Aspecto Social e Econômico”, uma vez que a cooperativa é considerada por muitos produtores como agência instrumental para a satisfação de suas necessidades econômicas e sociais (ANTONIALLI, 2000).

Na mesma linha Presno (2001), explica que a gestão social contribui para a melhoria econômica das cooperativas e de seus parceiros. Um dos grandes desafios das cooperativas é possuir um equilíbrio de interesses. Por outro lado, segundo Antonialli (2000) o aspecto econômico se relaciona ao fato de fazer crescer o patrimônio líquido do associado e da cooperativa e o aspecto social refere-se aos serviços prestados pela cooperativa aos cooperados.

O fator “Localização e Estrutura Física” é assim definido por ter relação com os pontos de localização geográfica da cooperativa. A escolha do local de instalação principalmente dos galpões de armazenagem, é sempre pensado para trazer maior conforto e comodidade ao cooperado, e desta forma proporcionar uma maior satisfação.

Além destas estruturas de atendimento ter como objetivo a prestação de serviços de orientação tecnológica, desde a decisão do plantio até a escolha de variedades que tenham maior aceitação do consumidor no mercado mundial de grãos, bem como disponibilizar ao

produtor, serviços de orientação quanto a programas, informações e opções de mercado. O produtor associado é suprido de todos os insumos necessários como fertilizantes, defensivos, sementes melhoradas e máquinas e equipamentos para a lavoura (NETO, 1998).

O último e quinto fator foi classificado de “Atendimento”, está atrelado à qualidade prestada no atendimento ao associado, objetivando prestar informações necessárias e atender às expectativas dos membros, uma vez que busca levantar informações a respeito da qualidade do produto fornecido e os respectivos níveis de satisfação destes associados (NETO, 1998).

A fim de analisar a percepção acerca dos tipos de Satisfação em Cooperativas, fez se necessário calcular as médias e o desvio-padrão. A média é considerada como sendo uma das medidas de tendência central e sendo uma medida robusta (HAIR *et al.*, 2005a). Para os autores Hair *et al.* (2005a, p.273) “o desvio padrão descreve a dispersão da variabilidade dos valores de distribuição da amostra a partir da média e é, talvez, o índice mais valioso da dispersão”, ou seja o desvio padrão é considerado pequeno quando seu resultado for menor que 1, significando que os respondentes foram muito coerentes em suas opiniões. Caso este valor seja grande, denota que existam muita variância de opiniões. Os resultados estão apresentados no Quadro 11.

Var	Fator 1 – Serviço	Média	Desvio
16	Os gestores da minha cooperativa me transmitem confiança.	3,377	1,16
40	A Cooperativa investe seus recursos financeiros de forma adequada.	3,255	1,063
41	Por eu ser cooperado minha produção tem garantia de comercialização.	3,629	1,046
23	O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.	3,688	1,031
24	Eu confio nos gestores da minha Cooperativa.	3,482	1,124
29	Estou satisfeito com as sobras que recebo da minha cooperativa.	3,108	1,199
13	A Cooperativa tem um bom programa de valorização da cota capita.	3,085	1,216
12	Considero o destino das sobras da Cooperativa adequado.	3,111	1,243
11	É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.	3,698	1,141
17	Sou cooperado porque tenho um local confiável de entrega da minha produção.	3,718	1,047
35	Estou satisfeito com a comercialização da minha produção.	3,518	1,019
	Total	3,424	0,864
Var	Fator 2 – Insumo	Média	Desvio
25	A loja de insumos possui a maioria dos produtos que preciso para minha lavoura.	3,701	1,084
27	Os insumos oferecidos pela Cooperativa são de primeira qualidade.	3,921	0,993
38	A Cooperativa oferece os melhores insumos para minha lavoura.	3,701	1,038
32	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	3,859	0,968
36	A parceria da Cooperativa, com boas empresas fornecedoras de insumo trás vantagens para minha lavoura.	3,767	0,984
26	Sou cooperado porque busco ganhos financeiros.	3,672	1,04
42	Obtive maiores ganhos econômicos quando me tornei cooperado.	3,557	0,982
	Total	3,74	0,793
Var.	Fator 3 - Aspecto Social e Econômico	Média	Desvio
31	A Cooperativa fornece informações sobre tendências dos preços dos produtos que comercializo.	3,596	1,105
33	Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	3,6	0,944
34	Trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação.	3,78	0,944
28	As despesas com funcionários e assistentes técnicos, estão em níveis adequados.	3,6	0,978
37	A manutenção do preço feito pela Cooperativa me deixa satisfeito.	3,468	1,003
39	A Cooperativa possui preços competitivos no mercado, do pacote tecnológico dos insumos que utiliza.	3,459	1,072
	Total	3,117	0,988
Var.	Fator 4 - Localização e Estrutura Física	Média	Desvio
9	O serviço de armazenagem da minha produção na Cooperativa me deixa satisfeito.	3,629	1,005
19	A localização do armazém da minha Cooperativa facilita a entrega da minha produção.	3,963	0,953
20	A estrutura de (armazenamento, comercialização e administrativo) da cooperativa é adequada.	3,852	0,984
18	Sou cooperado porque busco melhorias para minha lavoura.	4,003	0,908
	Total	3,862	0,74
Var.	Fator 5 - Atendimento	Média	Desvio
22	Eu estou satisfeito com a assistência técnica recebida pela Cooperativa.	3,97	0,964
30	A disponibilidade do técnico agrícola e suas orientações me deixam satisfeito.	3,806	1,025
21	Eu sou bem atendido pela equipe da minha Cooperativa.	4,15	0,964
15	A minha participação nas atividades (dias de campo, feiras, eventos) oferecidas pela Cooperativa me trás benefícios.	4,173	0,979
	Total	4,025	0,775

Quadro 11 - Média e Desvio Padrão da Escala de Satisfação.

Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às respostas das questões determinadas no fator 1 as médias e os desvios ficaram com valores muito aproximados, sendo que a média geral foi de (3,424) e desvio de (0,864), isso demonstra que os respondentes de um modo geral visualizam o Serviço de uma forma similar.

Assim como ocorreu no fator 1, o fator 2 o de Insumos, também apresentou uma média e um desvio muito próximos, tendo coerências nas respostas. Visto que os Insumos estão relacionados à aquisição e revenda de sementes, fertilizantes, defensivos e corretivos (calcário) aos associados, incluindo a prestação de serviços de entrega na propriedade dos mesmos, quando necessário (BACKES *et al*, 2007).

No fator Aspecto Social e Econômico, observam-se as médias variando entre (3,780) a (3,459), demonstrando certa imparcialidade nas respostas, com duas questões apresentando a mesma média de 3,60, são elas (despesas com funcionários) e (assistência técnica). Enquanto que os valores do desvio padrão concentram-se entre (0,944) e (1,072), tendo dois valores iguais de (0,944), “trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação” e “os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados”, demonstrando uma leve dispersão em relação às respostas, ou seja, os respondentes foram muito incoerentes em relação as questões.

O fator Localização e Estrutura Física em relação às médias pôde-se observar que seus valores são pouco variáveis ficando entre o menor e o maior valor, respectivamente (4,003) e (3,629), revelando forte tendência a concordar com as variáveis apresentadas no instrumento de pesquisa. No que se refere ao desvio padrão das mesmas verifica-se que estas possuem apenas uma das variáveis com valor superior a 1.

O fator Atendimento pôde-se observar que as médias tem pouca variância ficando entre o menor e o maior valor, respectivamente (4,150) e (3,970), revelando forte tendência a concordar com as variáveis apresentadas no instrumento de pesquisa. No que se refere ao desvio padrão verifica-se que estas possuem duas questões apresentando o mesmo valor de (0,96), e uma questão acima de 1.

Para verificar se houve uma diferença significativa entre as variáveis de perfil (gênero, estado civil, escolaridade, tempo de cooperado, cargo de gestão, participação em assembleias) e os fatores de Satisfação foram utilizados o Teste ‘t’ de *Student* para amostras emparelhadas, visto que busca-se comparar o mesmo grupo de sujeitos, em relação a uma variável (PESTANA e GAGEIRO, 2003). O teste t requer que as medidas escolhidas pelo pesquisador estejam em uma escala intervalar ou de razão e que ele possa comparar as médias dos grupos a serem comparados.

Os resultados obtidos com o teste t, demonstram que existem diferenças de médias estatisticamente significantes entre quatro variáveis de perfil com cinco fatores de satisfação.

Em relação a variável de perfil Tempo de Cooperado, foi obtida diferença significativa para a percepção de Serviço, tendo obtido à significância de (Sig. = 0,05). Pode-se afirmar então que os cooperados com mais de 20 anos de associado, atribuem médias de (3,556) se comparado aos cooperados com igual ou inferior tempo de associado (3,554).

A variável Tempo de Cooperado também obteve diferença significativa com o fator Localização e Estrutura Física, obtendo a significância de (Sig. = 0,03). Pode se afirmar que cooperados acima dos 20 anos de associado, atribuíram médias de (3,735) comparadas com cooperados que possuem o mesmo 20 anos ou menos (3,928).

Considerando se o cooperado possui ou não Cargo de Gestão a percepção dos pesquisados mostram diferir em relação ao Serviço, Insumo, Aspecto Social e Econômico e a Participação, todos com (Sig. = 0,000). Assim, os resultados sinalizam para o fato de que os cooperados que NÃO possuem cargo de gestão atribuem maiores médias em relação ao Serviço (3,353) ao Insumo (3,692) ao Aspecto Social e Econômico (3,535) e a Participação (3,746) do que os que OCUPAM cargo de gestão, para os mesmos tipos de Satisfação (Serviço: 3,877; Insumo: 4,025; Aspecto Social e Econômico: 3 875 e Participação: 4,325).

