



O AVANÇO DA TECNOLOGIA E SEUS IMPACTOS NAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO PARANÁ: UM ESTUDO DE CASO¹

FINK, Luana²
SANTOS, Mariane Dorigon³
MADUREIRA, Eduardo Miguel Prata⁴

RESUMO

Esse trabalho teve como objetivo mostrar o avanço da tecnologia e seus impactos nas cooperativas de crédito do paraná, apresentar as mudanças da tecnologia no cotidiano dos colaboradores com a realiza o de suas atividades, também na adapta o dos associados perante a utiliza o desses equipamentos modernizados. Foram tratados procedimentos metodológicos aplicados ao desenvolvimento de estudos afim de responder   pergunta da pesquisa quanto a abordagem   tida como qualitativa por analisar de forma detalhada como compreender a tecnologia nas fun o dos colaboradores. Quanto aos procedimentos empregou-se a estratégia do estudo de caso. O presente artigo pretendeu entender como ocorre o avanço da tecnologia e também seus principais impactos dentro das cooperativas de crédito com os dados obtidos na pesquisa percebemos que os associados e colaboradores acreditam que a tecnologia está crescendo favoravelmente com uma evolu o constante e diária, trazendo mais qualidade para os trabalhos e mais facilidade para os associados e que no futuro as agencias físicas passaram a ser no formato digital.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia, Avanço, Cooperativa.

1. INTRODU O

A evolu o tecnológica vem ocorrendo desde o início dos tempos, uma vez que o homem já manipulava ferramentas e utensílios para substituir o uso da força física nos trabalhos diários. Desde os meados do século XX a humanidade vem observando um salto profundo no desenvolvimento tecnológico, o que tem resultado diretamente na substitui o de cargos e fun o (GORENDER, 2010).

Em meados do século XX o mundo inseriu-se em um cenário conhecido como globaliza o, que constitui o processo de internacionaliza o em larga escala do mercado mundial (GORENDER, 2010). Este cenário se tornou ainda mais forte devido a evolu o tecnológica, especialmente no âmbito da informática e telecomunica o (DÓCOLAS, 2004).

Cada vez mais rápida se desenvolve a tecnologia, o que, muitas vezes, proporciona dificuldades para as gera o se adaptarem a um novo modelo de negócios. As redes sociais, por exemplo, são as principais ferramentas da comunica o moderna, e os aplicativos são a soluço

¹ Artigo elaborado   partir do Trabalho de Conclusão de Curso das Alunas.

² Aluna do curso de Administra o do Centro Universti rio FAG. E-mail: lfink@minha.fag.edu.br.

³ Aluna do curso de Administra o do Centro Universti rio FAG. E-mail: mdsantos@minha.fag.edu.br

⁴ Economista. Mestre em Desenvolvimento Regional e Agronegócio. Professor do Centro Universitário FAG. E-mail: eduardo@fag.edu.br.



para os problemas do cotidiano, além de proporcionar entretenimento, e facilitar nos processos de transações financeiras. No segmento da saúde os equipamentos evoluíram junto com o atendimento do universo digital, gerando mais agilidade de se encontrar curas e tratamentos; na educação com o acesso à tecnologia, foi facilitado o processo de pesquisas; na indústria e nas empresas em geral, os processos foram automatizados com uso de máquinas modernas até mesmo com o uso de drones, vendas online entre outros (DÓCOLAS, 2004).

Os bancos e as cooperativas de crédito, da mesma forma, evoluíram nos seus serviços financeiros, impulsionados pela transformação digital: a abertura de contas digitais e produtos com demandas específicas surgem para satisfazer as necessidades de consumo dos clientes, bem como facilitar suas vidas (QUEIRÓS *et al*, 2022).

