

PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA EM UMA COOPERATIVA DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

RESEARCH OF SATISFACTION CARRIED OUT IN A COOPERATIVE OF THE INTERIOR OF THE STATE OF SÃO PAULO

Igor Junior Jacyntho- FATEC de Taquaritinga

igor.jacyntho@fatec.sp.gov.br

Alisson da Silva- FATEC de Taquaritinga

alisson.silva23@fatec.sp.gov.br

Vitória Cristina Pedro Antonio- FATEC de Taquaritinga

vitoria.antonio@fatec.sp.gov.br

Fernando Rodrigues Amorim- UNICAMP

fernando.amorim@fatectq.edu.br

Adriana Valim Ferreira Ragazani- UNESP/Jaboticabal-SP

adriana.ragazani@hotmail.com

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo demonstrar o nível de satisfação dos cooperados referente à cooperativa A, que realiza trabalhos voltados na área da saúde prestando serviços médicos e odontológicos. No entanto, a cooperativa acredita que, para implantar melhorias em seus serviços, deve-se saber o nível de satisfação dos cooperados e onde eles apontam carências e, com isso, poderão implantar melhorias em seus serviços oferecendo qualidade. Desta forma foi realizado um estudo de caso, aplicando um questionário semiestruturado aos cooperados na sede da cooperativa A, localizada no interior do estado de SP, onde cada um expressou sua opinião diante da mesma. Após a coleta dos questionários, realizou-se um levantamento dos resultados, e, na análise de

correlação de Pearson, foi possível evidenciar uma notável eficiência quanto ao trabalho prestado pela cooperativa. No presente estudo conclui-se um alto nível de instrução dos funcionários para manter sempre o melhor atendimento.

Palavras-chave: Cooperativismo; Cooperativa; Pesquisa de campo; Saúde; Satisfação.

Abstract

The purpose of this study is to demonstrate the level of satisfaction of the members of cooperative A, that works in the health area providing medical and dental services. However, the cooperative believes that in order to implement improvements in its services, it is necessary to know the level of satisfaction of the cooperative members and where there are points to shortages and, with that, they can implement improvements in their services, offering quality. Considering all of this, a case study was carried out, applying a semi-structured questionnaire to the cooperative in the headquarters of cooperative A, located in the inland of São Paulo state, where each one expressed their opinion about it. After collecting all the questionnaires, a survey of the results was performed, and people's correlation analysis showed a remarkable efficiency in the work done by the cooperative. The present study concludes a high level of education of the employees to always maintain the best care.

Keywords: Cooperativism; Cooperative; Field research; Health; Satisfaction.

Introdução

O cooperativismo não é apenas um modelo de negócio, mais do que isso, o cooperativismo busca transformar o mundo dos negócios num lugar mais justo onde todos possam ter oportunidades e se beneficiar com as vantagens que uma cooperativa pode oferecer.

Neste sentido, Soares et al. (2014) afirmam que o cooperativismo tem sua importância para a economia brasileira, na medida em que atua apoiando o desenvolvimento econômico e social.

Morato e Costa (2001) relatam que o cooperativismo é uma das formas mais avançadas de organização, visto que proporciona o desenvolvimento econômico e social a todos aqueles que dela participam. O cooperativismo acontece quando as pessoas se juntam em busca do mesmo objetivo, onde todos podem se donos, progredindo através do apoio mútuo (ETGETO, 2005).

A primeira cooperativa de conhecimento público foi uma cooperativa de consumo, formada em 1844 no interior rural da Inglaterra, pelos trabalhadores de Rochdale, um grupo de vinte e oito operários (TEIXEIRA, 2000).

Segundo Rique (1999), os trabalhadores de Rochdale são os responsáveis pela iniciativa da formulação dos princípios que regem uma sociedade cooperativa.

Neste sentido, o GAP desta pesquisa é evidenciar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, em uma cooperativa localizada no interior do estado de São Paulo, que trabalha com serviços voltados à área da saúde.

Ademais, para uma cooperativa crescer é muito importante avaliar e saber se seus cooperados estão satisfeitos com a forma em que a cooperativa está sendo gerida, se os serviços prestados estão agradando e como está a qualidade dos seus serviços, segundo os cooperados. Portanto, o objetivo deste trabalho será demonstrar o nível de satisfação dos cooperados referente à cooperativa A, que realiza trabalhos voltados à área da saúde prestando serviços médicos e odontológicos.

