

II Simpósio de Pesquisa do Ecosistema Ânima:
Juntos pelo Conhecimento: um novo saber cria um novo amanhã

**PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS INOVADORAS DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO
NO CONTEXTO PANDÊMICO**

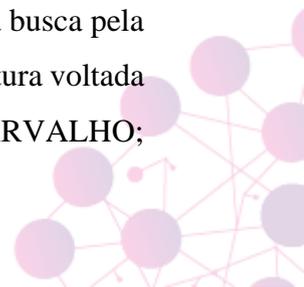
Gisele Rosa Julião Silva (Unisul, jgiselerosajuliaosilva@gmail.com); Isadora Soares Teixeira (Unisul, isadorasoaresteixeira25@gmail.com); e Ivone Junges, Dra. (Orientadora, Unisul, ivone.junges@animaeducacao.com.br)

Resumo

A pandemia da COVID-19 desencadeou uma crise não somente sanitária, mas também econômica e social. Neste cenário, as Cooperativas de Créditos tiveram que se adaptar e criar práticas para manter-se no mercado. As práticas desenvolvidas estiveram ligadas diretamente à inovação, tecnologias e processos foram aprimorados, resultando em instituições financeiras mais próximas das comunidades, eficientes em seus processos, produtos e serviços ofertados aos seus associados. O estudo objetivou compreender como as práticas organizacionais inovadoras influenciaram a gestão das cooperativas de crédito da região Amarel no período pandêmico. Pesquisa em dois sistemas cooperativos, com o maior número de agências, entrevistados dez gestores e diretores de cooperativas de crédito. Chegou-se aos códigos Inovação; Cooperativismo; COVID-19 e Práticas Organizacionais. Houve uma mudança de cultura tanto por parte dos funcionários e gestores quanto dos associados, os atendimentos passaram a ser de forma virtual (WhatsApp institucionais, vídeo Chamadas, atendimento telefônico, aplicativos).

Introdução:

O ambiente organizacional passa por muitas mudanças, afetando profundamente a forma como as empresas se posicionam perante os mercados competitivos, exigindo das organizações a busca pela inovação de produtos, processos e gestão. Portanto, organizações que não possuem a cultura voltada para o desenvolvimento de inovações, tendem ao fracasso (MACHADO; CARVALHO;



HEINZMANN, 2012). Para que a inovação aconteça é necessário que toda a organização esteja engajada no motor que gera os movimentos de mudança, porém, para engajar as pessoas é necessário um ambiente que estimule a criatividade (ZAWISLAK, 2008; LAVRADO, 2020; CARMONA; GOMES; COSTA, 2020).

Na expectativa de criar ambientes propícios à inovação, as organizações buscam desenvolver um processo de mudança para influenciar seus líderes a fim de criar um ambiente institucional que valoriza a criatividade e a inovação. As práticas organizacionais são importantes em um ambiente altamente competitivo e dinâmico como o setor financeiro, cujos dados apontam para uma tendência de crescimento exponencial para as cooperativas de crédito. (MARTINS; TERBLANCHE, 2003).

As cooperativas, ao se adaptarem rapidamente às incertezas e volatilidades do mercado financeiro, se tornaram aliadas para muitos pequenos e médios empresários por oferecerem soluções rápidas e acessíveis, pela diferenciação no atendimento e proximidade (SCHERER; CARLOMAGNO, 2017).

Assim, surge a pergunta de pesquisa: Como as práticas organizacionais inovadoras influenciaram a gestão das cooperativas de crédito no período pandêmico? O estudo tem como objetivos: Geral: Compreender como as práticas organizacionais inovadoras influenciaram a gestão das cooperativas de crédito da região da Amurel no período pandêmico. Específicos: Descrever o impacto do período pandêmico nas cooperativas de crédito na região da Amurel; Identificar as principais inovações implementadas pelas cooperativas de crédito da Amurel no período pandêmico; Identificar as principais práticas organizacionais inovadoras utilizadas pelas cooperativas de crédito no enfrentamento do período da pandemia de COVID-19.