Com o passar das décadas, os bancos e cooperativas foram se aperfeiçoando tecnologicamente, e a mudança é evidente já na entrada agencia, uma vez que as senhas eram registradas por papeis, e atualmente é retirada pelo *Touchscreen*. Na década de 1960, os bancários levavam a correspondência por bicicleta, e com a evolução digital passaram a serem enviadas por e-mail; nos anos 90 as contas ainda eram pagas manualmente com longas filas de atendimento e na atualidade podem ser pagas por aplicativos digitais; os saques eram realizados nos caixas somente no horário de funcionamento da agência, e hoje os caixas eletrônicos realizam essas operações em horário ampliado (LARAZINI, 2020).

As cooperativas de crédito são relevantes para gestão de crédito no Brasil e no mundo, sujeitando-se à constantes alterações na forma de trabalho, sejam elas adequações constitucionais ou tecnológicas. Dessa forma, a tecnologia já está empregada em alguns setores cooperativistas, como por exemplo na abertura de contas por aplicativo, onde nele encontra: saldos da conta, extratos, transferências, pix, pagamentos, investimentos e até mesmo alterações de limites, diminuindo a função de um gestor de carteira. Compensação de cheques por imagem, transferência de valores e pagamentos de contas, diminuindo uma função de um tesoureiro, e também caixas eletrônicos por *Touchscreen*, diminuindo uma função de recepcionista, e reduzindo filas de atendimentos (SANTOS, 2018).

Os recursos tecnológicos estão transformando as relações sociais que podem ser associados aos aparelhos celulares e aplicativos bancários. Nesse sentido, as organizações buscam se adequar a essa realidade em que os aplicativos móveis fazem parte do cotidiano das pessoas (FELICIANO; FROGERI; PRADO, 2018).



Estudos anteriores sobre esse assunto, estão aqui divididos nos dois segmentos: o primeiro apresenta como a tecnologia evoluiu nas Cooperativas; e o segundo evidencia como as funções bancárias estão sendo substituídas. Desse modo, a presente pesquisa, tem como objetivo demonstrar como o trabalho operacional está sendo substituído pela tecnologia, como as funções dos colaboradores estão diminuindo diariamente, e também como as cooperativas podem se tornar, num futuro próximo, praças de atendimento, em que colaboradores vão auxiliar os associados a usar seus aplicativos, e adquirir seus produtos financeiros através do seu próprio celular.

Nesse sentido, estabeleceu-se como problema de pesquisa a seguinte questão: Como a tecnologia impacta diretamente nas funções exercidas dos colaboradores dentro de uma Cooperativa Financeira?

Como objetivo geral buscou-se compreender como a tecnologia está substituindo as funções dos colaboradores em cooperativas de crédito. Para consecução do objetivo geral, definiu-se objetivos específicos: a) compreender o impacto da tecnologia nas funções das cooperativas de crédito; b) identificar como os associados se adaptaram as mudanças tecnológicas e c) verificar a percepção dos colaboradores em relação a substituição das funções por tecnologia.

O presente estudo se justificou pois visa demonstrar a importância de se especializar nas áreas sociais e adquirir conhecimento para compreender os diversos sistemas tecnológicos, e para a sociedade em geral por evidenciar que as funções não estão sendo diminuídas, mas sim, reduzindo suas tarefas costumeiras, tornando um atendimento mais facilitado e ágil. Com isso, o presente artigo demonstra o grande crescimento tecnológico nos serviços financeiros e também a importância para o desenvolvimento humano, mostrando que a adaptação é inevitável.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 INÍCIO DO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO NO MUNDO

O homem sempre esteve em constante evolução tecnológica, isso se evidencia através das primeiras ferramentas e utensílios desenvolvidos a milhares de anos atrás. Durante a revolução industrial a mão de obra começou a ser substituída por máquinas e assim, a tecnologia passou a ter papel crucial no setor da produção contribuindo com surgimento de grandes fabricas e industrias. No século XX os produtos eletrônicos impactaram nas vidas das pessoas. Com o surgimento da



televisão e também os primeiros computadores se iniciou a era digital, com novos modos da sociedade agir, profissional e também pessoal (COSTA, 2002).

