



COOPERATIVAS BUSCANDO A EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

ALCANÇAR A EXCELÊNCIA
REQUER METODOLOGIA E ATITUDE





A IMPORTÂNCIA DO COOPERATIVISMO

Um projeto de região – sociedade – desenvolvimento – para fortalecer o cooperativismo. Este é o objetivo do movimento cooperativista. O que se busca é proporcionar condições e oportunidades de desenvolvimento do grupo e de cada indivíduo. De forma particular, a partir de iniciativas próprias, proporcionar o desenvolvimento econômico e social dos cooperados.

COOPERATIVISMO NA ATUALIDADE

Reconhecimento do Brasil e a Constituição Federal de 1988.

Declaração da ONU em 1995.

Constituição da Lei nº 11.927, de 1989.



PDGC

Projeto de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

Objetivo: Desenvolver a capacidade gerencial dos cooperados e dos dirigentes das cooperativas, visando à melhoria da gestão e à sustentabilidade das mesmas.

Metodologia: O curso será desenvolvido por meio de aulas expositivas, dinâmicas, estudos de caso, pesquisas, trabalhos em grupo e avaliações.

Conteúdo Programático: O curso abordará os seguintes temas: Fundamentos do Cooperativismo, Legislação Cooperativista, Gestão de Pessoas, Gestão Financeira, Gestão de Marketing e Gestão de Qualidade.





COOPERATIVAS BUSCANDO A EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

ALCANÇAR A EXCELÊNCIA
REQUER METODOLOGIA E ATITUDE



Endereço: Rua Celso de Figueiredo, 1000 - 5º andar - CEP: 59010-000 - Natal - RN
 Telefone: (51) 3046-1511 - Fax: (51) 3046-1512
 E-mail: contato@ocbrn.org.br

COOPERATIVAS BUSCANDO A EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

ALCANÇAR A EXCELÊNCIA

REQUER METODOLOGIA E ATITUDE



OCB/RN

Organização das Cooperativas
do Estado do Rio Grande do Norte



SESCOOP/RN

Serviço Nacional de Aprendizado do Cooperativismo
no Estado do Rio Grande do Norte

Av. Jerônimo Câmara, 2994 - Nazaré - Natal/RN
Tel/Fax: 84 3605-2531 - Site: www.sescooprn.coop.br
E-mail: sescooprn@sescooprn.coop.br



COOPERATIVAS BUSCANDO A EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

ALCANÇAR A EXCELÊNCIA
REQUER METODOLOGIA E ATITUDE



Projeto em parceria com: Ministério do Trabalho
T. 300 40 046 0000 - Site: www.ocoop.gov.br
E-mail: ocoop@ocoop.gov.br

A IMPORTÂNCIA DO COOPERATIVISMO

Um projeto de região – sociedade – desenvolvimento – para fortalecer o cooperativismo. Este é o objetivo do movimento cooperativista. O que se busca é proporcionar condições e oportunidades de desenvolvimento do cooperativismo em todas as regiões do Brasil, a partir de iniciativas próprias, articuladas, sustentáveis, cooperativas e inclusivas. (PRODESA 2015 p. 01)

• O cooperativismo é uma das alternativas mais importantes para o desenvolvimento econômico, social e cultural das comunidades rurais e urbanas. Ele promove a organização, a participação e a gestão das atividades econômicas, sociais e culturais das comunidades, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a inclusão social.

COOPERATIVISMO NA REALIDADE

• A introdução do cooperativismo no Brasil ocorreu em 1900, quando foi criada a primeira cooperativa de crédito, a Associação de Bancários do Brasil, em São Paulo.

• O cooperativismo brasileiro desenvolveu-se a partir de iniciativas locais, impulsionadas por líderes comunitários e religiosos.

• O cooperativismo brasileiro desenvolveu-se a partir de iniciativas locais, impulsionadas por líderes comunitários e religiosos.





A IMPORTÂNCIA DO COOPERATIVISMO

"Um modelo de negócios pautado pelo empreendedorismo e pela participação democrática. Unir pessoas e compartilhar resultados. Esta é a proposta do movimento cooperativista. O que se busca é a prosperidade conjunta, o atendimento às necessidades do grupo, e não o individualismo. De forma particular, a prática cooperativista promove, simultaneamente, crescimento econômico e inclusão social" (SISTEMA OCB, 2015, p. 07)

- Congrega 1 bilhão de pessoas em todo globo;
- 12,7 milhões de pessoas no Brasil;
- 6,5 mil empreendimentos cooperativos registrados junto ao Sistema OCB;
- 13 ramos de atividade econômica;
- 365 mil empregos diretos no Brasil;
- Defende as principais bandeiras sociais;
- Contribui para (re)pensar a sociedade.



COOPERATIVISMO NA ATUALIDADE

Redemocratização do Brasil e a Constituição Federal de 1988;
Queda do Muro de Berlim em 1989;
Globalização da economia na década de 1990;
Congresso da ACI em 1995;
Crises.

A IMPORTÂNCIA DO COOPERATIVISMO

"Um modelo de negócios pautado pelo empreendedorismo e pela participação democrática. Unir pessoas e compartilhar resultados. Esta é a proposta do movimento cooperativista. O que se busca é a prosperidade conjunta, o atendimento às necessidades do grupo, e não o individualismo. De forma particular, a prática cooperativista promove, simultaneamente, crescimento econômico e inclusão social" (SISTEMA OCB, 2015, p. 07)



Congrega 1 bilhão de pessoas em todo globo;

- 12,7 milhões de pessoas no Brasil.

simultaneamente, crescimento econômico e inclusão social" (SISTEMA OCB, 2015, p. 07)

- Congrega 1 bilhão de pessoas em todo globo;
- 12,7 milhões de pessoas no Brasil;
- 6,5 mil empreendimentos cooperativos registrados junto ao Sistema OCB;
- 13 ramos de atividade econômica;
- 365 mil empregos diretos no Brasil;
- Defende as principais bandeiras sociais;
- Contribui para (re)pensar a sociedade.