A Figura 5 sintetiza os resultados obtidos:

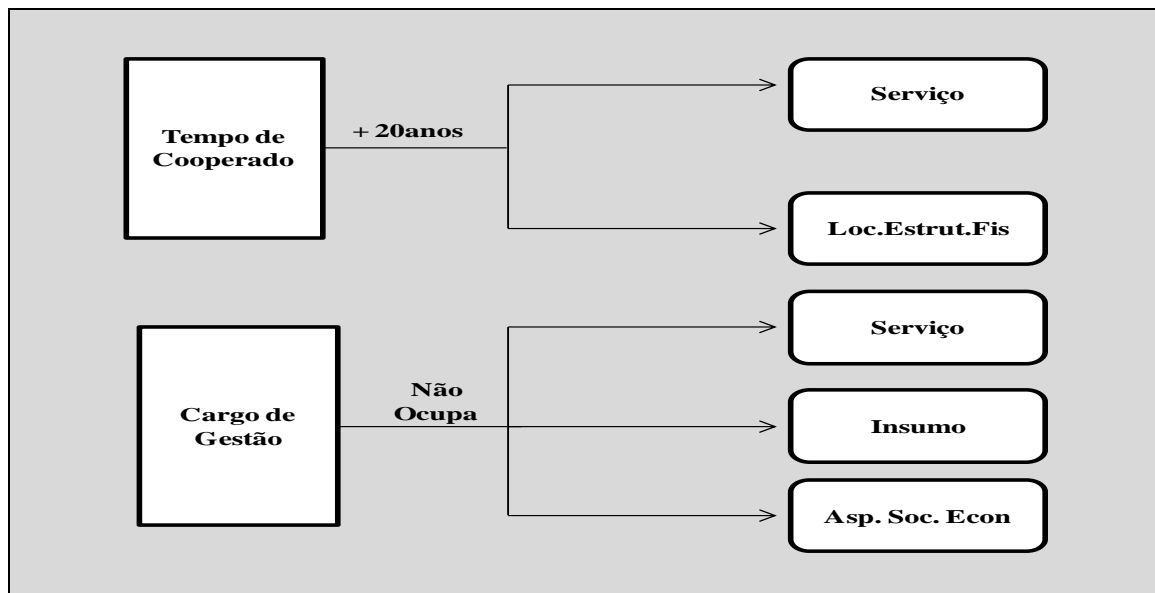


Figura 5 - Resultados do Teste t para Variáveis de Perfil e Fatores de Satisfação.
Fonte: Dados da Pesquisa.

4.3 Comprometimento Organizacional na percepção dos cooperados

Um ponto importante a ser destacado é o fato de que nos últimos anos tem se realizado notáveis avanços nas pesquisas sobre comprometimento organizacional, porém não possui um consenso acerca dos seus componentes (bases), tornando o comprometimento um conceito em construção.

Para isso, foi realizada a análise fatorial confirmatória, através do método dos componentes principais, com normalização *Kaiser* e rotação *Varimax*. Inicialmente, foi verificada a adequação da amostra, através dos testes de estatísticos *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) e de Esfericidade de Bartlett, que foram considerados adequados por estarem no intervalo, compreendido entre 0,8 e 0,9 (PESTANA e GAGEIRO, 2003), conforme mostra o Quadro 12.

KMO e Teste de <i>Bartlett</i>		
Medida de adequação da amostra		0,933
Teste de Esfericidade de <i>Bartlett</i>	Qui-quadrado	2515,122
	DF	78
	Sig.	0,000

Quadro 12 - Teste KMO e Esfericidade de Bartlett.

Fonte: Dados da Pesquisa.

Depois da adequação da amostra, foram identificadas as comunalidades. As comunalidades, para que a análise seja satisfatória tem que ter variância de no mínimo 0,5 (HAIR *et al.*, 2009; PESTANA e GAGEIRO, 2003), conforme pode ser visualizado na Tabela 8.

Tabela 8 - Comunalidades Comprometimento Organizacional.

Variáveis	Comunalidades	
	Inicial	Extração
44	1,000	0,870
45	1,000	0,653
46	1,000	0,711
47	1,000	0,735
48	1,000	0,657
49	1,000	0,669
50	1,000	0,634
51	1,000	0,644
52	1,000	0,718
53	1,000	0,711
54	1,000	0,750
55	1,000	0,801
56	1,000	0,731

Fonte: Dados da pesquisa.

A confiabilidade dos fatores obtidos para o comprometimento organizacional em Cooperativas foi calculado através do índice *Alfa de Cronbach*. A medida *Alfa de Cronbach* é utilizada para avaliar a consistência interna de uma escala. Esse coeficiente mede o grau em que os itens de uma escala estão inter-relacionados. De acordo com Malhotra (2006) o coeficiente alfa é a média de todos os coeficientes possíveis resultantes das diferentes divisões da escala em duas metades. O *Alfa de Cronbach* pode variar de 0 a 1, quanto mais próximo de 1, maior é a confiabilidade da escala. Um valor de *Alfa de Cronbach* acima de 0,60 atesta a confiabilidade do instrumento (HAIR *et al.*, 1998; MALHOTRA, 2006), conforme mostra a Tabela 9, a seguir.

Tabela 9 - Confiabilidade dos Fatores de Comprometimento Organizacional.

Fatores	Nº de variáveis	Alfa de Cronbach
Fator 1	5	0,848
Fator 2	4	0,865
Fator 3	4	0,885

Fonte: Dados da Pesquisa.

De acordo com a tabela 9 a maioria dos fatores obteve valores de coeficiente *Alfa de Cronbach* compreendidos entre 0,8 e 0,9, sinalizando para uma consistência interna muito boa (HAIR *et al.*, 2005). Para o fator 2 e para o fator 3 os índices obtidos variaram entre 0,8 e 0,9, o que, conforme Hair *et al.* (2005) revela uma intensidade de associação entre as variáveis considerada apropriada. Tendo em vista que todos os fatores foram considerados consistentes, procedeu-se com a nomeação dos mesmos, face à comparação destes com o modelo teórico original, os fatores mantiveram a estrutura dos três componentes do comprometimento organizacional desenvolvida por Medeiros e Enders (1998), confirmando, desta forma, o construto teórico.

Referindo-se à abordagem multidimensional do comprometimento, Meyer e Allen (1991, p.63-64), asseguram que todas as características e definições do construto refletem, pelo menos, três elementos gerais, a saber: “adesão afetiva à organização”; “custos associados percebidos de deixar a organização” e “obrigação de continuar na organização”.

Visto que em todos os fatores, foram selecionadas variáveis com carga fatorial superior a 0, 50, e quanto maior a carga fatorial, melhor o item (AVRICHIR e DEWES, 2006). No Quadro 13, pode-se visualizar o *Alfa de Cronbach* para cada fator e para cada questão individual.

Fator 1 - Comprometimento Afetivo $\alpha=0,848$		
Var	Descrição	Carga
44	Eu consigo identificar os problemas da minha Cooperativa e me preocupo com eles.	0,861
45	Esta Cooperativa tem um imenso significado pessoal para mim.	0,817
46	Esta Cooperativa merece minha lealdade.	0,799
47	Na situação atual, me manter como cooperado é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.	0,799
48	Eu seria muito feliz em permanecer o resto da minha trajetória como produtor/cooperado desta cooperativa.	0,804
Fator 2 - Comprometimento Normativo $\alpha=0,865$		
59	Eu não deixaria minha Cooperativa agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	0,816
50	Eu me sentiria culpado se deixasse minha Cooperativa agora.	0,815
51	Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha Cooperativa agora.	0,841
52	Eu preciso muito da minha Cooperativa.	0,839
Fator 3 - Comprometimento Instrumental $\alpha=0,885$		
53	Se eu decidisse deixar minha Cooperativa agora, minha vida ficaria bastante desestruturada.	0,862
54	Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta Cooperativa.	0,847
55	Mesmo se eu quisesse, seria muito difícil para mim deixar minha Cooperativa agora.	0,829
56	Uma das poucas consequências negativas de deixar esta Cooperativa seria a falta de alternativas imediatas.	0,871

Quadro 13 - Resultados da Análise Fatorial.

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode ser observado no Quadro 13, que a estrutura fatorial obtida, manteve a estrutura do modelo de Medeiros e Enders (1998), obtendo-se três fatores que explicam a natureza do comprometimento organizacional. Ainda, pode-se constatar que nenhuma variável sofreu alteração em relação ao seu fator de origem, confirmando a estrutura individual dos fatores.

O enfoque afetivo do comprometimento é uma relação de envolvimento do indivíduo com a organização, onde estas relações remetem características que são manifestadas através de sua disposição em desempenhar funções em benefício da organização, também considerando seu elevado crédito e fidelidade aos valores, objetivos e metas da organização, assim como o intenso anseio por sua manutenção como membro da organização (PORTER, CRAMPON e SMITH, 1976).

No Quadro 13 fica demonstrado o alto comprometimento afetivo dos participantes com a cooperativa da pesquisa, evidenciando um percentual expressivo de média 40% dos cooperados de comprometimento. Além de apresentar as médias dos itens do questionário referentes ao comprometimento afetivo, todas com valores significativamente elevados positivamente.

Para contextualizar o comprometimento normativo representa “o sentimento de obrigação de continuar na organização” (MEYER e ALLEN, 1993, p.50). Geralmente é

guiado por um senso de obrigação em permanecer na organização, desenvolvido mediante a influência da cultura organizacional. As médias apresentaram uma semelhança, sendo a maioria dos respondentes, ficando entre 4 a 5, o que indica um alto grau de comprometimento normativo.

Quando o comprometimento instrumental é analisado isoladamente das outras dimensões do comprometimento organizacional, percebe-se que os participantes se dividem em não sabe se está ou não comprometido e metade são comprometidos, a maioria das respostas se encontram entre 2 e 4.

Em relação aos resultados obtidos para a confiabilidade do instrumento de pesquisa, pode-se observar que todos os fatores obtidos, apresentam índices de confiabilidade que atestam a consistência interna do instrumento, uma vez que resultaram em valores superiores a 0,6, revelando que todos os três fatores podem ser utilizados para avaliar o comprometimento organizacional de forma coerente (HAIR *et al.*, 2005).

Com a finalidade de analisar a percepção dos pesquisados acerca da natureza do comprometimento organizacional foi calculado a média e o desvio-padrão das variáveis e dos fatores, conforme pode ser visualizado no Quadro 14.