Material e Métodos

Para responder ao objetivo do presente trabalho foi necessário pesquisar e aprofundar os conhecimentos sobre a cooperativa A, conhecer sua história e saber qual é o grau de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela cooperativa.

Com relação ao delineamento da pesquisa, a presente pesquisa foi classificada como estudo de caso, “pois consiste em preservar o caráter unitário do objeto estudado; descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; formular hipóteses ou desenvolver teorias [...]”. (GIL, 2009, p. 54)

Para a coleta dos dados, foi desenvolvido um questionário semiestruturado, para proporcionar à pesquisa uma visão mais ampla, e que foi aplicado em uma das sedes da cooperativa, localizada no interior do estado de São Paulo.

Os dados foram coletados na sede regional da cooperativa, através do questionário com dez perguntas aplicadas a 40 entrevistados escolhidos de forma aleatória.

Após coletar, as análises das informações foram obtidas estatisticamente a partir de gráficos e análise de correlação, que foram estudados e avaliados para que a cooperativa consiga através da pesquisa saber quais são seus pontos negativos e positivos, e, posteriormente, consiga melhorá-los, tornando-se capaz de atender às necessidades de cada cooperado.

Logo, foi realizada uma análise do coeficiente de correlação de Pearson entre as variáveis coletadas, a fim de verificar se os fatores indicados possuem alguma relação entre si. Segundo Figueiredo Filho e Silva Júnior (2009), utilizando o coeficiente de correlação para compreender a situação onde duas variáveis se associam por meio de semelhanças na distribuição de suas contagens. Todavia, elas são capazes de se associar através da distribuição das frequências ou pelo compartilhamento de variância entre as duas variáveis.

Na seção seguinte serão apresentados os resultados juntamente com seus respectivos gráficos, que foram elaborados através dos resultados obtidos com a pesquisa.

Resultados e Discussão

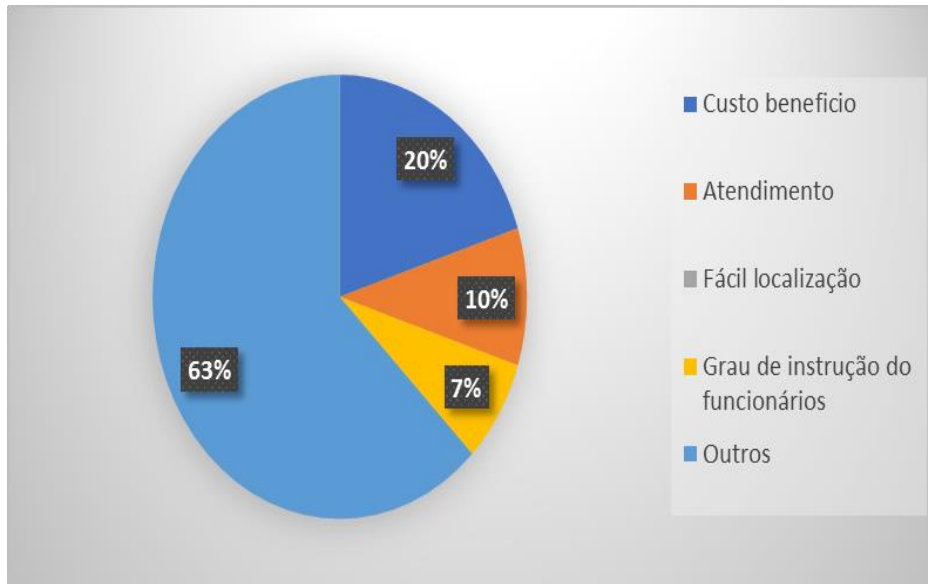
A fim de conhecer mais sobre a história da cooperativa e obter uma base da qualidade de seus serviços, segundo seus clientes, foram elaborados questionários que em seguida, foram respondidos por cooperados.

Neste tópico serão apresentados os dados e figuras referentes à pesquisa, elaborados com base nos resultados obtidos através da aplicação dos questionários.