COOPERATIVISMO NA ATUALIDADE

- Contribui para (re)pensar a sociedade.



COOPERATIVISMO NA ATUALIDADE

Redemocratização do Brasil e a Constituição Federal de 1988;

Queda do Muro de Berlim em 1989;

Globalização da economia na década de 1990;

Congresso da ACI em 1995;

Crises.

PDGC

EXCELÊNCIA

"Alcance de resultados harmonizados para todas as partes interessadas, criando valor sustentável, de forma proativa e com constância de propósitos. É gerenciar a organização por meio de sistemas, processos e fatos inter-relacionados, que maximize a contribuição dos colaboradores e promova novos patamares de conhecimento através de melhorias contínuas e inovações" (FNQ, 2016, p. 06).



BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

- Verificação da sua conformidade em relação aos principais requisitos da Lei 5.764/71.
- Conhecimento do grau de maturidade de suas práticas de governança e gestão com base em modelo referencial construído a partir das boas práticas de governança e do Modelo de Excelência da Gestão®.
- Oportunidade de reflexão sobre suas práticas de gestão por meio do processo de autoavaliação.
- Relatórios com pontos fortes e oportunidades para melhoria de sua situação legal, suas práticas de governança e gestão, possibilitando a construção de planos de melhoria para o aumento da competitividade e da sustentabilidade.
- Promoção do aprendizado organizacional, desenvolvendo a cultura da excelência.
- Desenvolvimento da visão sistêmica dos dirigentes.

Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

Lançado em 2013;
Desenvolvido em parceria do Sescop Nacional com a FNQ;
Objetiva a adoção de boas práticas de governança e gestão pelas cooperativas;
Software web;
Adaptável a qualquer cooperativa;
Baseia-se no Modelo de Excelência da Gestão da FNQ.



RESULTADOS PARA A COOPERATIVA

- Promoção da competitividade e sustentabilidade no mercado;
- Possibilidade de avaliar e melhorar a gestão de forma abrangente;
- Condições para participar do Prêmio Sescop Excelência de Gestão;
- Melhoria da compreensão de anseios das partes interessadas;
- Medição objetiva de resultados do negócio;
- Geração de confiança das partes interessadas nos administradores;
- Desenvolvimento da visão sistêmica dos executivos;
- Estimulo do comprometimento da cooperação entre as pessoas;
- Incorporação da cultura da excelência;
- Uniformização de linguagem e melhoria na comunicação gerencial;
- Melhorias em processos e produtos;
- Redução de custos;
- Aumento da produtividade;
- Aumento da credibilidade da cooperativa e reconhecimento público;
- Maior flexibilidade frente às mudanças;
- Melhores condições de atingir e manter alto desempenho.

EXCELÊNCIA

"Alcance de resultados harmonizados para todas as partes interessadas, criando valor sustentável, de forma proativa e com constância de propósitos. É gerenciar a organização por meio de sistemas, processos e fatos inter-relacionados, que maximize a contribuição dos colaboradores e promova novos patamares de conhecimento através de melhorias contínuas e inovações" (FNQ, 2016, p. 06).



Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas

Lançado em 2013;

Desenvolvido em parceria do Sescop Nacional com a FNQ;

Objetiva a adoção de boas práticas de governança e gestão pelas cooperativas;

Software web;

Adaptável a qualquer cooperativa;

Baseia-se no Modelo de Excelência da Gestão da FNQ.



COOPERATIVA,
**CAMINHE PARA
A EXCELÊNCIA.**

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA
GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC



COOPERATIVA, CAMINHE PARA A EXCELÊNCIA.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA
GESTÃO DAS COOPERATIVAS - **PDGC**

Modelo de Excelência da Gestão - MEG

Fundamentos da Excelência

1. Pensamento sistêmico
2. Atuação em rede
3. Aprendizado organizacional
4. Inovação
5. Agilidade
6. Liderança transformadora
7. Olhar para o futuro
8. Conhecimento sobre clientes e mercados
9. Responsabilidade social
10. Valorização das pessoas e da cultura
11. Decisões fundamentadas
12. Orientação por processos
13. Geração de valor

Fonte: www.fnq.org.br

Expressam **conceitos reconhecidos internacionalmente** e que se traduzem em práticas ou fatores de desempenho encontrados em organizações líderes de "Classe Mundial", que buscam constantemente se aperfeiçoar e se adaptar às mudanças globais.



Fundamentos da Excelência

1. Pensamento sistêmico

2. Atuação em rede

3. Aprendizado organizacional

4. Inovação

5. Agilidade

6. Liderança transformadora

7. Olhar para o futuro

8. Conhecimento sobre clientes e mercados

9. Responsabilidade social

10. Valorização das pessoas e da cultura

11. Decisões fundamentadas

12. Orientação por processos

13. Geração de valor

Expressam **conceitos reconhecidos internacionalmente** e que se traduzem em práticas ou fatores de desempenho encontrados em **organizações líderes de “Classe Mundial”**, que buscam constantemente se **aperfeiçoar e se adaptar às mudanças globais**.







Prezi

Planejar
Plan

Fazer
Do

Verificar
Check

Aprende
Learn

METODOLOGIA DO PROGRAMA

DIAGNÓSTICO

Verifica a conformidade legal (Lei nº 5.764/71) e conhecer as práticas de gestão utilizadas pelas cooperativas.