Var	Fator 1 - Afetivo	Média	Desvio
44	Eu consigo identificar os problemas da minha Cooperativa e me preocupo com eles.	3,501	1,003
45	Esta Cooperativa tem um imenso significado pessoal para mim.	3,721	0,958
46	Esta Cooperativa merece minha lealdade.	3,547	1,126
47	Na situação atual, me manter como cooperado é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.	3,439	1,049
48	Eu seria muito feliz em permanecer o resto da minha trajetória como produtor/ cooperado desta cooperativa.	3,652	1,062
	Total	3,572	0,821
	Fator 2 – Normativo	Média	Desvio
59	Eu não deixaria minha Cooperativa agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	3,423	1,109
50	Eu me sentiria culpado se deixasse minha Cooperativa agora.	3,236	1,139
51	Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha Cooperativa agora.	3,367	1,092
52	Eu preciso muito da minha Cooperativa.	3,449	1,111
	Total	3,368	0,939
Var	Fator 3 – Instrumental	Média	Desvio
53	Se eu decidisse deixar minha Cooperativa agora, minha vida ficaria bastante desestruturada.	3,055	1,115
54	Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta Cooperativa.	3,062	1,166
55	Mesmo se eu quisesse, seria muito difícil para mim deixar minha Cooperativa agora.	3,186	1,138
56	Uma das poucas consequências negativas de deixar esta Cooperativa seria a falta de alternativas imediatas.	3,163	1,163
	Total	3,117	0,988

Quadro 14 - Comprometimento Organizacional: Média e Desvio Padrão.
Fonte: Dados da Pesquisa.

Com o intuito de verificar como o comprometimento organizacional difere das variáveis de perfil, realizou-se o teste t independente. Em relação à significância do teste, foi considerado um nível de significância de 95%.

Através do Test t observa-se significância entre, Escolaridade e Comprometimento Instrumental, Cargo de Gestão e Comprometimento afetivo e Participação em Assembleias e Comprometimento Instrumental, nos demais foram obtidos valores inferiores a 0,05.

Em relação à Escolaridade, os grupos foram separados em cooperados com curso médio e ensino superior. Assim, pode-se afirmar que há diferença significativa para a base Comprometimento Instrumental (Sig. = 0,005), sendo que os cooperados com curso superior apresentam maiores médias (3,164).

A variável Cargo de Gestão, os resultados do teste t sinalizam para diferenças estatísticas em relação ao Comprometimento Afetivo (Sig.= 0,000) permitindo inferir que, os cooperados que não ocupam cargo de gestão representam média de (4,010), em relação a quem ocupa cargo de gestão (3,504). O desejo do membro em permanecer ligado a uma entidade social particular tem relação com o bom relacionamento dele com a organização, trazendo um sentimento de pertença, um sinal de satisfação.

A última variável que obteve teste t significativo (Sig. = 0,003) foi a variável Participação em Assembleia e o Comprometimento Instrumental. Participação em Assembleia representa os cooperados que comparecem uma vez por ano nas assembleias ordinária ou extraordinária (3,179) e os que vão duas ou mais vezes em assembleias ano tem médias inferiores (2,877).

Com base nestes resultados, pode-se inferir que cooperados que possuem curso superior estão mais comprometidos de forma instrumental com a sua cooperativa. Buscando a obtenção de resultados específicos Meyer e Allen (2008), obtiveram resultados que dizem que pessoas com comprometimento instrumental permanecem na organização porque elas precisam. Este componente pode ser relacionado com a conformidade e comportamentos são adotados com o objetivo de recebimento de recompensas.

Outra observação a ser destacada se relaciona aos cooperados que não ocupam cargo de gestão estão mais comprometidos afetivamente, ou seja, corresponde ao grau que o colaborador se sente emocionalmente ligado, identificado e envolvido com a sua saída da organização e nelas permanecem porque querem (MEYER e ALLEN, 1991).

Pode ser ainda ressaltado que cooperados que participam pelo uma vez ao ano de assembleias estão mais comprometidos instrumentalmente com a sua cooperativa. Segundo estudos de Becker (1960) o indivíduo irá optar por permanecer na organização enquanto

perceber benefícios em continuar nesta empresa. No momento em que perceber um déficit em relação aos retornos recebidos, sua escolha provavelmente será desassociar desta organização.

A Figura 6 sintetiza os resultados obtidos:

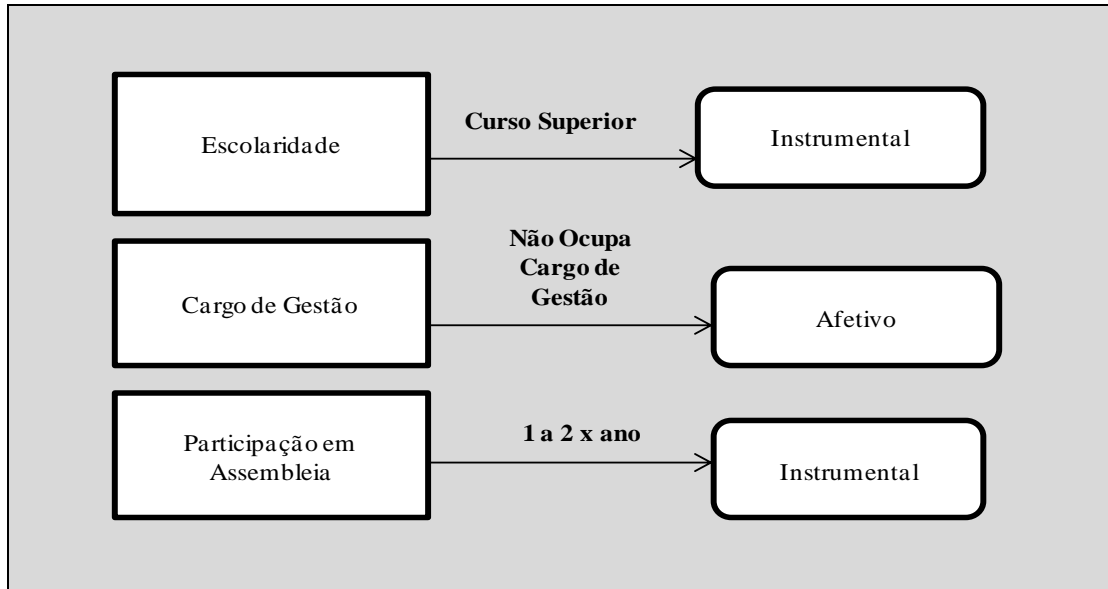


Figura 6 - Síntese dos Resultados do Teste t: Comprometimento Organizacional.
Fonte: Dados da Pesquisa.

Tendo em vista que as médias obtidas para comprometimento organizacional afetivo, normativo e instrumental resultaram em valores muito próximos fez-se necessário a realização do teste t para amostras emparelhadas, visando identificar se há diferença significativa entre as médias para um mesmo respondente (MALHOTRA, 2006), conforme pode ser visto na Tabela 10.

Tabela 10 - Teste t entre os tipos de Comprometimento Organizacional.

Pares	Diferença Entre Pares		t	Sig.
	Média	Desvio		
Comprometimento Afetivo - Comprometimento Normativo	0,20361	0,64008	5,555	0,000
Comprometimento Afetivo - Comprometimento Instrumental	0,45525	0,88523	8,981	0,000
Comprometimento Normativo - Comprometimento Instrumental	0,25164	0,68825	6,385	0,000

Fonte: Dados da Pesquisa.

Enquanto o Comprometimento Afetivo diz respeito ao apego do indivíduo, como um envolvimento, onde ocorre identificação com a organização, especialmente aquelas que satisfizeram necessidades psicológicas, levando-o a se sentir confortável dentro da organização. Enquanto que a percepção do Comprometimento Normativo está relacionado a um alto nível de comprometimento por parte do indivíduo em relação à organização, segundo

Meyer e Allen (1997), os indivíduos sentem que são obrigados a continuar na organização.

Esta significância pode estar relacionada pelo fato de o mesmo grupo de cooperados que estão comprometidos afetivamente também estejam ligados a organização de uma forma normativa, se sentem ligados emocionalmente, mas ao mesmo tempo ligados por algum sentimento de obrigação.

Além da relação afetiva - normativa, também houve um envolvimento afetivo e instrumental dos cooperados. Isso pode estar relacionado ao fato de indivíduos com forte comprometimento afetivo permanecem na organização porque querem, enquanto que aqueles que possuem forte comprometimento instrumental permanecem porque necessitam (MONDAY, PORTER e STEERS, 1982).

A última relação foi entre o Comprometimento Normativo – Instrumental, segundo Allen e Meyer (1990) indivíduos com forte comprometimento instrumental permanecem na organização porque querem e aqueles com forte comprometimento normativo porque sentem que eles deveriam fazer assim.

4.4 Correlação entre Satisfação e Comprometimento Organizacional: Percepção dos entrevistados

A fim de compreender a relação entre as percepções de satisfação e comprometimento organizacional dos associados de cooperativas agrícolas, procedeu-se à análise de correlação entre os construtos. Para tanto, utilizou-se o coeficiente de correlação de *Pearson*, por ser próprio para o caso de associação entre variáveis intervalares (AAKER, KUMAR e DAY, 2004). Segundo Cohen (1988), valores entre 0,10 e 0,29 podem ser considerados baixos; escores entre 0,30 e 0,49 podem ser considerados como moderados; e valores entre 0,50 e 1 podem ser interpretados como altos. Dancey e Reidy (2005) apontam para uma classificação ligeiramente diferente: $r = 0,10$ até $0,30$ (fraco); $r = 0,40$ até $0,6$ (moderado); $r = 0,70$ até 1 (forte). Os resultados obtidos encontram-se expostos na Tabela 11.

Tabela 11 - Matriz de Correlação entre Satisfação e Comprometimento Organizacional.

Satisfação	Comprometimento Organizacional		
	Afetivo	Normativo	Instrumental
Serviço	0,756 *	0,635 **	0,474 **
Insumo	0,686 **	0,607 **	0,448 **
Aspecto Social e Econômico	0,666 **	0,631 **	0,561 **
Localização e Estrutura Física	0,640 **	0,538 **	0,429 **
Atendimento	0,519 **	0,425 **	0,378 ***

* Correlação Forte

** Correlação moderada

*** Correlação fraca

Fonte: Dados da pesquisa

Através da análise dos dados apresentados na Tabela 11, pode-se observar que, de um modo geral, foram obtidos coeficientes de correlação significativos entre os constructos. A maioria das correlações foram moderadas, apenas a correlação entre a variável Atendimento e Comprometimento Instrumental apresentou uma baixa significância de (0,3) e uma apresentou uma forte correlação, entre o fator Serviço e o Comprometimento Afetivo, nas demais a correlação foi moderada, variando entre 0,4 e 0,6.

Analisando, primeiramente, as relações entre os construtos, observa-se que, em relação ao Fator Serviço e o Comprometimento Afetivo, a correlação foi forte, uma vez que, o sucesso do serviço está na capacidade de evocar e provocar reações subjetivas (HUME, 2008). Além de o comprometimento afetivo abordar a identificação e o envolvimento dos indivíduos com os produtos e serviços que suas organizações oferecem (SCHEIBLE, BASTOS e RODRIGUES, 2013).