Bill Gates, no final dos anos 1970, criou a Microsoft que iniciou o desenvolvimento nos computadores pessoais, e com parceria de Steve Jobs surgiu um novo sistema operacional o Windows. No ano de 1992, foi criada a primeira rede mundial de internet, pelo cientista Tim Berners-Lee, com suas siglas WWW como identificador do navegador e com o sistema HTTP, estabeleceu conexões para o mundo inteiro (COSTA, 2002).

2.2 EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA E DIGITAL NAS EMPRESAS

Em meados do século XVIII, começaram a surgir ondas de inovações obtidas por meio da criação de máquina e equipamentos, criando novos modos de trabalhos, na organização da produção e no desenvolvimento de novas fontes de materiais e energia (LEÃO, 2014).

No final do século XVIII, a invenção da máquina de escrever foi o primeiro passo para a aceleração do processo produtivo nos escritórios. A invenção do telefone, no final do século XIX, permitiu a expansão e a descentralização das organizações rumo a novos e diferentes mercados.

O navio, o automóvel e o avião proporcionaram uma expansão sem precedentes nos negócios mundiais. O desenvolvimento tecnológico sempre constituiu a plataforma básica que impulsionou o desenvolvimento das organizações e permitiu a consolidação da globalização (CHIAVENATO, 2014. p.414).

A evolução digital causa diversos efeitos importantes no ambiente empresarial, mas também na perceptiva e de evolução e crescimento no mercado, a adoção da tecnologia, como meio de tudo, a organização passa a contar com mais precisões e rapidez em suas ações (STEFANELLO, 2020).

No período de pandemia da Covid-19, em 2020, devido a quarentena, as empresas tiveram que se adaptar e começar a trabalhar na modalidade *home-office*, em que os funcionários permanecem em suas residências e realizam trabalhos remoto. A comunicação entre os trabalhadores, se fez através de aplicativos de comunicação digital, como *Zoom*, *Skype*, *Google Meet*, entre outros, na prática, se tornou a via de conexão entre as pessoas e para outros fins (JORNAL DE BRASILIA, 2020).



2.3 O AVANÇO DA TECNOLOGIA NAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO PARANÁ

O modelo do cooperativismo de crédito chegou ao Brasil em 1902, em uma iniciativa do padre suíço Theodor Amstad. A cidade era Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul. Em conjunto com outras 19 pessoas, ele fundou a primeira cooperativa de crédito da América Latina: a SICREDI Pioneira. Na Figura 1 é possível observar como era a primeira cooperativa (OLIVEIRA, 2019).

Figura 1 – Primeira Cooperativa de Crédito do Brasil – SICREDI



Fonte: Sicredi (1960).

No setor financeiro, as cooperativas de crédito ganham destaque por apresentarem um modelo de atendimento diferenciado em relação aos bancos tradicionais. Além de apresentar diferenciais em taxas e tarifas, bem como, visar o desenvolvimento social e distribuição de resultados aos cooperados. Deveriam investir em inovações para melhorar a experiência de seus cooperados e garantir seu crescimento e ganho de mercado (FIORIN; MORAES, 2015).

As cooperativas de crédito estão em constante atualização, um exemplo é a compensação de cheques por imagem, que surgiu como uma das formas de agilizar os processos internos e viabilizar o cumprimento ou redução de prazos aos clientes (SANTOS, 2018).



2.3.1 Como as funções dos colaboradores vem sendo substituídas pela tecnologia

Um dos principais efeitos do avanço tecnológico é no setor produtivo, com a diminuição no número de postos de trabalho, e criando uma revolução nas relações de trabalho com a criação de novas ocupações. Segundo Cláudia Paiva (2004), que chefia a divisão da CBO (Classificação Brasileira de Ocupações), o surgimento de novas tecnologias e a modificação das formas de organização do trabalho exigiram a atualização do documento para o mercado de trabalho brasileiro devido às sensíveis modificações dos últimos dez anos (ZARIAS, EVANGELISTA, 2004).