AUTOAVALIAÇÃO

Avaliar a gestão da cooperativa com base no *Modelo de Excelência de Gestão®* da Fundação Nacional de Qualidade.

DEVOLUTIVAS

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Governança

Práticas de governança avaliadas:

1. Promoção da educação cooperativista;
2. Estimulo à participação dos cooperados na cooperativa;
3. Desenvolvimento de novas lideranças para a renovação dos órgãos;
4. Prestação de contas da atuação do órgão de administração;
5. Diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal;
6. Disponibilização de informações que impactam a condução do negócio para os cooperados;
7. Consideração da responsabilidade socioambiental nas estratégias, negócios e operações;
8. Agrupamento dos cooperados de acordo com suas necessidades e expectativas;
9. Divulgação dos produtos e serviços oferecidos;
10. Registro e tratamento das solicitações, reclamações e sugestões dos cooperados;
11. Avaliação da satisfação dos cooperados e a utilização desses resultados;
12. Identificação e tratamento dos principais riscos à cooperativa;
13. Fidelização do cooperado à cooperativa;
14. Acompanhamento da evolução do quadro social;
15. Acompanhamento das decisões da alta administração (plano estratégico).

11 itens para a avaliação no estágio Primeiros Passos, 13 itens no Compromisso com a Excelência e 14 no Rumo à Excelência.



Boas Práticas de Governança Cooperativista

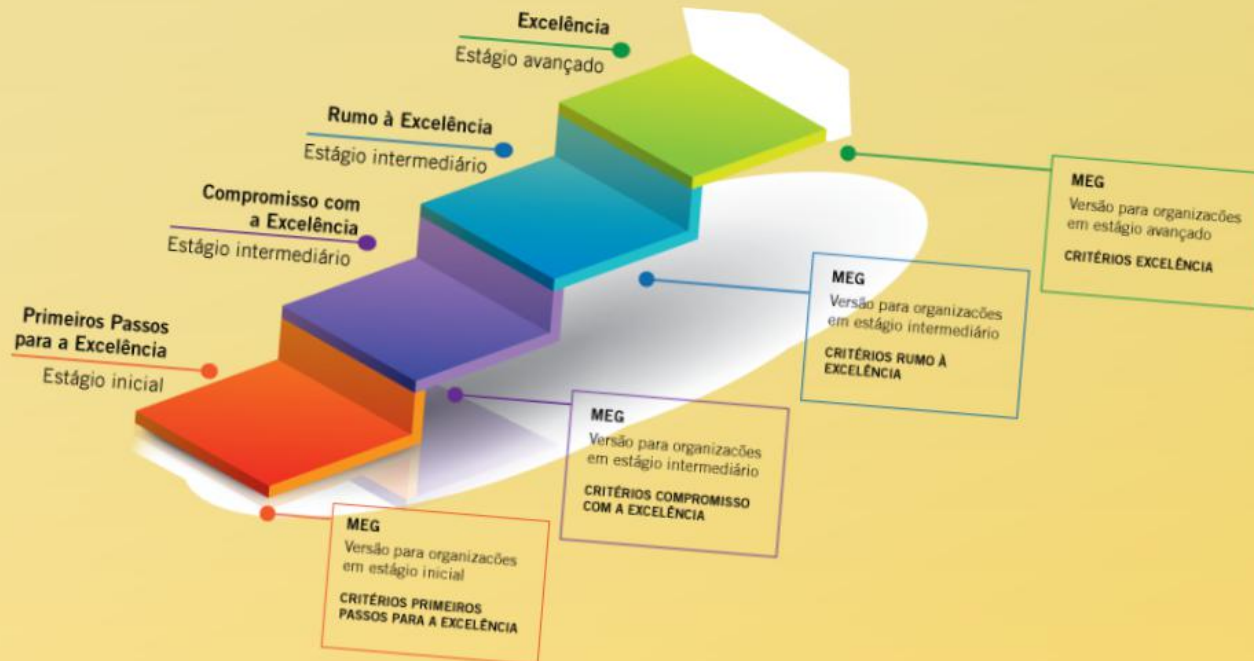
C.Vale - Cooperativa Agrícola - Fátima/PA
 Ramo Agropecuario
 Programa de Desenvolvimento de jovens lideranças