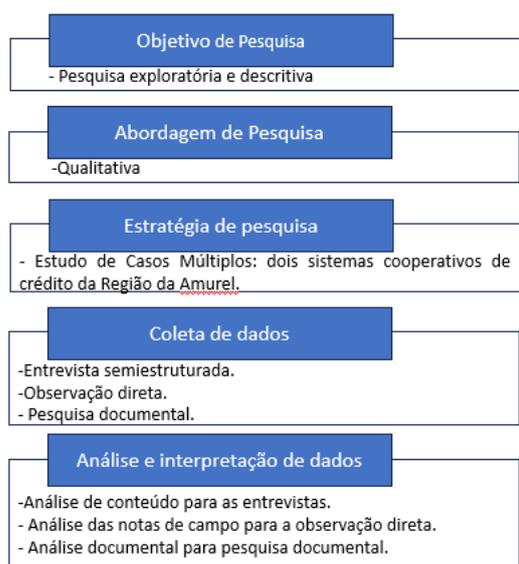
Palavras-chave: Cooperativas de Crédito, Práticas Organizacionais, Inovação.

Métodos:

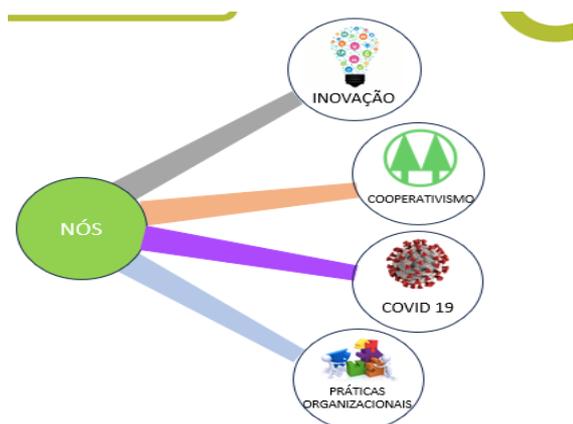
Quanto aos objetivos de pesquisa, o estudo proposto se caracteriza numa pesquisa de campo, com a realização de entrevistas com os principais gestores das cooperativas selecionadas para o estudo e pesquisa documental sobre os princípios, legislação e observação direta nas cooperativas estudadas. Quanto à abordagem da pesquisa, pode ser classificada como qualitativa. Quanto aos procedimentos de pesquisa, teremos visitas in loco, utilização de roteiro de entrevistas e seleção de documentos relevantes para a construção das evidências que fortalecerão os achados do estudo. (CRESWELL, 2013).

A seguir o objeto de estudo e o desenho metodológico da pesquisa:





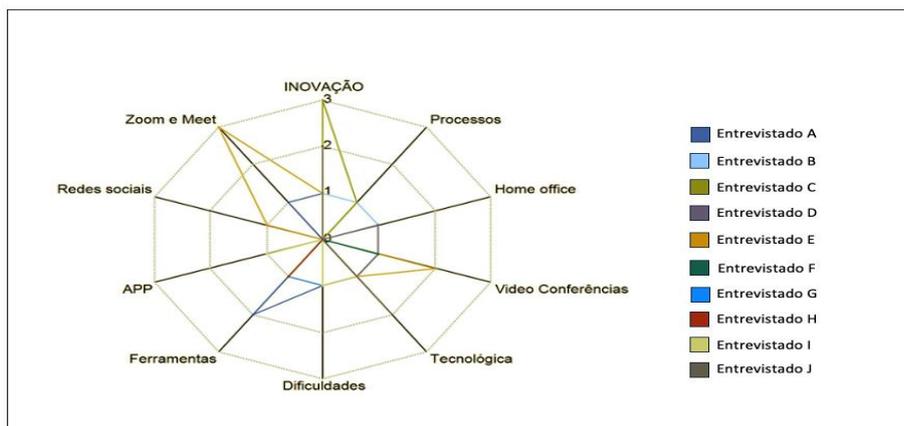
Quanto à análise dos dados, foi realizada a transcrição das entrevistas e do diário de campo. Os materiais organizados foram incluídos no software NVIVO12 como dados, divididos em pastas (Entrevistas, Referencial, Notícias e Diário de Campo), sendo identificados, a partir das entrevistas alguns temas que deram início aos códigos (nós) para análise da pesquisa (codificação indutiva). Os nós foram criados a partir da análise temática que está relacionada com o estudado, conforme ilustrado a seguir.