A primeira mudança é vista na década de 1960, quando o ocorreu o crescimento dos bancos a diversificação do volume de informações passaram a ser gigantescos, com isso foi criada adoção do processamento eletrônico de dados, diminuindo as funções de um colaborador para separar e organizar. A segunda com objetivo de melhorar o atendimento, foi automação das atividades de atendimento, com a criação de caixa eletrônicos com atendimento 24 horas, reduzindo a carga horaria dos colaboradores, após isso veio o sistema de apoio e decisão que permitiu a realização de simulação e tiram de alta taxa de juros (TAKATA, 2002).

2.3.2 Como os associados estão se adaptando com esse modo de atendimento

O setor bancário sempre esteve lado a lado com a tecnologia, se tornando pioneira no processo de implantação, a digitalização é a nova forma de relacionamento no setor, com redução de custos e agilidade e maior abrangência de consumidores, integralizando digital de várias plataformas. Os consumidores têm o *smartphone* como principal canal de acesso ao serviço disponível nos aplicativos bancários. Com esses novos serviços são disponibilizados o avanço da tecnologia e em inovação de segurança garantindo confiabilidade nas transações (SILVA; FONTES; PIRES, 2020).

O autoatendimento também pode provocar perda do contato pessoal, desenvolvendo um novo tipo de interação, entre os associados com as máquinas, clientes familiarizados com a automação não dispensa o auxílio humano, no auto atendimento, para os clientes com muita habilidade o auxílio é um conforto a mais, e para aqueles com baixa habilidade o auxílio além de ser um apoio psicológico é obrigatório na aceitação dos serviços automatizados (SILVA; FONTES; PIRES, 2020).



2.3.3 A diferença na forma de atendimento nas cooperativas e nos bancos.

As cooperativas estão cada vez mais evoluindo e buscando o melhor atendimento para seus associados, tornando um diferencial dos bancos, com a enorme evolução da tecnologia, a forma de atendimento e seus produtos financeiros estão passando por uma face de transição, onde a grande maioria das suas necessidades, consegue resolver no seu próprio celular, sem sair de casa, mas também muitos ainda, tem grandes dificuldades na adaptação e precisam de um atendimento personalizado (MARION, 2021).

Numa Cooperativa, as pessoas são nomeadas como associados, em que conseguem taxas melhores, e recebem sua participação de resultado, participam de assembleias e tem direito de voto, e conseguem demonstrar suas ideias, no banco, são chamados de clientes, formando um grupo de acionistas, visando o seu próprio lucro, não conseguindo ter influência nos produtos ou decisões (MARION, 2021).

As cooperativas com resultados positivos, como sobras para serem distribuídos aos seus sócios, além também, de conseguiram melhores taxas para seus associados, pelos mesmos produtos financeiros que são oferecidos por um banco. Outra grande diferença, é o papel significativo que a Cooperativa possui no desenvolvimento nas comunidades, onde possuem agencias instaladas, pois, possuem diretrizes para promover a educação, intercooperação e também o grande interesse pela comunidade (MARION, 2021).

2.3.4 A evolução no atendimento

As Cooperativas de crédito no Brasil surgiram no ano de 1902, pelo padre Theodor Amstad, no estado do Rio Grande Do Sul, e assim a partir do ano 1906 desenvolvem as cooperativas no meio rural por produtores de origem alemã e italiana, com isso criaram uma cultura de trabalho associativa a também comunitárias, motivando uma organização em cooperativas (SILVA; VENTURA, 2013).

Para o funcionamento de uma cooperativa, é preciso, primeiramente a aprovação do Banco Central, e também possuir um quadro social formado por pessoas físicas que exerçam uma



profissão ou uma atividade comum, e esteja vinculada a uma entidade, e também pessoas jurídicas com atividades econômicas correlatas (SILVA; VENTURA, 2013).

2.3.5 Como serão as cooperativas no futuro

As instalações de agências cooperativas nas cidades trazem um bom desenvolvimento local, e promovem um bom desenvolvimento econômico e também social, conseguindo um espaço próprio, e um novo formato de trabalho, tornando um local sustentável, com grande potencial para ser explorado e evoluir. Esse modelo de organização é essencial para as empresas, pois conseguem administrar melhor suas finanças, como por exemplo, capital de giro, folhas de pagamento, consórcios, empréstimos, conta corrente, e entre outros (GREGORINI, 2019).