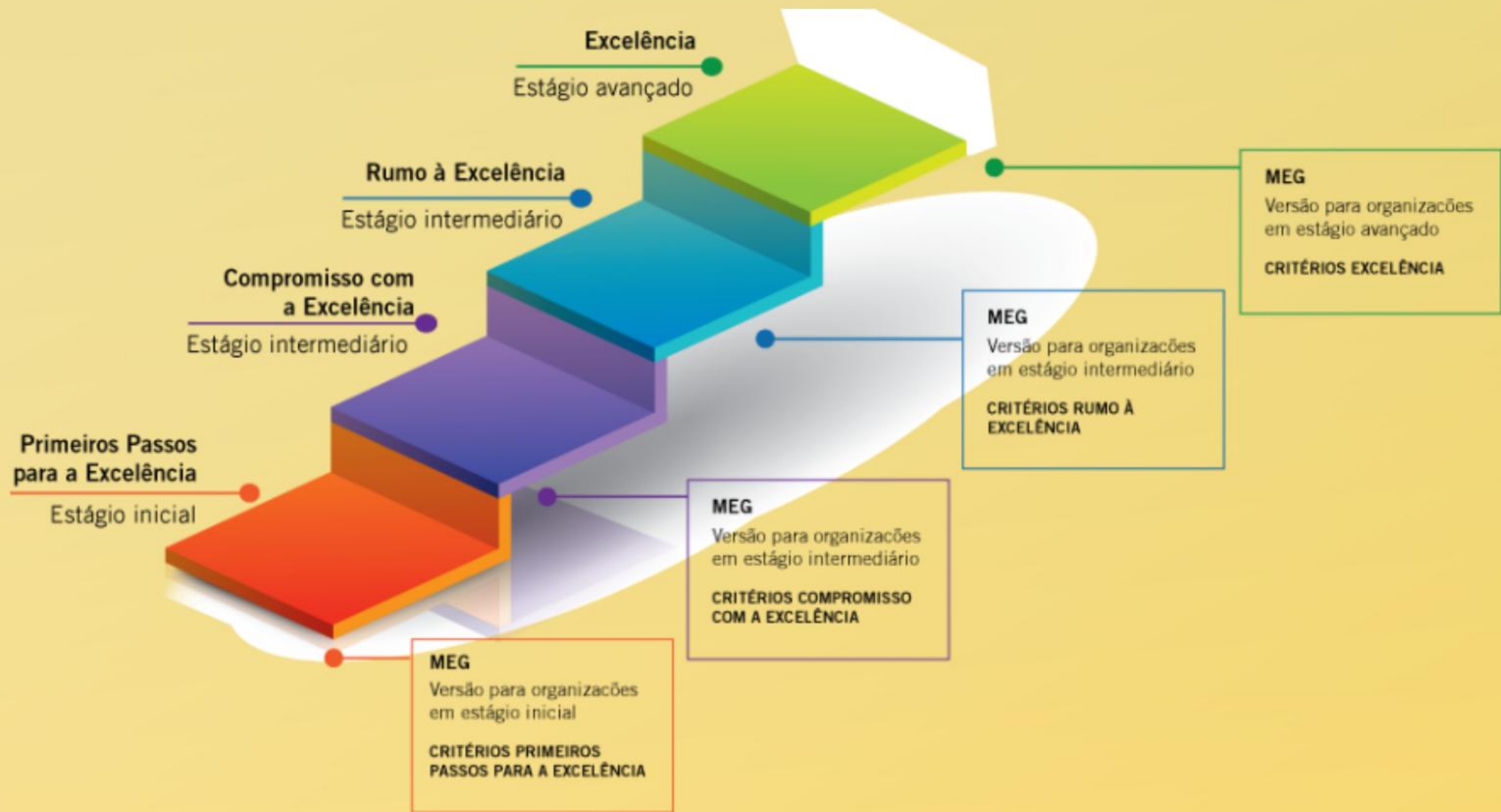
Fundamentos da governança: **Liderança transformadora, olhar para o futuro, valorização das pessoas e da cultura, geração de valor.**

requerem desenvolvimento de novas lideranças
 Dispositivos: possibilidade de atuação dos ideais, princípios e valores cooperativistas, bem como o compromisso interno de funcionamento de um empreendimento cooperativo da Fátima Agropecuária Cooperativa para as novas lideranças que integram os órgãos de administração na prática de trabalho cooperativista.

Principais competências: **Adesão livre e voluntária; gestão democrática; educação, formação e informação; e interesse pela comunidade.**







BENEFÍCIOS DO PROGRAMA

- Verificação da sua conformidade em relação aos principais requisitos da Lei 5.764/71.
- Conhecimento do grau de maturidade de suas práticas de governança e gestão com base em modelo referencial construído a partir das boas práticas de governança e do Modelo de Excelência da Gestão®.
- Oportunidade de reflexão sobre suas práticas de gestão por meio do processo de autoavaliação.
- Relatórios com pontos fortes e oportunidades para melhoria de sua situação legal, suas práticas de governança e gestão, possibilitando a construção de planos de melhoria para o aumento da competitividade e da sustentabilidade.
- Promoção do aprendizado organizacional, desenvolvendo a cultura da excelência.
- Desenvolvimento da visão sistêmica dos dirigentes.

RESULTADOS PARA A COOPERATIVA

- Promoção da competitividade e sustentabilidade no mercado;
- Possibilidade de avaliar e melhorar a gestão de forma abrangente;
- Condições para participar do Prêmio Sescop Excelência de Gestão;
- Melhoria da compreensão de anseios das partes interessadas;
- Medição objetiva de resultados do negócio;
- Geração de confiança das partes interessadas nos administradores;
- Desenvolvimento da visão sistêmica dos executivos;
- Estímulo do comprometimento da cooperação entre as pessoas;
- Incorporação da cultura da excelência;
- Uniformização de linguagem e melhoria na comunicação gerencial;
- Melhorias em processos e produtos;
- Redução de custos;
- Aumento da produtividade;
- Aumento da credibilidade da cooperativa e reconhecimento público;
- Maior flexibilidade frente às mudanças;
- Melhores condições de atingir e manter alto desempenho.



Índice SESCOOP de Sustentabilidade Cooperativista

25%

Índice SESCOOP
de Governança
Cooperativista

+

75%

Índice
SESCOOP
de Gestão

Índice SESCOOP de
Sustentabilidade Cooperativista

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte I - Questionário Diagnóstico

Bloco - Atendimento à Legislação

Composto por 22 questões acerca da conformidade legal da cooperativa.

Eleição e renovação dos Conselhos; publicação de edital de convocação; assembleias gerais; destinação das sobras; livros de matrícula; assembleias gerais; entre outros.



Assembleia Geral



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte I - Questionário Diagnóstico

Bloco - Boas Práticas

Composto por 10 questões sobre práticas de gestão da cooperativa.