A pesquisa iniciou-se analisando qual o motivo que fez os entrevistados optarem pelos serviços oferecidos pela cooperativa A (Figura 1); nota-se que, destes entrevistados, 63% aderiram aos serviços por outros motivos, e, quando questionados os motivos, foi demonstrado que muitas empresas aderem a essa cooperativa, sendo este o fato do uso (convênio médico-empresa), 20% apontaram como fator de escolha o custo-benefício, sendo esta cooperativa uma das mais baratas da região, 10% relataram que a forma de atendimento da cooperativa é muito boa e rápida, além de outros

10% que relataram estar contentes, pois o atendimento conta com funcionário com alto nível de instrução.

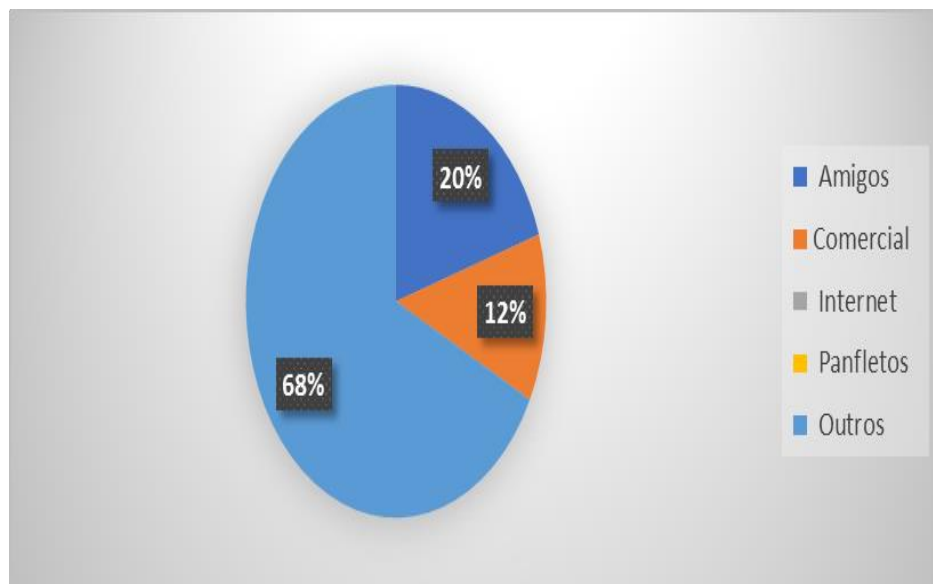
Figura 1 – Motivo da escolha do plano.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Posteriormente, foi realizado um levantamento de como os clientes tiveram conhecimento da cooperativa A, e analisou-se que 68% dos entrevistados tiveram conhecimento dos serviços oferecidos através dos respectivos planos de saúde oferecidos pelas demais empresas que os empregam, 20% tiveram indicações por conhecidos que também gostam dos serviços prestados, por isso indicaram a cooperativa (Figura 2).

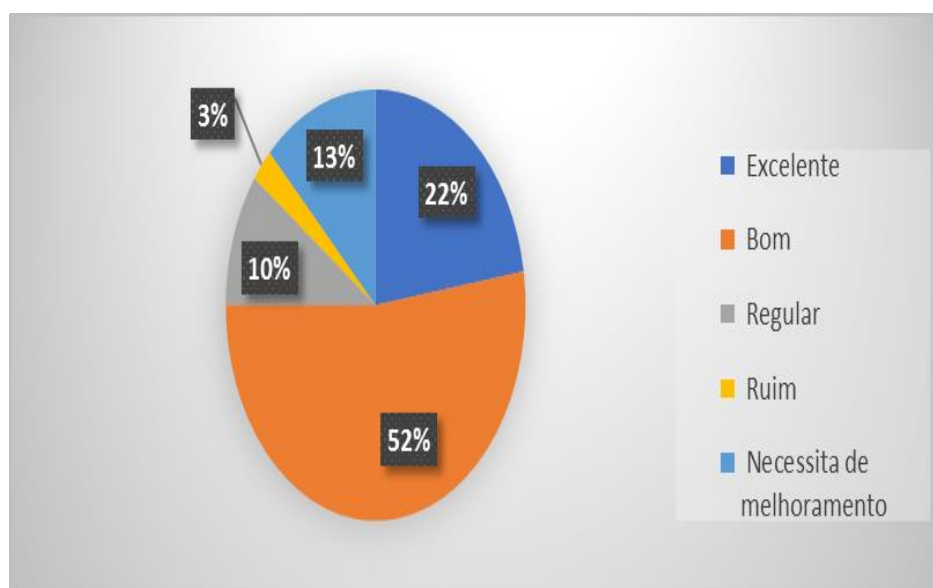
Figura 2 - Como conheceu o plano. Através de (a):