A variável Serviço está relacionada aos serviços prestados ao produtor, que são bastante diversificados, desde avais para a tomada de financiamentos, programas de assistência técnica, programas de fomento à produção até atendimento de emergências (CASTRO *et al.*, 1998).

Um indivíduo que se identifica com uma organização também será comprometido com seus produtos e serviços, o comprometimento afetivo é uma consequência da identificação. De um modo geral, nas outras correlações do fator Afetivo, constata-se que, acerca das intensidades das correlações, pode ser considerada como moderada, tendo em vista que se encontram no intervalo compreendido entre 0,440 e 0,686 (PESTANA e GAGEIRO, 2003).

Segundo Mayer e Allen (1991) a identificação do membro com os objetivos e valores da organização é fundamental para o comprometimento afetivo. Os associados julgam a

justiça organizacional importante e vêem como uma característica definidora de sua sociedade cooperativa, sentindo que pertencem ao coletivo e, com isso, querem ficar.

Através dos valores encontrados pode se observar que a maior correlação (0,668) esta entre as bases do comprometimento (afetivo) e da Satisfação (Insumo). Assim os autores Geyskens, Steenkamp e Kumar (1999) definem satisfação como sendo uma forma de distribuição, seja ela de qualquer natureza, como um estado afetivo positivo decorrente de todos os aspectos do relacionamento de uma organização com seu parceiro. Entre o fator normativo e os fatores de satisfação a maior correlação aconteceu entre o Comprometimento Normativo e Serviço (0,635).

A última análise se dá entre o fator instrumental e os fatores de satisfação, a maior correlação se deu entre (0, 561), instrumental e Aspecto Social e Econômico e ocorreu uma correlação fraca, entre o comprometimento instrumental e o Atendimento (0,378).

Tabela 12 - Matriz de Correlação entre Fatores do comprometimento organizacional.

Fatores do Comprometimento Organizacional	Normativo	Instrumental
Afetivo	0,744 *	0,535**

* Correlação Forte

** Correlação moderada

*** Correlação fraca

Fonte: Dados da pesquisa

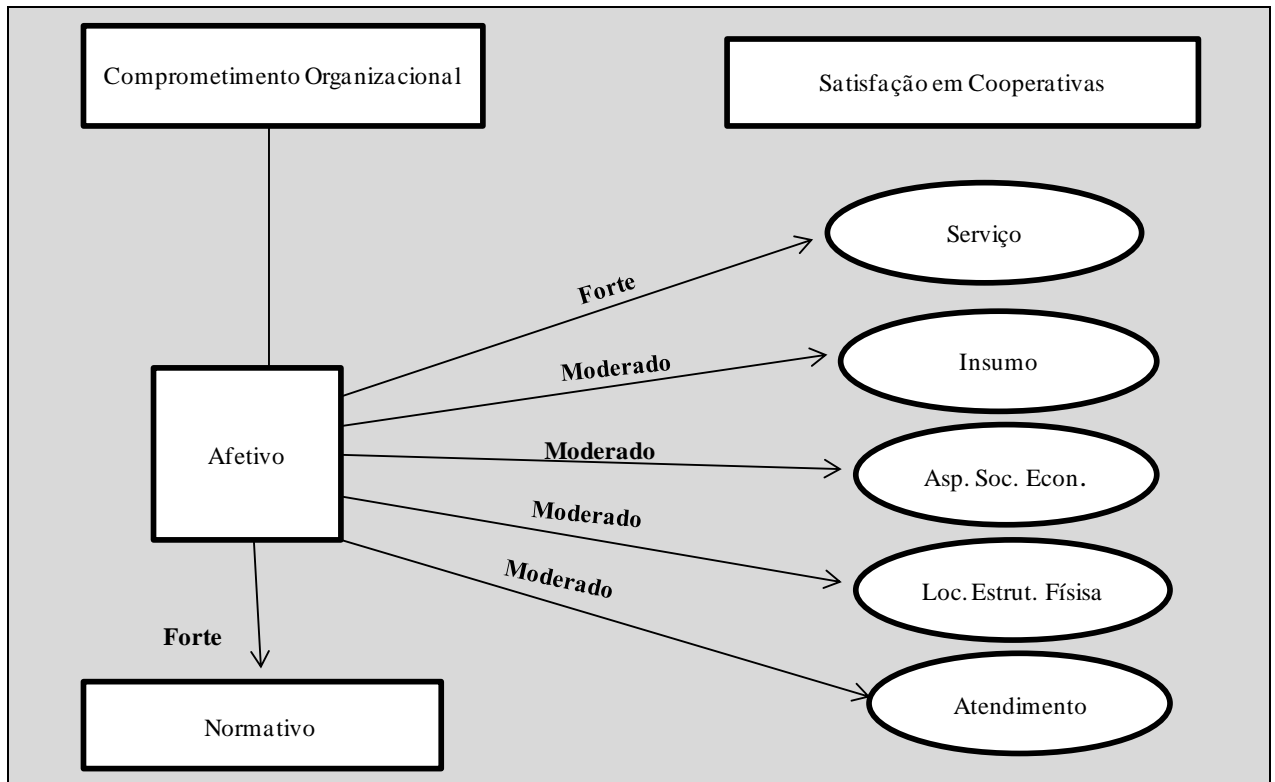
Vale ressaltar que no comprometimento organizacional o *enfoque afetivo* esta relacionado ao fato que o indivíduo permanece em uma organização ou realizando transações com a mesma, porque quer e está emocionalmente envolvido; o *enfoque normativo* diz respeito ao grau de obrigação, ou dever moral, de permanecer na organização e nela permanecem porque sentem que devem e o *enfoque instrumental* é o grau em que o indivíduo se mantém unido à organização devido ao reconhecimento dos custos associados com a sua saída da empresa e nela permanecem porque precisam (MEYER e ALLEN, 1991).

Analisando as correlações entre os fatores de comprometimento organizacional expostas na Tabela 12, ouve uma forte correlação entre o fator afetivo e o normativo (0,744), uma vez que o enfoque afetivo esta relacionado com as intenções de empenho extra, sacrifício e permanência; já a o fator normativo tem correspondência a um vínculo marcado pelo sentimento de obrigação em permanecer na organização (CARVALHO *et al.*, 2011).

A correlação entre o fator afetivo e o instrumental foi moderada (0,535), desta forma, segundo Meyer e Allen (1991) de forma específica, o enfoque afetivo centraliza as forças emocionais, sociais e as identidades entre o indivíduo e a organização, por outro lado, o

enfoque instrumental tem relação com o sentimento do indivíduo em fazer parte da organização e dar seguimento às atividades, de forma conjunta, os indivíduos levam em conta os custos ligados a sua saída, que podem ser distinguidos de maneira diferente entre os indivíduos. Assim, ocorrem comparações entre os benefícios em continuar na sociedade e as desvantagens ligadas à desistência destes consideráveis benefícios (CARDOZO *et al.*, 2013).

A Figura 7 mostra uma síntese da correlação entre os construtos analisados.