Acompanhamento da evolução da participação do quadro social das cooperativas;

Desenvolvimento dos jovens;

Educação cooperativista para os cooperados;

Utilização do FATES/RATES;

Estrutura hierárquica definida;

Plano estratégico;

Monitoramento dos resultados;

Conhecimento dos clientes-alvo e do mercado;

Contabilidade da cooperativa terceirizada;

Profissionais contratados para a gestão operacional da cooperativa.



DIAGNÓSTICO

QUESTIONÁRIO

- ✎ Bloco de Atendimento à Legislação
- ✎ Bloco de Boas Práticas

RELATÓRIO

- ✎ Pontos Fortes
- ✎ Oportunidades de Melhoria

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Governança

Práticas de governança avaliadas:

1. Promoção da educação cooperativista;
2. Estimulo à participação dos cooperados na cooperativa;
3. Desenvolvimento de novas lideranças para a renovação dos órgãos;
4. Prestação de contas da atuação do órgão de administração;
5. Diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal;
6. Disponibilização de informações que impactam a condução do negócio para os cooperados;
7. Consideração da responsabilidade socioambiental nas estratégias, negócios e operações;
8. Agrupamento dos cooperados de acordo com suas necessidades e expectativas;
9. Divulgação dos produtos e serviços oferecidos;
10. Registro e tratamento das solicitações, reclamações e sugestões dos cooperados;
11. Avaliação da satisfação dos cooperados e a utilização desses resultados;
12. Identificação e tratamento dos principais riscos à cooperativa;
13. Fidelização do cooperado à cooperativa;
14. Acompanhamento da evolução do quadro social;
15. Acompanhamento das decisões da alta administração (plano estratégico).

11 itens para a avaliação no estágio Primeiros Passos, 13 itens no Compromisso com a Excelência e 14 no Rumo à Excelência.

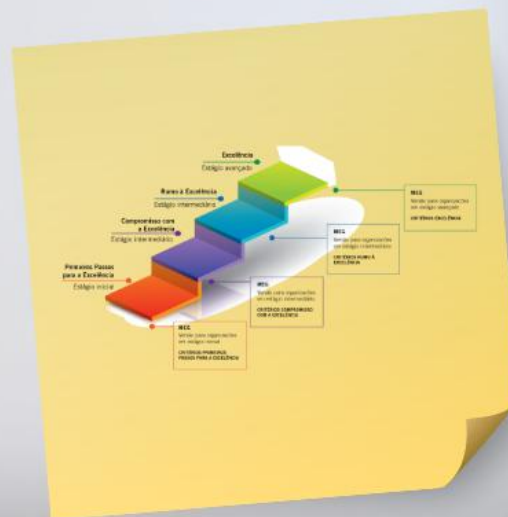


Boas Práticas de Governança Cooperativista

C.Vale - Cooperativa Agrícola - Fátima/PA
 Ramo Agropecuario
 Programa de Desenvolvimento de jovens lideranças

Fundamentos da excelência: **Liderança transformadora, olhar para o futuro, valorização das pessoas e da cultura, geração de valor.**

requerem desenvolvimento de novas lideranças
 Dispositivos: flexibilidade da atuação dos líderes, sinergia e valores cooperativistas, bem como o compromisso interno do funcionamento de um empreendimento cooperativo da Fátima Agropecuária Cooperativa para as novas lideranças que integram os órgãos de administração na prática de trabalho cooperativista.
 Principais competências: **Adesão livre e voluntária; gestão democrática; educação, formação e informação; e interesse pela comunidade.**



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Governança

Práticas de governança avaliadas:

1. Promoção da educação cooperativista;
2. Estímulo à participação dos cooperados na cooperativa;
3. Desenvolvimento de novas lideranças para a renovação dos órgãos;
4. Prestação de contas da atuação do órgão de administração;
5. Diretrizes definidas para a atuação do Conselho Fiscal;
6. Disponibilização de informações que impactam a condução do negócio para os cooperados;
7. Consideração da responsabilidade socioambiental nas estratégias, negócios e operações;
8. Agrupamento dos cooperados de acordo com suas necessidades e expectativas;
9. Divulgação dos produtos e serviços oferecidos;
10. Registro e tratamento das solicitações, reclamações e sugestões dos cooperados;
11. Avaliação da satisfação dos cooperados e a utilização desses resultados;
12. Identificação e tratamento dos principais riscos à cooperativa;
13. Fidelização do cooperado à cooperativa;
14. Acompanhamento da evolução do quadro social;
15. Acompanhamento das decisões da alta administração (plano estratégico).

11 itens para a avaliação no estágio Primeiros Passos, 13 itens no Compromisso com a Excelência e 14 no Rumo à Excelência.



Boas Práticas de Governança Cooperativista

C.Vale – Cooperativa Agroindustrial - Palotina/PR

Ramo Agropecuário

Programa de desenvolvimento de jovens lideranças



Fundamentos da Excelência: **Liderança transformadora, olhar para o futuro, valorização das pessoas e da cultura, geração de valor.**

Requisito: Desenvolvimento de novas lideranças

Diagnóstico: Necessidade da difusão dos ideais, princípios e valores cooperativistas, bem como o conhecimento acerca do funcionamento de um empreendimento cooperativo do Ramo Agropecuário Cooperativista para as novas lideranças que integrarão os órgãos da cooperativa no processo de sucessão cooperativista.