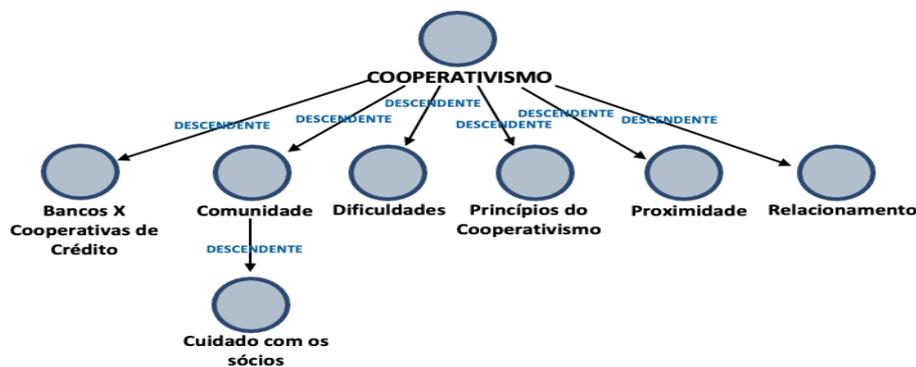
Resultados e Discussões:

A partir da análise das entrevistas, ilustramos algumas visualizações com base nos nós (categorias de análise a partir do software NVivo).

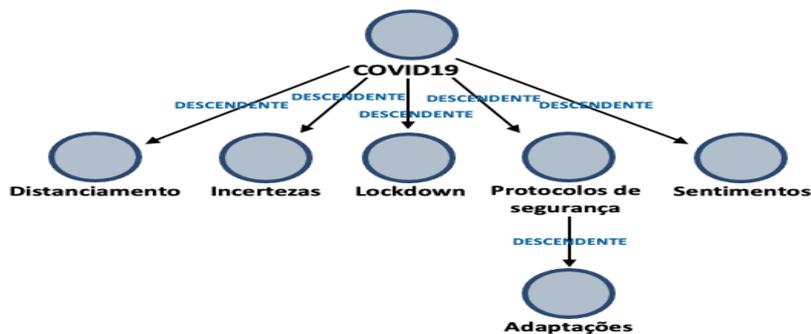
Visualização gráfica das ocorrências do código Inovação nas entrevistas:



Representação do código cooperativismo e seus subcódigos:

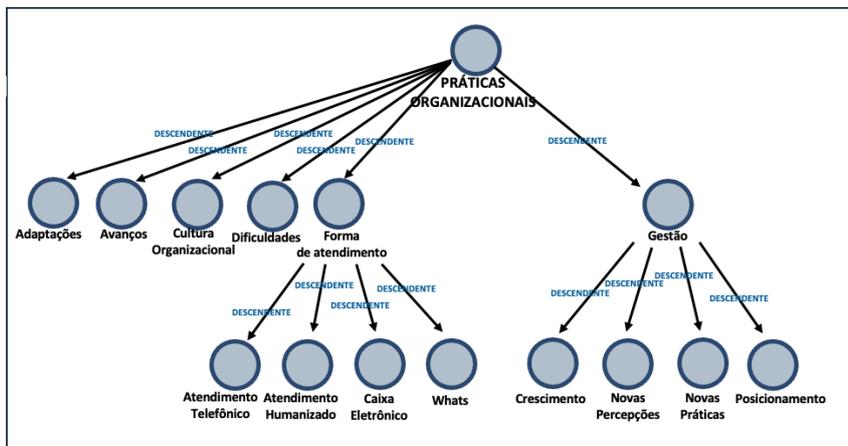


Representação do código COVID 19 e seus subcódigos:



Representação do código PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS e seus subcódigos:





A evolução do cooperativismo no mundo e no Brasil, denota a importância do surgimento das cooperativas, com destaque para as cooperativas de crédito e sua importância para o desenvolvimento dos territórios, sobretudo nas cidades menores com poucas possibilidades de acesso ao sistema financeiro.

Nas organizações a tecnologia passou a ter um papel fundamental, pois através dela novas práticas e processos são criados, modificados, adaptados. Este processo faz com que as organizações se tornem inovadoras e mudem a forma como veem o mercado e suas oportunidades. A pandemia foi uma crise que exigiu resiliência e adaptabilidade das cooperativas de crédito, que utilizando de tecnologia e práticas inovativas conseguiram se reinventar e passar pela crise mais fortes, consolidando-se no sistema financeiro. A seguir evidências teóricas.