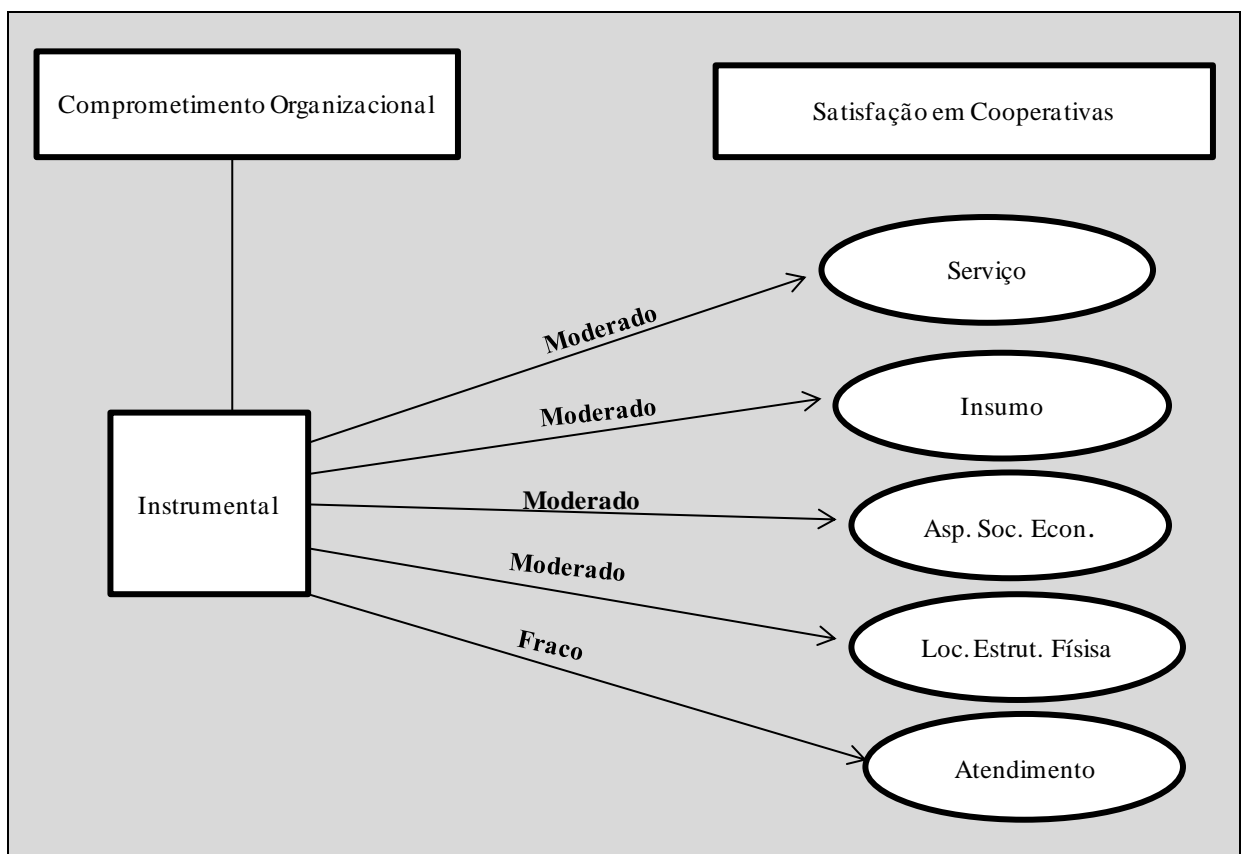
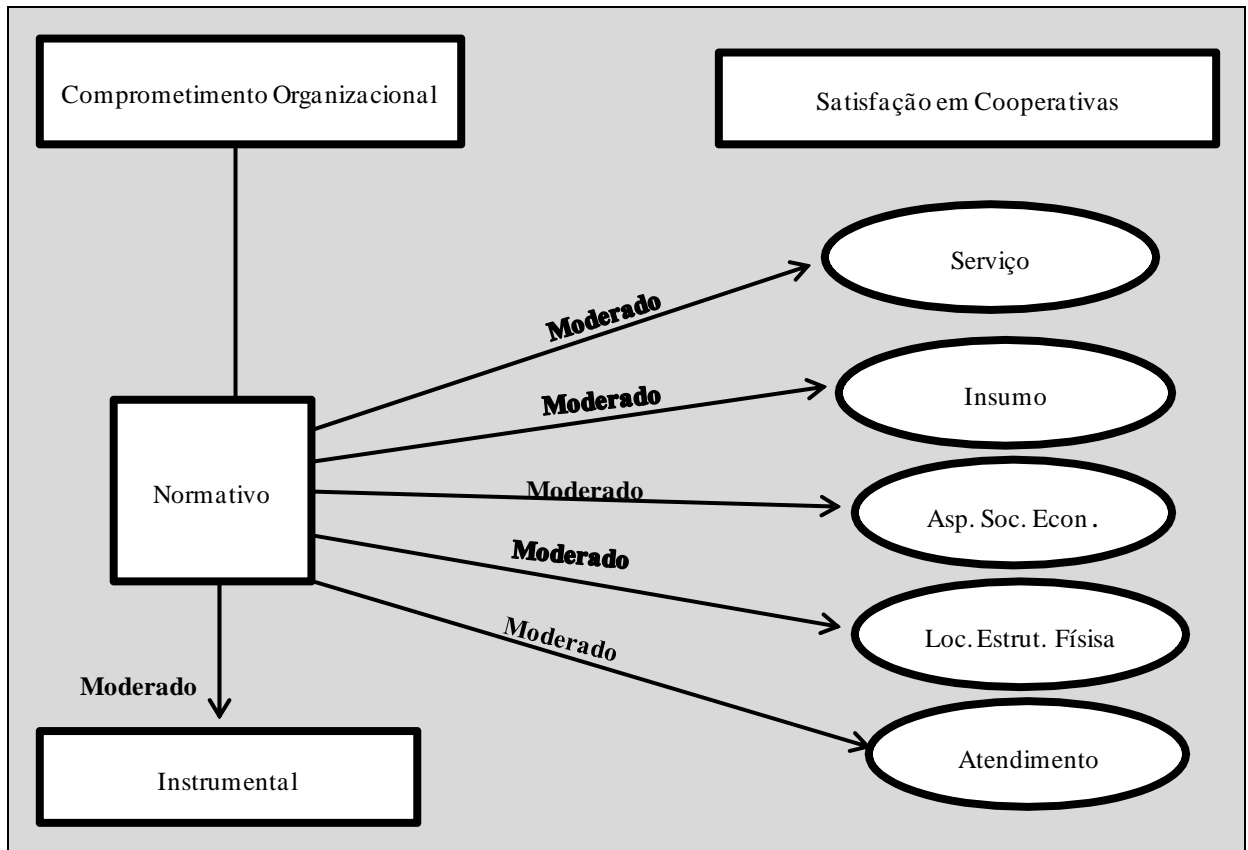


Figura 7 - Síntese das correlações entre os Construtos.
 Fonte: Elaborada pela autora.

5 CONCLUSÃO

Esta dissertação estudou a satisfação e o comprometimento organizacional, conforme visto nos capítulos que a compõem. Neste trabalho os dois assuntos centrais, a satisfação e o comprometimento organizacional foram abordados de uma forma abrangente, porém bastante fragmentado, não se detendo em discussões de aspectos mais gerais, porém, específicas.

Em discussões anteriores, as cooperativas representam um grupo de organizações peculiares e complexas. Possui a lógica econômica e a social, enquanto as empresas têm como único objetivo a geração do lucro, as cooperativas se preocupam em desenvolver e agregar valor a produção do seu associado (NETO, 2002).

Por isso, a satisfação dos cooperados em relação a vários seguimentos da cooperativa, é um componente importante a ser medido. Uma vez que a cooperativa é uma “associação autônoma de pessoas que se unem voluntariamente para suprir necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns” (ACI, 2009, grifo nosso). Contudo a satisfação dos associados representa o alcançar seus objetivos e, portanto, o bom desempenho das cooperativas. O termo satisfação em toda sua amplitude, não é muito estudado no âmbito das cooperativas, desta forma, este trabalho se propôs validar fatores que pudessem remeter a satisfação dos associados em cooperativas agrícolas, além de fazer sua correlação com os fatores de comprometimento organizacional.

O termo comprometimento organizacional é geralmente utilizado para relacionar a obrigação de algo muito estimado ou para referir condições de contratos firmes vinculados a um evento posterior (BROWN, 1996). Durante as últimas décadas, este tem sido um tópico de pesquisa popular, em decorrência de implicações motivacionais em torno do comprometimento (ALLEN e MEYER, 1990; BECKER, 1992; MOWDAY, PORTER; STEERS, 1982). Apesar do conceito ter passado por progressões em sua compreensão, disputas teóricas persistem quanto sua aplicação em contextos organizacionais e, até mesmo, sobre a natureza do conceito (HUNT e MORGAN, 1994; MATHIEU e ZAJAC, 1990; MORROW, 1983; REICHERS, 1985). Por isso a necessidade de continuar estudando o tema em outras realidades, para poder verificar seu comportamento, uma vez que em cooperativas se trata de uma organização inovadora a ser estudada.

Em relação ao perfil dos associados, verifica-se que a grande maioria é do sexo masculino representando 91% dos participantes, frente a 9% do sexo feminino. Quanto à idade, observa-se que um público de meia idade com média de 35 anos, evidencia-se que as idades dos cooperados variam de 18 a 76 anos.

Quanto ao estado civil verificou-se que 220 (72%) são casados, representado a sua maioria. Solteiros são 66 (22%), Separados/divorciados consisti em 13(4%) e os viúvos são apenas (2%). Em relação à escolaridade o público foi bem diversificado, com sua maioria sendo os de ensino médio completo 88 (29%), depois vêm os de ensino fundamental incompleto 63 (21%), os de ensino fundamental completo representa 43 (14%), ensino médio incompleto são 42(14%).

O tempo de participação como associado na cooperativa, a maioria tem mais de 20 anos de associação representando 35% com 93 associados, 64 (24%) tem mais de 10 anos.

Quando foi perguntando se ocupavam algum cargo de gestão na cooperativa 265 (87%) não ocupavam, 28 (9%) responderam que ocupava um cargo de gestão e 12 (4%), atualmente não ocupavam nenhum cargo na diretoria da cooperativa.

A última parte do perfil dos respondentes esta a frequência com que cada cooperado participava das assembleias, a sua maioria 128 (42%), participada de 1 a 2 vezes por ano, 112 (37%), participa frequentemente e 63 (21%) não tem tempo de participar.

O primeiro objetivo específico deste trabalho pretendia “Identificar os fatores que influenciam no grau de satisfação dos cooperados”, através da coleta de dados que aconteceu por meio de aplicação de questionário, com os resultados, foi feito a análise quantitativa, encontrando-se cinco fatores correspondentes a Satisfação, são eles: Serviço, Insumo, Aspectos Social e Econômico, Localização e Estrutura Física e Atendimento. Desta forma foi alcançado o primeiro objetivo específico do estudo.

O segundo objetivo específico do trabalho era “Investigar as bases do comprometimento organizacional mais valorizadas na percepção dos cooperados”, através do instrumento adaptado e aplicado aos associados, os resultados indicam um elevado comprometimento instrumental e afetivo e um baixo comprometimento normativo. O enfoque afetivo corresponde ao grau de envolvimento emocional do indivíduo e sua organização, onde ele permanece cooperado por assim desejar, já a dimensão instrumental esta ligada com o grau em que o indivíduo se mantém ligado à organização devido ao reconhecimento dos custos associados com a sua saída da empresa e nela permanece porque precisa.

E por fim o terceiro objetivo “estabelecer relações entre a percepção dos membros sobre a satisfação e comprometimento organizacional”. Foi encontrada uma forte correlação entre o enfoque Afetivo de comprometimento e o fator Serviço. Uma fraca correlação entre enfoque Instrumental e o fator Atendimento, nas demais correlações foram todas de ligação moderada.

Ainda que os objetivos do presente trabalho tenham sido plenamente atingidos, algumas limitações foram observadas no decorrer da pesquisa, a primeira limitação esta presente na impossibilidade do pesquisador em aplicar o questionário, num número maior de cooperativas do estado do Rio Grande do Sul, uma vez que a região gaúcha apresenta um grande número de cooperativas espalhadas por todo o território, assim como ser feito uma pesquisa nacional. Pode se destacar, também, que a pesquisa foi empregada em apenas um tipo de cooperativa, a agrícola, sendo que existem mais 12 ramos a ser explorado dentro do cooperativismo, o que também pode ser considerado como um fator limitante.

Em decorrência disso, sugere-se a realização de pesquisas futuras em outras realidades, no sentido de ampliar os fatores do presente modelo de pesquisa e dar incremento maior no uso desta ferramenta. Neste sentido, estudos que busquem investigar a relação entre satisfação e comprometimento organizacional dos cooperados em diversos ramos, visando à comparação de resultados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. **Marketing research**. New York: John Wiley & Sons, 2001.

ABREU, B. S. *et al.* Cooperativismo como alternativa para o desenvolvimento regional-o exemplo da COAPECAL. **Revista de Geografia (Recife)**, v.25, n.3, p.72-84, 2010.

ABREU, J. C. Aglomerado produtivo local-APLR: uma perspectiva de modelo de organização para o incremento da micro e pequenos produtores rurais. IN: YAMAGUCHI, L. C. T. *et al.* (org.). **A cadeia produtiva do leite na Região Campo das Vertentes**, 2004. Juiz de Fora , 2004.

ACI (ASSOCIAÇÃO INTERNACIONAL DAS COOPERATIVAS). **Identidad y principios cooperativos**. Montevidéo: Editora Nordan Comunidad, 1995.