Com a evolução tecnológica verificada nos últimos anos, o setor financeiro está em processo de grande transformação digital, com reflexos no formato de como os serviços e produtos são consumidos, assim, as instituições financeiras, buscam uma operação mais centralizada para seu cliente, reconhecendo a importância do uso de seus smartphones, e dispositivos móveis. Essa evolução tecnológica traz também enormes riscos cibernéticos para ações de grupos criminosos, e com isso, as instituições precisaram desenvolver estratégias para os próximos anos, que possibilitem a evolução com mais segurança, esse processo de transformação se consolida com um caminho sem retorno, com potencial, e também com grandes benefícios para a sociedade (PERONI, 2020).

2.3.6 Os avanços tecnológicos e os impactos na vida das pessoas

Com o crescimento tecnológico, as mudanças estão ocorrendo em todos os setores, industriais, comerciais, e nas instituições financeiras os atendimentos estão cada vez mais evoluídos, e as funções dos colaboradores das cooperativas, estão sendo diminuídas e substituídas pela tecnologia (AIRES, 2021).

As pessoas estão buscando se adaptar com mais facilidade nos processos tecnológicos, usando os aplicativos das instituições para realizar suas transações sem sair de casa, reduzindo filas de atendimento, e também as funções dos colaboradores, que pode estar desenvolvendo outras atividades e também auxiliando outros associados com mais dificuldades no processo de adaptação (AIRES, 2021).



Com essa grande transformação digital, as cooperativas podem ter diversos benefícios, como por exemplo, aumento de produtividade, redução de custos, menos gargalos nos processos, e também melhorar na comunicação. Estão sempre de olhos nas novas tendências, e nas plataformas digitais (AIRES,2021).

Com isso os estudos anteriores que buscaram pesquisar sobre o avanço da tecnologia nas Cooperativas de crédito e seus impactos, foram os autores Patrícia Santos Queiros, Sara Klein Suave, Juliane Coelho, Rozali Araújo dos santos, que observarem o desenvolvimento da gestão financeira, as autoras Dayane Souza Almeida Silva, Patrícia Vaz Da Costa, que buscaram a perspectiva do associado sobre a tecnologia utilizada pela cooperativa Sicredi. Já o Autor Fernando Correia Dos Santos, escreveu sobre a participação democrática digital no Cresol, a autora Fatima Medeiros junto com o Fabiano dos Santos apresentou sobre o sistema de compensação de cheques, e o autor Jacob Gorender mostrou a globalização na tecnologia do trabalho.

Quadro 1 – Estudos Anteriores.

AUTORES e ANO	TITULO	OBJETIVO	RESULTADOS
Patrícia Santos Queirós, Sara Klein Suave, Juliane Coelho, Rozali Araújo dos Santos (2022)	Gestão da inovação em uma empresa cooperativa de crédito	Observar o desenvolvimento da gestão da inovação para as instituições financeiras.	Demonstraram que a cooperativa Alpha aplica a inovação em quatro eixos que envolvem a evolução na oferta de produtos e nos processos inerentes a eles.
Dayane Souza Almeida Silva, Patricia Vaz da Costa (2019)	Perspectiva do associado sobre a tecnologia utilizada pela cooperativa Sicredi	Ter conclusões verdadeiras para melhoria de estratégias com a cooperativa	Compreender o pensamento e adaptação do uso da tecnologia para os associados dentro de uma cooperativa financeira
Valeira Moura Pereira Miniz, Taisa Barreto de Souza, Maisa Claudia Jocameto Duarte (2019)	Uso da tecnologia na Instituição financeira cooperativa: Estudo de caso Sobre a Percepção dos Cooperados	Identificar qual é a percepção das cooperativas frente as tecnologias utilizadas na instituição	Comodidade e facilidade nas transações
Fernando Correia dos Santos (2019)	Participação democrática digital para as cooperativas ligado ao sistema Cresol	Propor ao sistema Cresol a adição de uma ferramenta (aplicativo) que possibilita aos cooperados participarem de forma digital nas atividades de sua cooperativa.	Praticam democracia e se próxima das melhores práticas de sustentabilidade fazendo uma melhor gestão dos interesses dos envolvidos