Fonte: Elaborado pelos autores

Ao responderem sobre como classificam os serviços oferecidos pela cooperativa (Figura 3), 52% dos entrevistados os classificaram como bom e 22% relataram que os serviços eram excelentes, porém também houve os que os classificaram como ruins necessitando de melhoramentos, e juntos somam 16%; após essa porcentagem negativa a cooperativa informou que irá em busca dos devidos melhoramentos.

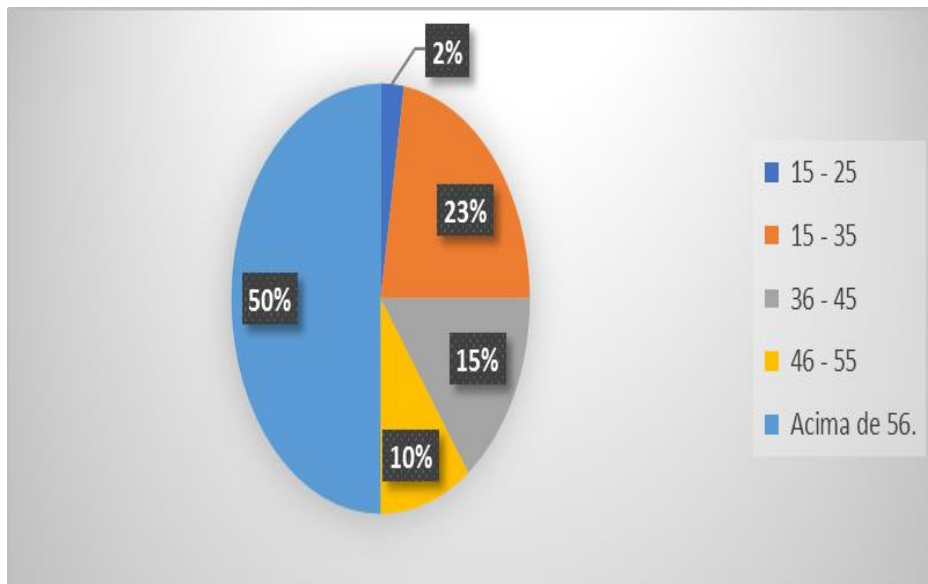
Figura 3 – Classificação do plano segundo clientes.



Fonte: Elaborado pelos autores

Após realizarmos um levantamento sobre a idade dos que utilizam os serviços, notou-se grande oscilação nas idades, pois 50% têm idade acima de 56 anos, outra parte, com 23%, entre 15 - 35 anos, e juntos somam a maioria (Figura 4).

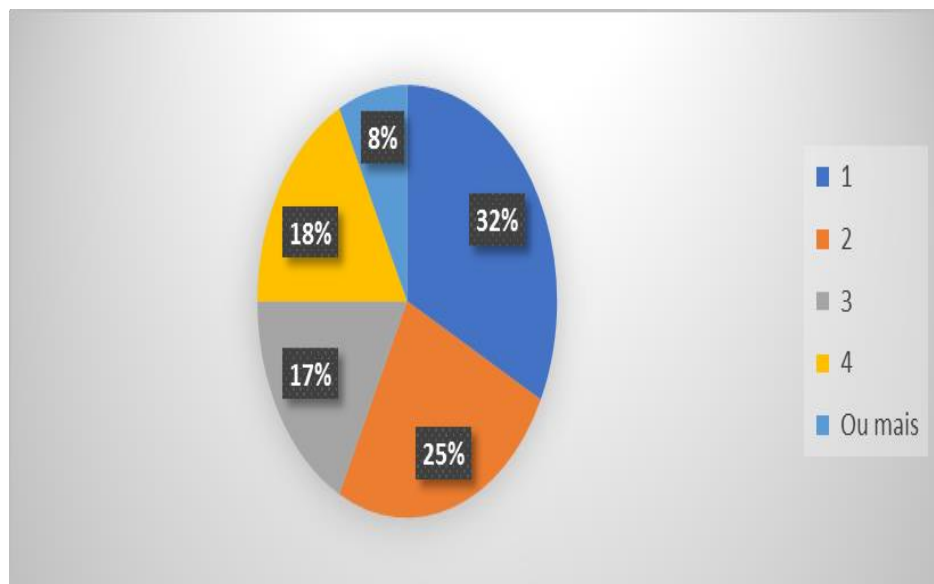
Figura 4 – Idade dos clientes.