ALLEN, N. J.; MEYER, J. P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. **Journal of occupational psychology**, v.63, n.1, p.1-18, 1990.

ANTONIALLI, L. M. Influência da mudança de gestão nas estratégias de uma cooperativa agropecuária. **Revista de Administração Contemporânea**, v.4, n.1, p.135-159, 2000.

AVRICHIR, I.; DEWES, F. Construção e validação de um instrumento de avaliação do desempenho docente. In.: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais...** Salvador, 2006.

BABBIE, E. **Métodos de pesquisas de survey**. Editora UFMG, 1999.

BACKES, R. L. *et al.* Desempenho de cultivares de girassol em duas épocas de plantio de safrinha no Planalto Norte Catarinense. **Scientia Agraria**, Curitiba, v.9, p.41-48, 2008.

BAKER, M. Selecting a research methodology. **The Marketing Review**, v.1, n.3, p.73-397, 2000.

BALSAN, L. A. G. **Comprometimento e entrenchamento organizacional como variáveis preditoras do impacto do treinamento no trabalho**: um estudo de caso em uma instituição pública de ensino superior. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração. Santa Maria: UFSM, 2011.

BATALHA, M. O. **Gestão agroindustrial**: GEPAL. Grupo de Estudos e Pesquisas Agroindustriais. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BATEMAN, T. S.; STRASSER, S. A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. **Academy of Management Journal**, v.24, n.24, p.95-112, 1981.

BANDEIRA, M. L.; MARQUES, A. L.; VEIGA, R. T. As dimensões múltiplas do comprometimento organizacional: um estudo na ECT/MG. **Revista de Administração Contemporânea**, v.4, n.2, p.133-157, 2000.

BASTOS, A. V. B. Comprometimento organizacional: um balanço dos resultados e desafios que cercam essa tradição de pesquisa. **Revista de Administração de Empresas**, v.33, n.3, p.52-64, 1993.

_____. *et al.* Os vínculos do indivíduo com a sua organização empregadora: questões conceituais que cercam as medidas existentes. In.: III Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho, 2008. **Anais...** Florianópolis, 2008.

_____; BRANDÃO, M. G.; PINHO, A. P. M. Comprometimento organizacional: uma análise do conceito expresso por servidores universitários no cotidiano de trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, v.1, n.2, p.97-120, 1997.

BECKER, H. Notes on the concept of commitment. **American journal of Sociology**, v.66, n.1, p.32, 1960.

BERTOLDO, M. R. **A satisfação dos clientes internos eo comprometimento organizacional**: um estudo a luz do modelo ASH nas indústrias alimentícias do RN. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal: UFRN, 2006.

BOESCHE, L.; MAFIOLETTI, R. L. **Evolução e indicadores do cooperativismo brasileiro e paranaense**. Curitiba: Sistema ocepar, 2005.

BHUYAN, S. The “pople” factor in cooperatives: an analysis of members attitudes and behavior. **Canadian Journal of Agricultural Economics/Revue canadienne d'agroéconomie**, v.55, n.3, p.275-298, 2007.

BROWN, T. A. **Confirmatory factor analysis for applied research**. New York: The Guilford Press, 2006.

CARDOZO, B. D. A. *et al.* **Comprometimento organizacional e gestão de bens materiais e patrimoniais: um estudo de caso em uma cooperativa de reciclagem**. Brasília: ENGPR, 2013.

CARVALHO, P. *et al.* Comprometimento afetivo, de continuação e entrincheiramento organizacional: estabelecendo limites conceituais e empíricos. **Psicologia: teoria e prática**, v.13, n. 2, p.127-141, 2011.

CASTRO, C. C. *et. al.* Estudo da cadeia láctea do Rio Grande do Sul: uma abordagem das relações entre os elos da produção, industrialização e distribuição. **Revista de Administração Contemporânea**. v.2, n.1, p.143-164, 1998.

CARVALHO, G. R. *et al.* Sistemas de recompensa e suas influências na motivação dos funcionários: estudo em uma cooperativa capixaba. In.: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2012. **Anais...** Resende/RJ, 2012.

CASAROTTO FILHO N.; et al. **Análise de investimento em cotas de cooperativa de crédito: um estudo de caso.** In.: V Encontro Latino-Americanos de Cooperativismo, 2008. **Anais...** Ribeirão Preto/SP, 2008.

CHURCHILL, G. A., Jr. A paradigm for developing better measures of marketing constructs. **Journal of Marketing Research**, v.16, n.1, p.64-73, feb. 1979.

COOK, M. L. The future of U.S. agricultural cooperatives: a neo-institutional approach. **American Journal of Agricultural Economics**, v.77, n.5, p.1153-59, 1995.

COOPER, D. R.; SCHINDLER P. S. **Métodos de pesquisas em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2003.

COHEN, J. **Statistical power analysis for the behavioral sciences.** Hillsdale, NJ, Erlbaum, 1988.

CRUZ, A. **Uma contribuição crítica às políticas públicas de apoio à economia solidária.** Disponível em: <<http://antares.ucpel.tche.br/nesic/contribuicaoocriticapolpublicas.pdf>>. Acesso em: 20 de nov. 2013.

CURRY, J. P. *et al.* On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. **Academy of Management Journal**, v.29, n.4, p.847-858, 1986.

DANCEY, C.; REIDY, J. **Estatística sem matemática para psicologia: usando SPSS para Windows.** Porto Alegre, Artmed, 2006.

DAKURAH, H. A.; GODDARD, E.; OSUTEYE, N. Attitudes towards and satisfaction with cooperatives in Alberta: a survey analysis. **American Agricultural Economics Association. Rhode Island: University of Alberta**, v.1, n.1, p.24-27, 2005.

DAVIS, K. N.; JOHN W. **Comportamento humano no trabalho.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

DAWES, R. M. Social dilemmas. **Annual review of psychology**, v.31, n.1, p.169-193, 1980.

ETZIONI, A. **A comparative analysis of complex organizations.** New York: Free Press, 1975.

FÁVERO, L. P. *et al.* **Análise de dados: modelagem multivariada para tomada de decisões.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

FERREIRA, M,A,M; BRAGA, M. J. Diversificação e competitividade nas cooperativas agropecuárias. **Revista de Administração Contemporânea**, v.8, n.4, p.33-55, 2004.

FIELDS, D. L. **Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis.** SAGE Publications, Incorporated, 2002.

FILIPPINI, R. Operations management research: some reflections on evolution, models and empirical studies in OM. **International Journal of Operations & Production Management**, v.17, n.7, p.655-670, 1997.

- FONSECA, A. T.; CALVACANTI, W. M.; MAGALHÃES, S. R. Estudo da percepção dos usuários quanto aos serviços prestados no atendimento ao público de uma cooperativa de crédito da cidade de Pompéu/MG. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v.8, n.1, p.7-18, 2010.
- FORZA, C. Survey research in operations management: a process-based perspective. **International Journal of Operations & Production Management**, v.22, n.2, p.152-194, 2002.
- FRANÇA FILHO, G. C. D. Teoria e prática em economia solidária: problemática, desafios e vocação. **Civitas-Revista de Ciências Sociais**, v.7, n.1, p.1-21, 2007.
- FRANKE, W. **Direito das sociedades cooperativas**. São Paulo - Saraiva/USP, 1973.
- FREITAS, H. *et al.* O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v.35, n.3, p.105-112, 2000.
- FULTON, J. R.; ADAMOWICZ, W. L. Factors that influence the commitment of members to their cooperative organization. *Journal of Agricultural Cooperation*, v.8, n.1, p.39-53, 1993.
- FULTON, M. Cooperatives and member commitment. **Finnish Journal of Business Economics**. v.4, n. 1, p.418-37, 1999.
- GALINHA, I.; RIBEIRO, J. História e evolução do conceito de bem-estar subjectivo. **Psicologia, saúde & doenças**, v.6, n.2, p.203-214, 2005.
- GASPARELLO, C. F.; RESENDE, J. B.; BARBOZA, R. J. Importância da atuação de uma cooperativa de crédito rural na cidade de Garça e região para atender o seguimento agropecuário. **Revista científica eletrônica de administração**, v.8, n.15, p.1-07, 2008.
- GAWLAK, A.; RATZKE, F. A. Y. **Cooperativismo: filosofia de vida para um mundo melhor**. 1.ed. Curitiba: Ocepar, 2001.
- GIANEZINI, M.; SALDÍAS, R.; RUVIARO, C. F. Gestão, fidelização e desenvolvimento local: perspectivas contemporâneas em duas cooperativas do Rio Grande do Sul. **Gestão Contemporânea**, v.9, n.12, p.257-271, 2012.
- GEYSKENS, I.; STEENKAMP, J. E. M.; KUMAR, N. A meta-analysis of satisfaction in marketing channel relationships. **Journal of Marketing Research**, v.36, n.2, p.223-238, may, 1999.
- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOLDSMITH, P.; GOW, H. Strategic positioning under agricultural structural change: A critique of long jump co-operative ventures. **International Food and Agribusiness Management Review**, v.8, n.2, p.1-21, 2005.
- GRAY, T. W.; KRAENZLE, C. A. Member participation in agricultural cooperatives: a regression and scale analysis. **Rural Business-Cooperative Service**, v.165, n.1, p.01-29, 1998.

GUAZZI, D. M. **Utilização do QFD como uma ferramenta de melhoria contínua do grau de satisfação de clientes internos**: uma aplicação em cooperativas agr opecuárias. 209p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 1999.

HAIR, J. F; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

_____. *et al.* **Análise multivariada de dados**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

_____. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HANSEN, M. H.; MORROW JR, J.; BATISTA, J. C. The impact of trust on cooperative membership retention, performance, and satisfaction: an exploratory study. **The International Food and Agribusiness Management Review**, v.5, n.1, p.41-59, 2002.

HARTE, L. N. Creeping Privatisation of Irish Co-operatives: A Transaction Cost Explanation. In: NILSSON, J. e DIJK, G. V. (Ed.). **Strategies and structures in the agro-food industries** Assen: Van Gorcum & Comp. B.V, p.32, 1997.

HENDRIKSE, G.; BIJMAN, J. On the emergence of new growers' associations: self-selection versus countervailing power. **European Review of Agricultural Economics**, v.29, n.2, p.255-269, 2002.