Apesar das dificuldades apresentadas houve mudanças positivas, como a incorporação dos canais digitais no dia a dia do associado, a ampliação das linhas de créditos, a implantação de tecnologias (WhatsApp, teleconferências, caixas eletrônicos, home office, mídias sociais, além da mudança de gestão e RH).

Apesar das dificuldades ficou claro na fala dos entrevistados, que maior do que as adversidades, foi a superação, adaptabilidade, resiliência e inovatividade, que fez o setor cooperativo se consolidado no sistema financeiro.

Conclusões:



O presente estudo buscou compreender como as práticas organizacionais inovadoras influenciaram a gestão das cooperativas de crédito no período pandêmico.

Para a pesquisa, foi utilizado o estudo de casos múltiplos realizado em dois sistemas cooperativos de crédito da região da Amurel, possuindo como critério os sistemas com o maior número de agências no território estudado.

Desenvolveu-se um framework com base na literatura, onde as cooperativas de crédito, por conta da pandemia, criaram práticas inovativas. Das entrevistas emergiram os códigos e subcódigos que nortearam o estudo.

As limitações do estudo se devem à abrangência da região (uma única região do estado catarinense) e número limitado de sistemas e entrevistados, o que restringiu a pesquisa, sendo sugerido a extensão do território para conclusões mais efetivas. A partir de um estudo mais amplo é possível fazer interpelações mais assertivas sobre o tema, além de reforçar o subsídio das informações empíricas.

Outra limitação foi a disponibilidade dos entrevistados, devido ao grande número de compromissos e estarem frequentemente em reuniões ou em atendimentos, não foi possível estender o horário das entrevistas para buscar novas evidências e ou aprofundar as interpelações, pois o tempo dos entrevistados era reduzido.

Sugere-se para pesquisas futuras aumentar a área estudada, bem como os números de entrevistados e de sistemas cooperativos para maximizar os resultados. A inclusão de associados na pesquisa, objetivando possuir uma visão mais ampla sobre a questão do atendimento, e da eficiência das implementações oferecidas para sanar as necessidades e dificuldades dos sócios no período pandêmico.

Referências:

AYCAN, Zeynep; KANUNGO, Rabindra N.; SINHA, Jai BP. Organizational culture and human resource management practices: The model of culture fit. **Journal of Cross-cultural Psychology**, v. 30, n. 4, p. 501-526, 1999.

ALCADIPANI, Rafael; TURETA, César. Teoria ator-rede e análise organizacional: contribuições e possibilidades de pesquisa no Brasil. **Organizações & sociedade**, v. 16, p. 647-664, 2009.

CARMONA, L. J. De M.; GOMES, G.; COSTA, D. de I. C. Elements of organizational culture that encourage innovation Development. **Revista de Administração FACES Journal**, Belo Horizonte, v. 20 n. 1 p. 08-26 jan/mar, 2020.



CRESWELL, John W. **Qualitative inquiry & research design**: choose among five approaches. 3. ed. Thousand Oaks (California): Sage, 2013.

LAVRADO, F. P.; EL-KHOURI, N. B. D.; BARBOSA, C. C. R.; REZENDE, J. F. de C. Inovação e cultura organizacional: características presentes em culturas de inovação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 88-106, jan./abr. 2020.

MACHADO, D. D. P. N.; CARVALHO, L. C. de.; HEINZMANN, L. M. Ambiente favorável ao desenvolvimento de inovações: integração de duas perspectivas de análise. **Revista de Administração da USP – RAUSP**, v. 47, n. 4, p. 715-729, out/dez, 2012.

MARTINS, Ellen-Caroline; TERBLANCHE, Fransie. **Building organisational culture that stimulates creativity and innovation**. European journal of innovation management, 2003.
SCHERER, Ost Felipe; CARLOMAGNO, Maximiliano Silvestre. **Gestão da inovação na prática**. 2ed. Rio de Janeiro. Atlas. 2016.

ZAWISLAK, Paulo Antônio et al. Para a função de inovação. **Journal of Technology Management & Innovation**, v. 3, n. 4, p. 17-30, 2008.

Fomento: Unisul.