Fonte: Elaborado pelos autores

Ao relacionar a quantidade de familiares que utilizam os benefícios, 32% representam os titulares, outros 25% representam o titular mais 1 dependente, além de 18% representarem o titular mais 4 dependentes, 17% representam o titular mais 3 dependentes, e, por fim, outros 8% representam o titular com 5 ou mais dependentes (Figura 5).

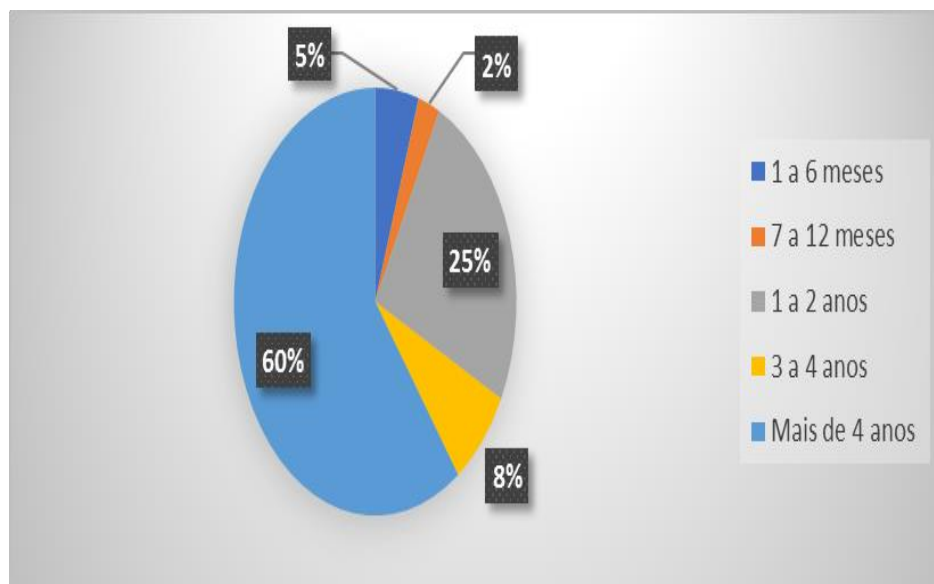
Figura 5 – Quantidade de familiares usuários do plano.



Fonte: Elaborado pelos autores

Em relação ao tempo de uso do plano averiguou-se que 60% utilizam o plano há mais de 4 anos, 25%, de 1 - 2 anos, 8%, de 3 - 4 anos, outros 5%, há aproximadamente 6 meses, e outros 2% de 7 - 12 meses (Figura 6); dentre os que já utilizam há mais de 4 anos, investigou-se que a grande maioria possui vínculo com a cooperativa há mais de 20 anos, devido à parceria das empresas onde trabalham.

