



AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS DE UMA COOPERATIVA DE ESTUDANTES DE CANGUÇU-RS

MARTINA HARTWIG SRELOW¹; JAÍNE MOTTA SANTANA ABRAHAN²; FLÁVIA BRAGA DE AZAMBUJA³

¹Universidade Federal de Pelotas – strelowmartina@gmail.com

²Universidade Federal de Pelotas – jainemottasantana@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – flaviaazambuja@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem por objetivo analisar o nível de satisfação dos associados de uma cooperativa de transporte de estudantes da cidade de Canguçu-RS, buscando encontrar os aspectos que levam os associados a ficarem satisfeitos ou insatisfeitos com o serviço oferecido pela cooperativa, identificando assim os pontos que a empresa pode melhorar para aumentar a satisfação dos associados e identificar também o perfil dos mesmos.

Para isso nesse primeiro momento é apresentado um referencial teórico para determinar um conhecimento inicial sobre cooperativas e satisfação que servirá de base para construção deste trabalho.

De acordo com CRÚZIO (2001), cooperativa é a união de pessoas por iniciativa própria, de livre ingresso, cujos interesses dos associados vão de encontro com os objetivos da cooperativa. Possui alguns princípios básicos como, adesão voluntária e livre; autonomia e independência, e preocupação com a comunidade.

Para o funcionamento de uma cooperativa esta deve possuir um “Estatuto Social” que demonstre como será sua estrutura, as suas regras, obrigações e como se dará o seu funcionamento. As decisões da cooperativa devem ser tomadas em Assembleia Geral.

Quanto a satisfação, autores como KOTLER (2007) nos dizem que esta consiste em sensações de prazeres ou desapontamentos resultantes da comparação de desempenho percebido de um produto ou serviço em relação às expectativas dos usuários.

Conforme o que CHIAVENATO (2007) também nos fala, para atender e entender seus usuários, a organização precisa conhecê-lo e dessa forma, atendê-los melhor. Se uma organização almeja por usuários fiéis, primeiro precisa saber quem são eles e quais são as suas necessidades. Esse fato não é uma tarefa fácil, porém, é preciso que exista um entendimento de todos da organização para a fidelização do indivíduo.

Dessa forma o presente artigo pretende, a partir dos dados coletados, demonstrar o grau de satisfação dos alunos usuários da cooperativa com o serviço prestado, podendo servir de apoio para futuras melhorias.

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a realização deste trabalho consiste em uma pesquisa quantitativa realizada através de questionário misto on line onde os



indivíduos, escolhidos de forma aleatória, puderam responder através de alternativas, assim como, comentários e observações.

O objeto de estudo para a realização do trabalho é uma cooperativa de transportes de estudantes que está localizada na cidade de Canguçu-RS e transporta diariamente estudantes para a cidade Pelotas-RS, para diversas instituições de ensino, tais como, UFPel, UCPel, IFSUL, Anhanguera, Senac, entre outros, atualmente ela conta com 1.689 associados, sendo que destes, em torno de 500 estão efetivamente viajando no momento.

Com estas informações foi possível calcular o tamanho da amostra utilizada. Através do site “Publicações e Turismo” foi possível fazer o cálculo amostral, encontrando uma amostra necessária de aplicação de 72 questionários, sendo que este número de respostas foi alcançado, para uma população de 500 associados, com uma margem de erro de 9% e confiabilidade de 90%.

O questionário possui 13 perguntas de múltipla escolha e ao final possui espaço para sugestões e comentários.

As questões possuem uma escala variante de *Muito Ruim* a *Muito Bom* que segue o modelo da Escala de likert onde o indivíduo questionado necessita mostrar seu nível de concordância ou não com as questões aplicadas no questionário.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Cooperativa do Estudantes de Canguçu (COOESC) foi fundada em agosto de 1981 com o objetivo principal de prestar serviços de boa qualidade a um custo acessível, viabilizando economicamente o deslocamento dos estudantes de Canguçu-RS para instituições de ensino da cidade de Pelotas-RS, atualmente possui 1.689 associados, sendo que destes, em torno de 500 viajam diariamente, em dez ou onze linhas, e é considerada hoje a maior cooperativa de estudantes do Rio Grande do Sul.

Através da pesquisa realizada, viu-se que 69,4% dos respondentes são do sexo feminino enquanto que 30,6% são do sexo masculino. Com relação à idade dos entrevistados, a menor resposta foi de 16 anos e a maior de 40 anos, sendo que a maioria possui 20 ou 21 anos, onde as duas idades somam 26,8% dos respondentes. Já sobre a renda dos respondentes, 77,8% afirmaram possuir uma renda familiar de 2 a 4 salários mínimos mensais.

Com relação aos cursos em que os respondentes estão matriculados, Enfermagem, obteve 9,7% das respostas, seguido por Direito e Psicologia, ambos com 8,3% e 5 pessoas não responderam a pergunta. Com relação à instituição que os entrevistados frequentam, 58,3% afirma frequentar a Universidade Federal de Pelotas, seguido por Universidade Católica de Pelotas e Anhanguera, ambos com 12,5% e logo em seguida IFSUL com 11,1%.

Já na questão sobre o tempo que viaja pela Cooperativa, 27,78% afirma viajar a mais de 4 anos, seguido por 22,2% que viaja de 1 a 2 anos.