Princípios cooperativistas: **Adesão livre e voluntária; gestão democrática; educação, formação e informação; e interesse pela comunidade.**

Boas Práticas de Governança Cooperativista

Linhas de atuação:

- (1) Sucessão familiar;**
- (2) Empreendedorismo;**
- (3) Formação de lideranças.**



Cooperjovem

Programa envolvendo estudantes a partir de nove anos (4º ano do ensino fundamental), com orientações sobre cooperação e cooperativismo;

Cooperjúnior

Adolescentes de 12 a 15 anos, selecionados entre filhos de associados, para processo de qualificação relativo aos primeiros conceitos de cooperativismo, empreendedorismo e sucessão familiar;

Programa de Formação de Liderança Jovem

Instrutores contratados em parceria com o Sescop para capacitar jovens de 15 a 30 anos, em sete módulos:

- Protagonismo juvenil;
- Cooperativismo/C.Vale;
- Mobilização de potencialidades humanas;
- Comunicação e oratória;
- Liderança;
- Sucessão familiar e empreendedorismo;
- Educação cooperativista.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

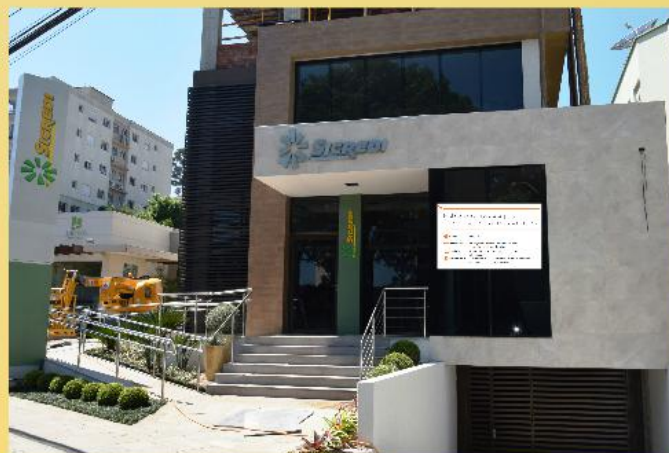
Bloco - Gestão

Liderança



Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Cultura organizacional e desenvolvimento da gestão;
- (2) Exercício da liderança;
- (3) Análise do desempenho da cooperativa.



Sicred Serrana - Farroupilha/RS



Práticas de comunicação para fortalecer o reconhecimento da missão



Critério

Liderança



Fundamento(s)

Liderança transformadora / pensamento sistêmico / valorização das pessoas e da cultura



Requisito

Definição da missão e comunicação aos cooperados e colaboradores



Palavras-chave

Comunicar a missão / aprimorar comportamento cooperativo / desenvolver associados e a cooperativa

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Estratégias e Planos

Avaliação dos processos gerenciais:

(1) Formulação das estratégias

(2) Implementação das estratégias

Primeiros Passos

- Definição e comunicação da visão;
- Definição das estratégias;
- Indicadores e metas;
- Planos de ação;
- Acompanhamento na implementação dos planos.



Estratégias formuladas e implementadas?





Estratégia à vista



Critério

Estratégias e planos



Fundamento(s)

Aprendizado organizacional / agilidade / olhar para o futuro / valorização das pessoas e da cultura



Requisito

Definição, validação e comunicação da visão e das estratégias



Palavras-chave

Mapa / estratégia



Sicred Pioneira - Nova Petrópolis/RS

Resultados quantitativos

Nº de colaboradores impactados com a comunicação direta

ANO	Quantidade de colaboradores
2012	55
2013	515
2014	501

Resultados qualitativos

Colaboradores mais bem preparados para a execução das ações, de acordo com as estratégias da cooperativa e, com isso, mais engajados.

Resultados quantitativos

Nº de colaboradores impactados com a comunicação direta

ANO	Quantidade de colaboradores
2012	55
2013	516
2014	501

Resultados qualitativos

Colaboradores mais bem preparados para a execução das ações, de acordo com as estratégias da cooperativa e, com isso, mais engajados.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Clientes

Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Análise e desenvolvimento de mercado
- (2) Relacionamento com o cliente







25. O mercado é conhecido e os clientes são agrupados?
26. As necessidades e expectativas dos clientes são conhecidas e utilizadas?
27. Os produtos e serviços são divulgados aos clientes?
28. As solicitações, reclamações ou sugestões dos clientes são registradas e tratadas?
29. A satisfação dos clientes é avaliada e os resultados obtidos são utilizados?

25. O mercado é conhecido e os clientes são agrupados?
26. As necessidades e expectativas dos clientes são conhecidas e utilizadas?
27. Os **produtos e serviços** são divulgados aos **clientes**?
28. As solicitações, reclamações ou sugestões dos clientes são registradas e tratadas?
29. A satisfação dos clientes é avaliada e os resultados obtidos são utilizados?

Boas Práticas

Padronização e gerenciamento de atendimento a clientes e cooperados

	Critério	Clientes
	Fundamento(s)	Conhecimento sobre clientes e mercados / agilidade / aprendizado organizacional / decisões fundamentadas
	Requisito	Registro e tratamento das solicitações, sugestões e reclamações dos clientes
	Palavras-chave	Padronização / resolutividade / melhoria contínua / atendimento ao cliente

Diagnóstico

Realiza-se através da coleta de dados.
 O diagnóstico é realizado por meio de entrevistas e reuniões com os gestores da unidade para identificar as principais dificuldades de atendimento ao cliente, a partir da análise de dados e da coleta de informações sobre o processo de atendimento ao cliente. O diagnóstico é realizado por meio de entrevistas e reuniões com os gestores da unidade para identificar as principais dificuldades de atendimento ao cliente, a partir da análise de dados e da coleta de informações sobre o processo de atendimento ao cliente.