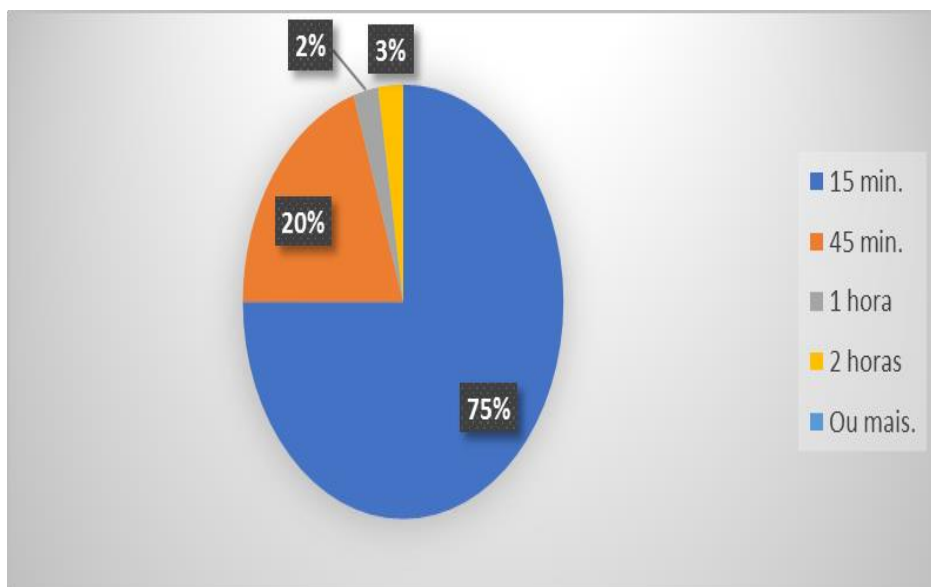
Figura 6 - Tempo de uso do plano.



Fonte: Elaborado pelos autores.

Em seguida, foi analisada qual a base do tempo de espera para o atendimento (Figura 7); 75% responderam que o tempo de espera é o menor possível, ou seja, 15 minutos, assim a cooperativa está cada vez com o tempo de atendimento menor, demonstrando muita eficácia, mesmo que em poucas vezes o atendimento chegue a demorar entre 45 minutos, representando 20%, e, raramente, 1 hora, o que representa 2%.

Figura 7 – Tempo de espera para o atendimento.

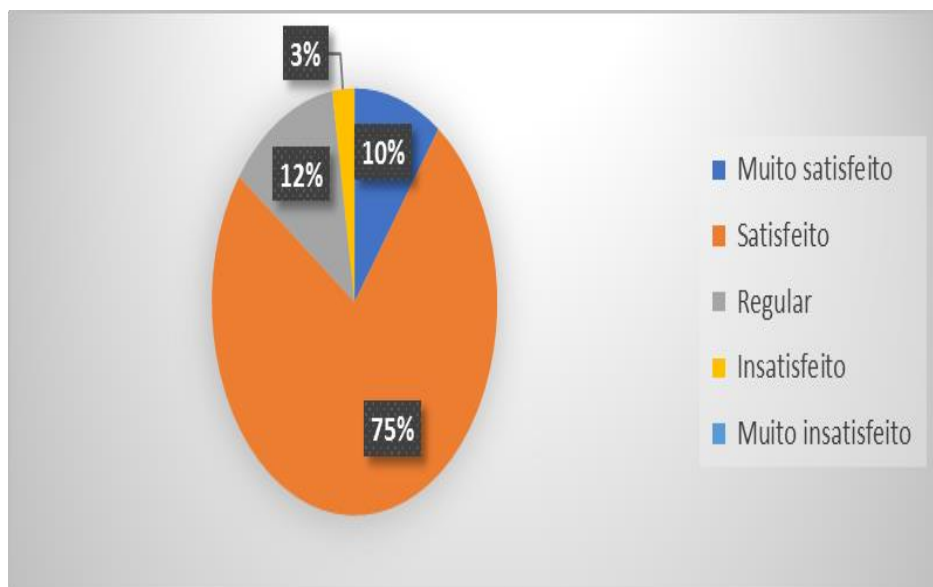


Fonte: Elaborado pelos autores

Após a questão anterior ser analisada, foi questionado qual o grau de satisfação dos entrevistados em relação à cooperativa num todo (qualidade dos serviços, atendimento, organização e infraestrutura); 75% encontram-se satisfeitos, pois a localização e a estrutura física do prédio são de fácil acesso, e 10% não se encontram muito satisfeitos, mas não por causa da cooperativa e sim por que têm mais dificuldades para se locomover até o prédio (Figura 8).

Soares et al. (2014) relataram que o nível de satisfação foram os benefícios relacionados ao atendimento, à qualidade dos serviços, à segurança e à comodidade em obter produtos e serviços especializados, valorizando a atuação da cooperativa na região.

Figura 8 – Satisfação dos clientes em relação ao plano.