HOLMSTRÖM, B. Managerial incentive problems: a dynamic perspective. **The Review of Economic Studies**, v.66, n.1, p.169-182, 1999.

HOPPEN, N.; LAPOINTE, L.; MOREAU, E. Um guia para a avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informações. REAd – Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre, v.2, n.2, p.01-34, nov. 1996.

HUME, M. Developing a Conceptual Model for Repurchase Intention in the Performing Arts: The Roles of Emotion, Core Service and Service Delivery. **International Journal of Arts Management**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 40-55, 2008.

HUNT, H. K. Consumer satisfaction, dissatisfaction, and complaining behavior. **Journal of Social Issues**, v.47, n.1, p.107-117, 1991.

KOCHER, M.; MARTINSSON, P.; VISSER, M. Social background, cooperative behavior, and norm enforcement. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v.81, n.2, p.341-354, 2012.

LEVI, Y.; DAVIS, P. Cooperatives as the “enfants terribles” of economics: Some implications for the social economy. **Journal of Socio-Economics**, v.37, n.6, p.2178-2188, 2008.

LOVELOCK, C. **Service marketing**: people, technology, strategy. Fourth Edition, United States: Prentice Hall International, 2001.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. Editora Pedagógica e Universitária, 1986.

MACIEL, C. D. O.; CAMARGO, C. Overqualification at work and its influence on attitudes and behaviors. **Revista de Administração Contemporânea**, v.17, n.2, p.218-238, 2013.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação**. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MEDEIROS, C. A. F. *et al.* Comprometimento organizacional: o estado da arte da pesquisa no Brasil. **Revista de Administração Contemporânea**, v.7, n.4, p.187-209, 2003.

_____; ENDERS, W. T. Validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional (Meyer e Allen, 1991). **Revista de Administração Contemporânea**, v.2, n.3, p.67-87, 1998.

MEIRELES, P. A. **Ações administrativas e participação especial em cooperativa agropecuária: um estudo de caso em Minas Gerais**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras. Lavras: UFLA, 1981.

MEURER, S.; MARCON, R. Desempenho de cooperativa versus expectativas e interesses dos associados. **Organizações Rurais e Agroindustriais**, Lavras, v.3, n.01, p.1-16, 2007.

MEYER, J. P.; ALLEN, N. J. A three-component conceptualization of organizational commitment. **Human resource management review**, v.1, n.1, p.61-89, 1991.

_____; _____. **Commitment in the workplace: theory, research, and application**. SAGE Publications, Incorporated, 1997.

_____; _____. SMITH, C. A. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. **Journal of applied psychology**, v.78, n.4, p.538, 1993.

_____; _____. Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: Some methodological considerations. **Journal of applied psychology**, v.69, n.3, p.372-378, 1984.

_____. *et al.* Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. **Journal of Vocational Behavior**, v.61, n.10, p.20-52, 2002.

MINAYO, M. D. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade. **Cadernos de saúde pública**, v.9, n.3, p.239-262, 1993.

MORGAN, R. M.; HUNT, S. D. The commitment: trust theory of relationship marketing. **Journal of Marketing**, v.58, n.3, p.20-38, 1994.

MORROW JR, J.; HANSEN, M. H.; PEARSON, A. W. The cognitive and affective antecedents of general trust within cooperative organizations. **Journal of Managerial Issues**, v.16, n.1, p.48-64, 2004.

MOTTA, P. R. **Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente**. 3.ed. Rio de Janeiro: Record, 1993.

MOWDAY, R. T.; PORTER, L. W.; STEERS, R. M. **Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. Academic press New York, 1982.

MOURA; A. C.; GONÇALVES; C. A. Modelo de satisfação acsi modificado no setor de telefonia móvel. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.45, n.1, p.72-85, 2005.

NETO, S. B. **Cooperativas: economia, crescimento e estrutura de capital**. Tese (Doutorado em Economia Aplicada) – Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, da Universidade de São Paulo. Piracicaba: USP, 1998.

_____. **Economia das organizações cooperativas: uma análise da influência da cultura e das instituições**. Tese (Livre Docência) – Faculdade de Economia Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto–FEARP, Ribeirão Preto: USP, 2004b.

_____. Estratégias e cooperativas agropecuárias: um ensaio analítico. In.: Seminário de Política Econômica em Cooperativismo e Agronegócios da UFV. **Anais...** Viçosa: UFV DER, 2002.

_____. Um ensaio sobre desempenho econômico e participação em cooperativas agropecuárias. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v.45, n.1, p.119-138, 2007.

NAMORADO, R. Para uma economia solidária—a partir do caso português. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, v. 84, p. 65-80,2009.

NUGUSSIE, W. Z. Why some rural people become members of agricultural cooperatives while others do not. **Journal of Development and Agricultural Economics**, v.2, n.4, p.138-144, 2010.

OCB (Organização da Cooperativas Brasileiras). **Princípios do cooperativismo**, 2011. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/principios.asp>>. Acesso em: 12 de jul. 2013..

OCEPAR. **Banco de dados**, 2006. Disponível em: <www.ocepar.org.br>. Acesso em: 12 de dez. 2013.

OCERGS. **Cooperativismo gaúcho divulga números e mostra sua força**, 2012a. Disponível em: <<http://www.ocergs.coop.br/comunicacao/noticias/1494-cooperativismo-gaucha-divulga-numeros-e-mostra-sua-forca>>. Acesso em: 01 de set. 2013.

_____. **Sistema Ocergs-Sescoop/RS lança plano de reestruturação das agropecuárias**. 2012b. Disponível em: <<http://www.ocergs.coop.br/comunicacao/noticias/959-fc60ca34722f0a0251290153b263261f>>. Acesso em: 10 de ago. 2013.

OLIVEIRA, L. H. D. SIG para a gestão de custos por qualidade: estudo de caso em uma cooperativa de café. **Revista de Administração Contemporânea**, v.1, n.3, p.97-119, 1997.

OLIVEIRA, L. J.; GONÇALVES, C. A.; SOUKI, G. Q. Qualidade, satisfação e comprometimento: um estudo nas relações BtoB na indústria de eletricidade. **Revista de Ciências da Administração**, v.10, n.22, p.80-103, 2009.

OLIVEIRA, P. D. S. **Cultura solidária em cooperativas**: projetos coletivos de mudança de vida. São Paulo: EdUSP, 2006.

OLSON, M. **A lógica da ação coletiva**. São Paulo: Edusp, 1999.

PESTANA, M. H.; GAGEIRO, J. N. **Análise de dados para ciências sociais**: a complementaridade do SPSS. 4.ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2005.

PIACESKI, E. E.; GNOATTO, A. A. **Cooperativismo**: a busca de um modelo de gestão participativa, 2004. Disponível em: <<http://www.sober.org.br/palestra/12/12P468.pdf>>. Acesso em: 24 de set. 2013.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assesment. **Journal of Management Information System**, v.5, n.4, p.125-136, 1993.

PIMENTEL, P. F. C. **Ação coletiva em organizações cooperativas**: um estudo de caso na cooperativa de laticínios vale do mucuri ltda. Em carlos chagas-mg. . Dissertação (Mestrado em Extensão Rural) – Universidade Federal de Viçosa. Viçosa: UFV, 2008.

PINHO, D. B. **Dicionário de cooperativismo**. São Paulo: FFCL–USP,1962.

_____. **O Pensamento cooperativo e o cooperativismo brasileiro**. 18.ed. São Paulo: Brascoop, 1982.

PORTO, D. R. Q. *et al.* Perfil dos produtores associados e nível de satisfação com os serviços da cooperativa agropecuária de Itaú Ltda. (COAPIL). **Revista de Biologia e Ciências da Terra**, v.6, n.1, p.171-178, jan.-jun. 2006.

PORTER, L. W.; CRAMPON, W. J.; SMITH, F. J. Organizational commitment and managerial turnover. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, p. 87-98, 1976.

_____. Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. **Journal of Applied Psychology**, v.59, n.5, p.603-609, 1974.

QUIJANO, S. D.; NAVARRO, J. El ASH (Auditoria del Sistema Humano), los modelos de calidad y la evaluación organizativa. **Revista de Psicología General y Aplicada**, v.52, n.2-3, p.301-328, 1999.

REGO, A.; SOUTO, S. A percepção de justiça como antecedente do comprometimento organizacional: um estudo luso-brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v.8, n.1, p.151-177, 2004.

RICCIARDI, L. **Cooperativismo**: uma solução para os problemas atuais. Vitória: 1986.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RIOS, G. S. L. Cooperação e tipos de cooperativismo no Brasil. In.: 1º Encontro da Rede de Estudos Rurais, 2006. **Anais...** Niteroi/RJ, 2006.

ROBBINS, S. P. **Organizational Behavior**, 14/e. Pearson Education India, 2001.

RODRIGUES, A. D. **Do comprometimento de continuação ao entrincheiramento organizacional: o percurso de validação da escala e análise da sobreposição entre os construtos**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia. Salvador: UFBA, 2009.

ROSALEM, V.; SANTOS, A. C. Satisfação dos consumidores: uma análise dos serviços prestados por uma cooperativa médica. In.: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. **Anais...** Resende/RJ, 2006.

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v.2, n.1, p.101-125, 1998.

SANTAOLÀRIA, R. P.; DIÉGUEZ, E. D. Construcción y análisis de escalas. In: MANGIN, J. P. L.; MALLOU, J. V. **Análisis multivariable para las ciencias sociales**. Madrid: Pearson Educación, 2005.

SCHEIBLE, A. C. F., BASTOS, A. V. B.; RODRIGUES, A. C. A. Comprometimento e entrincheiramento na carreira: integrar ou reconstruir os construtos? Uma exploração das relações à luz do desempenho. **RAUSP**, v.48, n.3, p.530-543, 2013.

SCHNEIDER, A. M. **Análise da influência dos valores do cooperativismo na definição dos estilos de liderança**. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Programa de Pós-Graduação em Administração. 2005.

SCHNEIDER, E. P. **Cooperativismo de crédito: organização sistêmica: ênfase no Sistema SICREDI**. 2006.

SCHNEIDER, J. O. A fidelidade societária en el contexto de la globalización: seus desafios hoje. In: RUBIO, M. R. (Cord.). **El rol de las cooperativas em um mundo globalizado**. Sherbrooke, Canadá: IRECUS. p.67-89, 2007.

SETTE, A. T. D. M. E. S.; SETTE, R. D. S.; SOUZA, M. A. Organização cooperativa sob a ótica dos cooperados. In.: Congresso da Sober, 2005. **Anais...** Ribeirão Preto, SP, 2005.