Unimed Circuito das Águas
São Lourenço/MG

Unimed Circuito das Águas
São Lourenço/MG

Diagnóstico

Motivos que levaram à adoção da prática

Necessidade da melhoria contínua da qualidade do atendimento aos clientes; necessidade do registro padronizado das demandas dos clientes; necessidade de monitoramento da satisfação dos clientes; administração quantitativa e qualitativa do atendimento; controle do fluxo de atendimento e das informações fornecidas aos clientes; necessidade de definição de prazo para atendimento das demandas dos clientes; garantir a solução das demandas do cliente.

Resultados alcançados com a aplicação da prática

Resultados quantitativos

	Demandas atendidas FORA do prazo	Satisfação dos clientes
Início do projeto	52%	-
Primeiro ciclo de análise	38%	90,9%
Atualmente	0,37%	98,4%

- ▶ **Aumento de 35%** dos atendimentos realizados pela Central de Serviços;
- ▶ **Diminuição de 55%** dos atendimentos presenciais.

Resultados qualitativos

- ▶ Conhecimento quantitativo das demandas dos clientes;
- ▶ Implantações de ações de melhorias a partir das demandas;
- ▶ Revisão dos processos internos mais impactantes na satisfação dos clientes;
- ▶ Treinamento periódico da equipe de atendimento ao cliente.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Sociedade

Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Responsabilidade socioambiental;**
- (2) Desenvolvimento social.**

Conhecimento de leis, normas e regulamentos; conhecimento de impactos ambientais causados pela cooperativa; acessibilidade; ações para desenvolvimento sustentável; divulgação dos resultados das ações socioambientais; contribuição da cooperativa para a sociedade; imagem perante à sociedade.



Boas Práticas



Coopama

Nossa cidade melhor



Critério

Sociedade



Fundamento(s)

Responsabilidade social / pensamento sistêmico / liderança transformadora / atuação em rede



Requisito

Realização de ações e projetos sociais



Palavras-chave

Responsabilidade social / comunidade / acessibilidade / reforma / parceria

Aprendizado

Melhoria

A partir da iniciativa da Coopama, o legislativo de Machado sancionou uma lei que visa à parceria público-privada, em que a prefeitura dá a concessão para as empresas (ou cooperativas) realizarem em locais públicos benéficas, como reformas, jardinagem de locais, entre outras atribuições.

Resultados alcançados com a aplicação da prática

Resultados qualitativos

- Sancionamento de lei no município de Machado que visa à parceria público-privada (LAI) com o objetivo de trazer melhorias e projetos.
- Estabelecimento de parcerias com entidades locais, sociais e culturais.
- Atuação desde a data de criação.
- Empresas locais e nacionais, com atuação em áreas de interesse público em locais municipais.
- Colaboração com o território do município.



Aprendizado

Melhoria

A partir da iniciativa da Coopama, o legislativo de Machado sancionou uma lei que visa à parceria público-privada, em que a prefeitura dá a concessão para as empresas (ou cooperativas) realizarem em locais públicos benfeitorias, como reformas, jardinagem do local, entre outras atribuições.





Resultados alcançados com a aplicação da prática

Resultados qualitativos

- ▶ Sancionamento de lei no município de Machado que visa à parceria público-privada (PPP) para realização de benfeitorias em locais públicos;
- ▶ Estrutura confortável para os usuários de transporte coletivo;
- ▶ Acessibilidade a deficientes físicos;
- ▶ Praça mais bonita e segura, proporcionando um ambiente de lazer para as famílias machadenses;
- ▶ Cuidado com o patrimônio do município.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

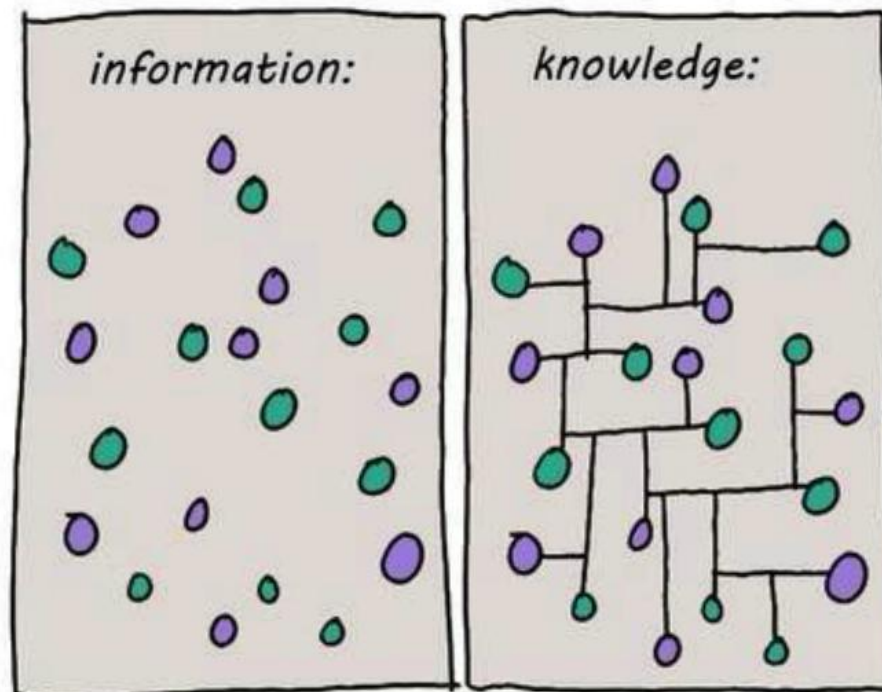
Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Informação e Conhecimento

Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Informações da cooperativa;
- (2) Conhecimento organizacional.