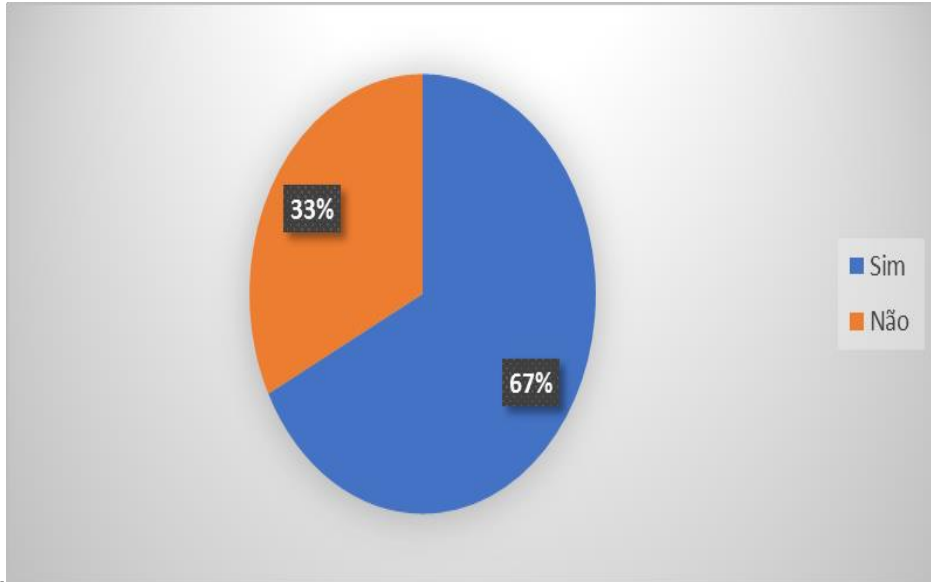


Fonte: Elaborado pelos autores

Ao responderem se a cooperativa fornece todas as informações referentes a seus respectivos planos, 67% responderam que sim, tinham o conhecimento de todos os serviços que seus planos abrangem (Figura 9), e sempre que surgem dúvidas referentes ao plano, a cooperativa demonstra rapidez na hora de saná-las; os outros 33% relataram que não possuem um conhecimento mais amplo sobre seu plano porque até o presente momento não se manifestam em busca de tais informações.

Sob outra ótica de serviço oferecido em cooperativas, na região de Ribeirão Preto, Soares et al. (2014) afirmaram, 57% dos entrevistados responderam que a cooperativa oferece todos os serviços necessários.

Figura 9 – Conhecimento sobre os serviços prestados

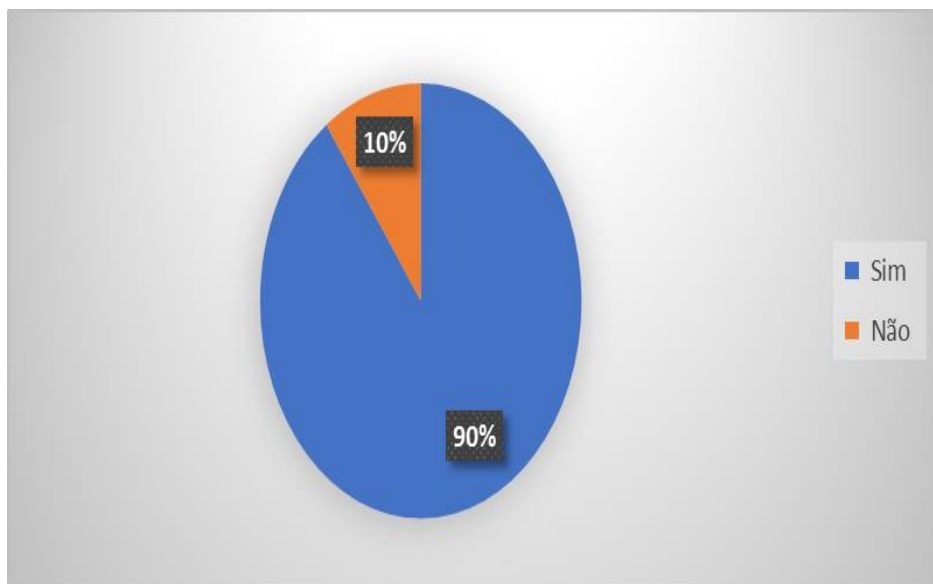


Fonte: Elaborado pelos autores

Foi indagado o nível de satisfação de cada cliente, e se eles recomendariam a outras pessoas os serviços da cooperativa A, e foi constatado que 90% dos entrevistados recomendariam, pois estes gostam dos serviços da cooperativa e os aprovam (Figura 10).