SIEBERT, J. W.; PARK, J. L. Maintaining a healthy equity structure: a policy change at producers cooperative association. **International Food and Agribusiness Management Review**, v.13, n.3, p.87-96, 2010.

SINGER, P. **Introdução à economia solidária**. São Paulo: Perseu Abramo, 2002.

SIMIONI, F. J. *et al.* Lealdade e oportunismo nas cooperativas: desafios e mudanças na gestão. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, São Paulo, v.47, n.3, p.739-765, 2009.

SIQUEIRA, M. M. M. Comprometimento organizacional afetivo, calculativo e normativo: evidências acerca da validade discriminante de três medidas brasileiras. In.: XXV Encontro da ANPAD, 2001. **Anais...** Campinas/SP, 2001.

_____. *et al.* Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E. *et al.* (Ed.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. p.300-328.

SISCOOB. **Premissas de classificação das operações da cooperativa em negociáveis e não negociáveis**, 2008. Disponível em: http://www.sicoobgoias.com.br/arquivos_cooperativas/3336/premissas_classificacao_operacoes.pdf. Acesso em: 05 de jul. 2013.

SPECTOR, P. E. **Job satisfaction**: application, assessment, causes, and consequences. SAGE Publications, Incorporated, 1997.

SWAILES, S. Organizational commitment: a critique of the construct and measures. **International Journal of Management Reviews**, v.4, n.2, p.155-178, 2002.

TRIVIÑOS, A. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

VERRY, M. **Sportmarketing for fitness**. Rio de Janeiro: Sprint, 1997.

WIENER, Y. Commitment in organizations: a normative view. **Academy of Management Review**, v.07, n.3, p.418-428, 1982.

WIENER, Y.; VARDI, Y. Relationships between job, organization, and career commitments and work outcomes: an integrative approach. **Organizational Behavior and Human Performance**, v.26, n.1, p.81-96, 1980.

YOUSEF, D. A. Organizational commitment and job satisfaction as predictors of attitudes toward organizational change in a non-western setting. **Personel Review**, v.29, n.5, p.567-592, 2000.

YONG, B C S. The career commitment of primary teachers in Brunei Darussalam: perceptions of teaching as a career. **Research in Education**: an Interdisciplinary International Research Journal, v.02, n.62, p.1-9, nov. 1999.

ZYLBERSZTAJN, D. Organização de cooperativas: desafios e tendências. **RAUSP**, São Paulo, v.29, n.3, p.23-32, jul./set. 1994.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário da Pesquisa

Prezados (as) Cooperados (as).

O presente instrumento de pesquisa tem objetivo de avaliar a satisfação e o comprometimento organizacional dos associados das cooperativas do ramo agropecuárias do Rio Grande do Sul. Estes questionários fazem parte a dissertação de mestrado em administração pela da Universidade Federal de Santa Maria/RS. Solicitamos sua colaboração no sentido de responder com precisão e prontidão às questões elaboradas. Cabe enfatizar a importância da sua participação, bem como informar que o questionário será considerado estritamente confidencial e as respostas não serão tratadas de modo individualizado. Logo, não é necessária a sua identificação.

Agradecemos antecipadamente sua valiosa contribuição.

Atenciosamente,

Viviane Flaviano

Mestranda do Curso de Administração – UFSM Contatos: vivianeflaviano@gmail.com

Cel: (55)8124-9799

Mauri Leodir Löbler Professor, Orientador – PPGA- UFSM

1- PERFIL DOS COOPERADOS

1. Gênero.

1. Feminino 2. Masculino

2. Idade: _____ anos

3. Qual o seu Estado Civil:

1. Solteiro (a) 2. Casado (a) 3. Separado/divorciado(a) 4. Viúvo (a)

4. Qual a sua Escolaridade:

1. Ensino fundamental incompleto

2. Ensino fundamental completo

3. Ensino médio incompleto

4. Ensino médio completo

5. Superior incompleto

6. Superior completo, sem pós-graduação

7. Superior, com pós-graduação / especialização

5. A quanto tempo faz parte desta cooperativa?

1. Menos de 1 ano

2. Entre 1 e 2 anos

3. Entre 3 e 5 anos

4. Entre 5 e 10 anos

5. A mais de 10 anos

6. A mais de 20 anos

6. Ocupa algum cargo de gestão?

1. Sim

2. Não

3.() Atualmente ocupo cargo de gestão

7. Com qual frequência participa das assembleias da cooperativa?

1. () Participo frequentemente
 2.() Participo de 1 a 2 vezes ao ano
 3. () Não tenho tempo de participar

8. Qual o nome da sua Cooperativa?

- () COTRIMAIO
 2. () COTRIJUI
 3. () COTRIBÁ
 4. () COOPERMIL
 5. () OUTRA. Qual _____

A seguir você encontrará uma série de sentenças que procuram avaliar as sua satisfação e o seu comprometimento em relação a sua cooperativa. **MARQUE COM UM X** no espaço, o número que corresponde à sua posição frente ao item, utilizando a seguinte escala:

Na escala, os números variam entre 1 – Discordo Muito (DM) a 5 – Concordo Muito (CM):

1- SATISFAÇÃO EM COOPERATIVAS

1	2	3	4	5
Discordo muito	Discordo	Não discordo, nem concordo.	Concordo	Concordo muito

SUA PERCEPÇÃO SOBRE...

09. O serviço de armazenagem da minha produção na Cooperativa me deixa satisfeito.	1	2	3	4	5
10. Participar das assembleias é meu dever como cooperado.	1	2	3	4	5
11. É seguro deixar minha produção armazenada na cooperativa para efetuar a comercialização quando necessário.	1	2	3	4	5
12. Considero o destino das sobras da Cooperativa adequado.	1	2	3	4	5
13. A Cooperativa tem um bom programa de valorização da cota capital.	1	2	3	4	5
14. A minha participação nas decisões da Cooperativa é muito importante.	1	2	3	4	5
15. A minha participação nas atividades (dias de campo, feiras, eventos) oferecidas pela Cooperativa me trás benefícios.	1	2	3	4	5
16. Os gestores da minha cooperativa me transmitem confiança.	1	2	3	4	5
17. Sou cooperado porque tenho um local confiável de entrega da minha produção.	1	2	3	4	5
18. Sou cooperado porque busco melhorias para minha lavoura.	1	2	3	4	5
19. A localização do armazém da minha Cooperativa facilita a entrega da minha produção.	1	2	3	4	5
20. A estrutura de (armazenamento, comercialização e administrativo) da Cooperativa é adequada.	1	2	3	4	5
21. Eu sou bem atendido pela equipe da minha Cooperativa.	1	2	3	4	5
22. Eu estou satisfeito com a assistência técnica recebida pela Cooperativa.	1	2	3	4	5
23. O serviço de armazenagem e comercialização da minha produção é confiável.	1	2	3	4	5
24. Eu confio nos gestores da minha Cooperativa.	1	2	3	4	5
25. A loja de insumos possui a maioria dos produtos que preciso para minha lavoura.	1	2	3	4	5
26. Sou cooperado porque busco ganhos financeiros.	1	2	3	4	5
27. Os insumos oferecidos pela Cooperativa são de primeira qualidade.	1	2	3	4	5
28. As despesas com funcionários e assistentes técnicos, estão em níveis adequados.	1	2	3	4	5

29. Estou satisfeito com as sobras que recebo da minha cooperativa.	1	2	3	4	5
30. A disponibilidade do técnico agrícola e suas orientações me deixam satisfeito.	1	2	3	4	5
31. A Cooperativa fornece informações sobre tendências dos preços dos produtos que comercializo.	1	2	3	4	5
32. Compro insumos de qualidade na minha Cooperativa.	1	2	3	4	5
33. Os preços que a Cooperativa paga pela minha produção são adequados.	1	2	3	4	5
34. Trabalhar de forma coletiva (cooperativismo) me trás satisfação.	1	2	3	4	5
35. Estou satisfeito com a comercialização da minha produção.	1	2	3	4	5
36. A parceria da Cooperativa, com boas empresas fornecedoras de insumo trás vantagens para minha lavoura.	1	2	3	4	5
37. A manutenção do preço feito pela Cooperativa me deixa satisfeito.	1	2	3	4	5
38. A Cooperativa oferece os melhores insumos para minha lavoura.	1	2	3	4	5
39. A Cooperativa possui preços competitivos no mercado, do pacote tecnológico dos insumos que utiliza.	1	2	3	4	5
40. A Cooperativa investe seus recursos financeiros de forma adequada.	1	2	3	4	5
41. Por eu ser cooperado minha produção tem garantia de comercialização.	1	2	3	4	5
42. Obtive maiores ganhos econômicos quando me tornei cooperado.	1	2	3	4	5

2- COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

1	2	3	4	5
Discordo muito	Discordo	Não discordo, nem concordo.	Concordo	Concordo muito

SUA PERCEPÇÃO SOBRE...

AFETIVO

43. Eu consigo identificar os problemas da minha Cooperativa e me preocupo com eles.	1	2	3	4	5
44. Esta cooperativa tem um imenso significado pessoal para mim.	1	2	3	4	5
45. Esta cooperativa merece minha lealdade.	1	2	3	4	5
46. Na situação atual, me manter como cooperado é na realidade uma necessidade tanto quanto um desejo.	1	2	3	4	5
47. Eu seria muito feliz em permanecer o resto da minha trajetória como produtor/cooperado desta Cooperativa.	1	2	3	4	5

NORMATIVO

48. Eu não deixaria minha cooperativa agora porque eu tenho uma obrigação moral com as pessoas daqui.	1	2	3	4	5
49. Eu me sentiria culpado se deixasse minha cooperativa agora.	1	2	3	4	5
50. Mesmo se fosse vantagem para mim, eu sinto que não seria certo deixar minha Cooperativa agora.	1	2	3	4	5
51. Eu preciso muito da minha Cooperativa.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTAL

52. Se eu decidisse deixar minha cooperativa agora, minha vida ficaria bastante desestruturada	1	2	3	4	5
53. Eu acho que teria poucas alternativas se deixasse esta cooperativa	1	2	3	4	5
54. Mesmo se eu quisesse, seria muito difícil para mim deixar minha cooperativa agora.	1	2	3	4	5
55. Uma das poucas consequências negativas de deixar esta cooperativa seria a falta de alternativas imediatas.	1	2	3	4	5