O turno em que a maioria dos entrevistados costuma viajar é o noturno, com 56,9% das respostas, seguido pelo turno da manhã com 47,2% e tarde com 27,8%.

Com estas respostas concluímos que o perfil dos respondentes da nossa pesquisa são mulheres, de 20 ou 21 anos, com renda mensal de 2 a 4 salários



mínimos. Os cursos frequentados são em sua maioria Enfermagem, Direito e Psicologia, com a maioria das respostas sendo da UFPel e viajando em sua maioria no turno da noite.

Com relação a Satisfação dos respondentes com o transporte utilizado por meio terceirizado pela cooperativa, 50% afirma considerar “Bom”, e 26,4% afirma considerar “Regular”. destaca-se aqui que 4 respondentes consideram o transporte “Ruim” e 1 “Muito ruim”.

Quanto aos horários de saída para Pelotas, 52,8% dos respondentes afirmam considerar “Bom”, 23,6% “Regular” e 20,8% “Muito Bom”.

Já com relação aos horários de retorno de Pelotas, as respostas foram um pouco distintas, pois houve um aumento do número de pessoas que responderam “Ruim”, em que 38,9% considera “Bom”, 27,8% considera “Regular” e 19,4% considera “Ruim”.

Quando perguntados sobre o nível de satisfação pelo serviço e atendimento prestado pelos funcionários da Cooperativa, sendo eles, motoristas, cobradores e pessoal do escritório, a maioria considera o serviço “Muito Bom” e “Bom”, ambos obtendo 45,1% de respostas.

Em relação às paradas de ônibus tanto na ida quanto na volta, 36,1% afirma consider “Bom”, 30,6% considera “Muito bom” e 23,6% considera “Regular”.

O nível de Satisfação Geral dos entrevistados foi “Bom”, com 51,4% das respostas, seguido por “Regular” com 33,3% das respostas.

No campo de sugestões de melhoria muitos respondentes gostariam de mudanças nas paradas de volta devido à falta de segurança e assaltos que ocorrem nos locais de parada na cidade de Pelotas, pontualidade nos horários para evitar atrasos nas aulas e na volta para Canguçu, manutenção correta dos ônibus, principalmente nos cintos de segurança e limpeza. Um dos respondentes sugeriu a venda de passagens on-line para aqueles estudantes que não conseguem ir até o escritório da cooperativa pudessem comprar as suas passagens, devido à falta de horário.

No campo de comentários muitos se mostraram satisfeitos e agradecidos pelo trabalho prestado pela cooperativa, enquanto um dos respondentes pediu mais organização na saída e melhor comunicação das decisões tomadas em assembleia visto que nem todos conseguem comparecer, já outro pediu por uma maior consideração dos cobradores que muitas vezes chegam tarde nas filas e garantem o seu lugar mesmo assim. Em um dos comentários foi ressaltado a importância de padronizar a política dos achados e perdidos, definindo um local fixo para a retirada do objeto perdido pelo associado.

4. CONCLUSÕES

A partir desses dados coletados foi possível concluir que de um modo geral os associados se sentem satisfeitos com o serviço prestado pela cooperativa, contudo os mesmos acreditam que existam diversas melhorias que podem ser adotadas pela mesma para que o serviço seja considerado de excelente qualidade.

E isso vai ao encontro do que a literatura aborda sobre o tema onde se diz que a satisfação de um usuário de determinado serviço ou produto depende do



seu real desempenho quanto a atingir as necessidades do usuário, sendo que este pode experimentar vários graus de satisfação, pois se o desempenho do serviço ficar abaixo de suas expectativas, ele fica insatisfeito, se o desempenho ficar à altura de suas expectativas, fica satisfeito, já se e o desempenho exceder as expectativas, fica extremamente satisfeito.

Assim, recomenda-se que a cooperativa estudada analise as sugestões apontadas na pesquisa para que possa ter usuários extremamente satisfeitos com o serviço por ela prestado.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Canguçu Online, **COOESC transporta mais de 1 mil pessoas por dia para Pelotas.** Disponível em:
<<http://www.cangucunonline.com.br/noticia/cooesc-transporta-mais-de-1-mil-pessoas-por-dia-para-pelotas>> Acesso em: 18 set. 2017.

Capital social, **Qual é a função do Estatuto Social na cooperativa e ONG?** Disponível em: <<https://capitalsocial.cnt.br/cooperativa-e-ong/>> Acesso em: 18 set. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor.** São Paulo: Saraiva, 2007.

CRÚZIO, Helnon de Oliveira. **Como organizar e administrar uma cooperativa.** Rio de Janeiro: FGV, 2001. 2ed.

Jornal Tradição, Canguçu: **Entrevista com o presidente da COOESC, Vanderlei Oliveira.** Disponível em:
<<http://www.jornaltradicao.com.br/site/content/educacao/index.php?noticia=20172>> Acesso em: 18 set. 2017.

KOTLER, Philip.; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing.** 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

SANTOS, Glauber Eduardo de Oliveira. **Cálculo amostral: calculadora on-line.** Disponível em: <<http://www.publicacoesdeturismo.com.br/calculoamostral/>>. Acesso em: 30 ago. 2017.