Josiane Piva Testolin da Silva Caraffini, Romina Batista de Lucena de Souza, Ariel Behr (2018)	Transformação digital e desempenho no setor bancário	Analisar o impacto da transformação digital no desempenho no setor bancário	Satisfação dos clientes, aumento de receita e redução de custos operacionais
Fátima Medeiros, Fabiano dos Santos (2018)	Compensação de Cheques	Objetivo geral analisar a influência da tecnologia, como mecanismo de agilidade e precisão, na compensação de cheques por imagem nas cooperativas de Crédito	Compensação de cheques por imagem trouxe ao SICOOB, mais agilidade e segurança nas conferências dos cheques, redução de custos com transportes e otimização nos processos com redução significativa no tempo de conferência da compensação
Afonso de Paula Feliciano, Rodrigo Franklin, Liz Áurea Prado (2018)	A aceitação dos aplicativos móveis bancários no Brasil: uma análise de utilidade percebida e facilidade de uso	O objetivo geral deste estudo é verificar e avaliar a opinião dos usuários de aplicativos móveis bancários quanto às suas experiências de uso e utilidade.	O estudo apresentou resultados e técnicas metodológicas que podem ser relevantes ao setor bancário brasileiro e ao meio acadêmico.
Jacob Gorender (2005)	Globalização, tecnologia do trabalho	Mostrar o processo de globalização, com o avanço da tecnologia no trabalho	Ao mercado interno soma-se o grau mais adiantado de desenvolvimento industrial e econômico. São trunfos preciosos nas relações internacionais, nesta era de globalização.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

O quadro acima, mostra os autores, e seus respectivos artigos, que realizamos o devido Estudo, para ter um baseamento para desenvolvimento do nosso presente artigo.

3 METODOLOGIA

Nessa seção foram tratados os procedimentos metodológicos aplicados ao desenvolvimento do estudo a fim de responder à pergunta de pesquisa.

Quanto aos objetivos, a presente pesquisa apresenta característica descritiva por identificar como a tecnologia está avançando dentro das cooperativas de crédito, e como está substituindo as funções dos colaboradores.



Quanto a abordagem do problema é tida como qualitativa, por analisar de forma detalhada como compreender a tecnologia que pode estar substituindo as funções dos colaboradores em cooperativas de crédito (PERONI, 2020).

Quanto aos procedimentos, empregou-se a estratégia do estudo de caso, caracterizado pelas funções dos colaboradores que podem estar sendo reduzidas, a também como as pessoas estão se adaptando com atendimento em cooperativas mais evoluídas.

No que tange aos estudos do caso, a escolha se refere a uma cooperativa de crédito do município de Santa Tereza do Oeste Paraná, de modo que, será coletada a percepção dos colaboradores e associados em relação ao avanço da tecnologia da Cooperativa.

Na etapa de coleta de dados, foram realizadas 32 entrevistas com colaboradores e associados, consistindo em entrevistas na plataforma *Google Forms*, com 16 colaboradores e 16 associados. Para tanto, empregou-se um roteiro de entrevista semiestruturado, o qual, permite flexibilidade ao entrevistador para ordenar e reformular perguntas no decorrer da entrevista.

Para a análise de dados, foi feito o uso da técnica da análise de conteúdo, após desenvolver as entrevistas e transcreve-las de forma integral. Além disso, as análises utilizarão do *software Excel* para codificar.

Segue abaixo, quadro com as categorias de análise, e suas respectivas subcategorias, sobre a pesquisa aplicada.