Unimed

Circuito das Águas



Informação e conhecimento como pilares do processo decisório

-  **Critério** Informações e conhecimento
-  **Fundamento(s)** Decisões fundamentadas / orientação por processos / pensamento sistêmico
-  **Requisito** Definição das informações necessárias para gerenciar e operacionalizar a cooperativa
-  **Palavras-chave** Informação / conhecimento / processo decisório



Aprendizado

Melhoria

Os líderes da cooperativa, nos seus níveis hierárquicos, passaram a tomar decisões baseadas em fatos e informações concretas, eliminando a presença de fatores subjetivos nas pautas de discussão. Com isso, aumentou-se a assertividade e as decisões reverteram-se em resultados excepcionais para o negócio e o alcance de muitas estratégias.

Resultados alcançados com a aplicação da prática

Resultados qualitativos

- ▶ Aumento da assertividade do processo decisório;
- ▶ Adoção da cultura de desenvolvimento de estudo de viabilidade para projetos;
- ▶ Mais pessoas envolvidas nas análises de ambientes e de projetos;
- ▶ Eliminação da subjetividade existente na apresentação de projetos.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Pessoas

Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Sistemas de trabalho;**
- (2) Capacitação e desenvolvimento;**
- (3) Qualidade de vida.**



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

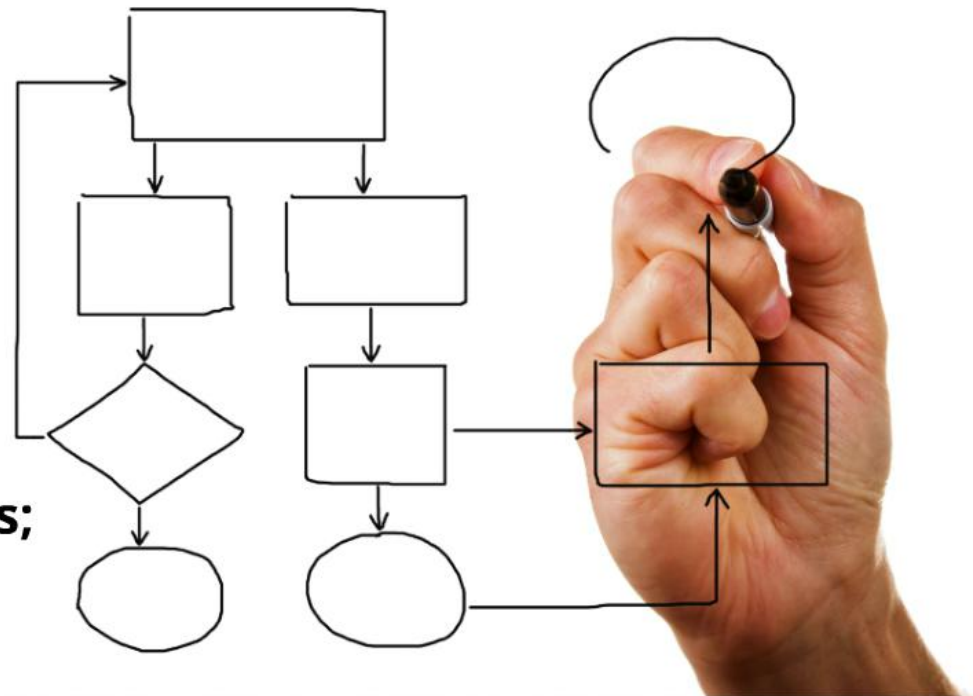
Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Processos

Avaliação dos processos gerenciais:

- (1) Processos da cadeia de valor;
- (2) Processos relativos a fornecedores;
- (3) Processos econômico-financeiros.



PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

Parte II - Autoavaliação

Bloco - Gestão

Resultados

Avaliação dos resultados:

- (1) Econômico-financeiros;
- (2) Sociais e ambientais;
- (3) Relativos a cooperados, clientes e mercados;
- (4) Relativos às pessoas;
- (5) Relativos aos processos.



AUTOAVALIAÇÃO

QUESTIONÁRIO

- ✎ Bloco de Governança
- ✎ Bloco de Gestão

RELATÓRIO

- ✎ Pontos Fortes
- ✎ Oportunidades de Melhoria
- ✎ Indicadores de Desempenho
- ✎ Gráfico Radar

GRÁFICO RADAR



PDGC NO RIO GRANDE DO NORTE - 2017

Planejamento de ações;
Visitas técnicas às cooperativas para a divulgação do Programa;
Capacitação dos ADC;

Suporte durante a autoavaliação;
Análise dos resultados;
Colaboração para a formulação do plano de melhorias, bem como na sua materialização.



pdgc.brasilcooperativo.coop.br/



OCB/RN

Organização das Cooperativas
do Estado do Rio Grande do Norte



SESCOOP/RN

Serviço Nacional de Aprendizado do Cooperativismo
no Estado do Rio Grande do Norte

Av. Jerônimo Câmara, 2994 - Nazaré - Natal/RN

Tel/Fax: 84 3605-2531 - Site: www.sescooprn.coop.br

E-mail: sescooprn@sescooprn.coop.br



Obrigado!

Bruno Portela

brunoportelaalves@gmail.com



COOPERATIVAS BUSCANDO A EXCELÊNCIA: PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC

ALCANÇAR A EXCELÊNCIA
REQUER METODOLOGIA E ATITUDE

OCB/RN
Associação OCB do Rio Grande do Norte

SESCOOP/RN
Associação SESCOOP do Rio Grande do Norte

Endereço: Rua Oliveira, 100 - Bairro: S. José - CEP: 59.015-000 - Natal - RN
Telefone: (54) 3041-1000 - Fax: (54) 3041-1001
E-mail: contato@ocb.com.br