No trabalho de Soares et al. (2014), relatou-se que os produtos e serviços prestados pela cooperativa têm grande relevância para os entrevistados.

Figura 10 – Recomendação do plano.



Fonte: Elaborado pelos autores

Seguindo os critérios de correlação de Pearson, que quantifica a força de associação linear entre duas variáveis, existe uma grande correlação entre a pergunta referente à figura 1 e 2, 0,9910; 3 e 8, 0,9420. Seguindo de uma correlação moderada grande para a figura 4 e 6, 0,8635; 5 e 7, 0,8622. E por fim a correlação moderada entre 2 e 4, 0,8362; 2 e 6, 0,8130; 1 e 4, 0,8127; 1 e 6 0,8093.

Conclusões

O presente trabalho pesquisou e abordou o nível de satisfação relacionado à cooperativa A, que trabalha com a prestação de serviços médicos e odontológicos.

Através dos dados obtidos pela pesquisa, afirma-se que é significativa a importância da cooperativa, pois o resultado foi satisfatório, sendo aprovada a qualidade do serviço prestado. Um dos fatos que conduz a esta afirmação é o que foi comprovado pelo nível de comprometimento e rapidez em relação aos serviços prestados.

Analisando as respostas individualmente, e coletivamente de um modo geral, foi satisfatório o nível de aprovação dos cooperados, pois a cooperativa demonstra desempenhar suas atividades com eficiência, sendo notável o crescimento evidenciado pela procura por planos de saúde da mesma.

Conclui-se que o serviço disponibilizado tem enorme relevância para as pessoas entrevistadas, uma vez que a correlação entre as perguntas do questionário aplicado é relativamente alta quando se faz um comparativo das respostas abordadas, concluindo-se que a maioria dos entrevistados se encontra com um alto nível de satisfação, aprova a qualidade dos serviços da cooperativa e almeja sua prosperidade.

Referências

ETGETO, A. A.; SILVA, C. G. B.; VICENTE, F. C; GIROTTO, M. W.; MIRANDA, I. T. P. Os princípios do cooperativismo e as cooperativas de crédito no Brasil. Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais, v. 2, n.1, p. 317-19, jan.-/jun. 2005. Disponível em: <<http://www.maringamanagement.com.br/novo/index.php/ojs/article/viewArticle/30>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

FIGUEIREDO FILHO, D. B.; SILVA JÚNIOR, J. A. Desvendando os mistérios do coeficiente de correlação de Pearson (r). Revista Política Hoje, v. 18, n. 1, p. 115-146, 2009. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/politica hoje/article/view/3852>>. Acesso em: 10 mar. 2018.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009

MORATO, A. F.; COSTA, A. Avaliação e estratégia na formação educacional cooperativista. In: COOPERATIVISMO na era da globalização. Goiânia, GO: UNIMED - Federação dos estados de Goiás e Tocantins, 2001. 446 p.

O QUE É cooperativismo. Sistema OCB. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

RIQUE, M. Os pioneiros de Rochdale e os princípios do cooperativismo. In: GUIMARÃES, G. (Org.). Integrar cooperativas. São Paulo: Unitrabalho, 1999.

SOARES, S.F; AMORIM,F.R; FARIA,A.E.TERRA,L.A.A. A satisfação dos produtores de amendoim da região de Ribeirão Preto em relação aos serviços prestados pela cooperativa agrícola da qual são associados. Revista Canavieiros, edn.. 98, p. 51-53, . Ago.sto, 2014. P.51-53. Disponível em: <<http://www.revistacanavieiros.com.br/imagens/pdf/a2fd199c2676047d52cacfd33b8e752c.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2017

TEIXEIRA, C. P. Cooperativas de profissionais de saúde dos serviços municipais e estaduais no município do Rio de Janeiro e a cooperativa do Hospital Geral de Nova Iguaçu: abordando as prestadoras. 2000. 88f. Dissertação (Mestrado)–Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/4913>>. Acesso em: 8 fev. 2018.