Quadro 2 – Categorias de Análise

CATEGORIA DE ANÁLISE	SUBCATEGORIAS	BASE TEÓRICA
Tecnologia em modo geral	Análise da evolução tecnológica, compreensão de visão, benefícios e dificuldades.	Feitas pelos autores.
Atendimento Banco X cooperativa	Avaliação de atendimento, comparação das financeiras.	Feitas pelos autores.
Colaboradores	Análise para compreensão dos colaboradores, sobre a evolução da tecnologia, dentro da cooperativa de crédito.	Feitas pelos autores.
Associados	Avaliação sobre o impacto da tecnologia, para os associados.	Feitas pelos autores.

Fonte: Dados da Pesquisa (2022).

Com base nas categorias de análise, foram definidas proposições, a fim de embasar os resultados da pesquisa.



- P1: Avanço da tecnologia em modo geral: A tecnologia está avançando diariamente, e pode trazer bons resultados em quase todas as áreas, mas pode trazer consequências também devido às fraudes e pela sociedade não saber utilizar da maneira correta.
- P2: Banco X Cooperativa: Existe uma grande diferença, principalmente no atendimento, pois nos bancos os correntistas são chamados de clientes, e não tem participação de lucro. Já nas cooperativas são chamados de associados, que tem direito de expressar seu direito e também ganham participação de sobras do resultado.
- P3: Associados: Os aplicativos facilitaram muito no cotidiano, tem muito mais comodidade ao realizar uma transação sem precisar sair de casa, mas ainda existem muitos golpistas que aproveitem da comodidade para aplicar golpes.
- P4: Colaboradores: O avanço da tecnologia contribuiu muito nas cooperativas, pois agilizou os atendimentos, a criação dos aplicativos facilitou na hora de fazer pagamentos, transferência e movimentação de dinheiro na conta.

Sendo assim, após a definição das categorias e subcategorias, bem como, das proposições, na sequência será evidenciada a análise dos resultados, por meio da análise da análise de conteúdo.

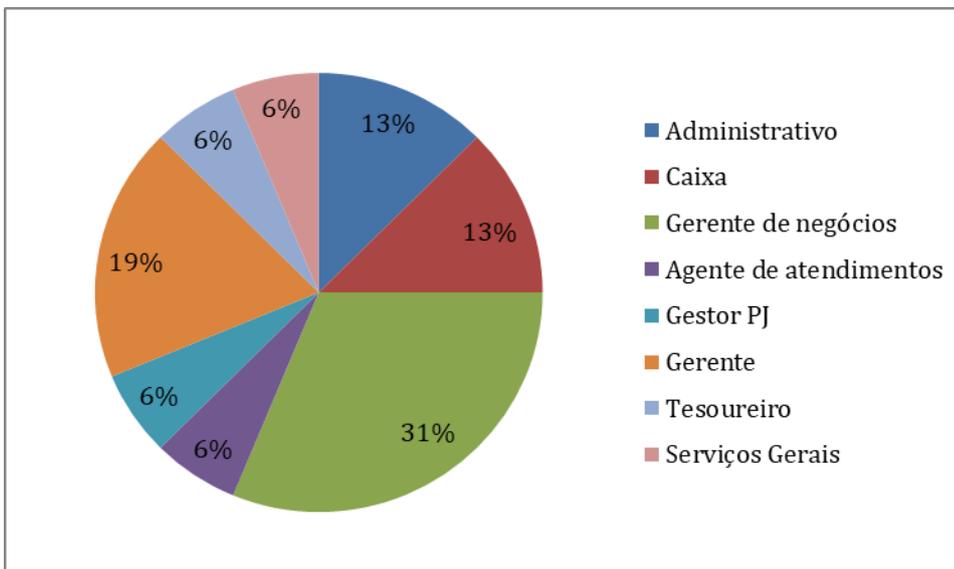
4. ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.

De acordo com o problema do artigo, apresenta-se os resultados da pesquisa aplicada aos colaboradores e associados da Cooperativa Sicredi de Santa Tereza do Oeste, Paraná.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES: COLABORADORES:

Os colaboradores respondentes de modo geral, são de funções administrativas, gerentes de negócios, caixas e assistentes, como vê-se representado no Gráfico 1. Além disso, tais pessoas possuem um tempo médio de 6 anos trabalhando na função que ocupam como é destacado no Gráfico 2.

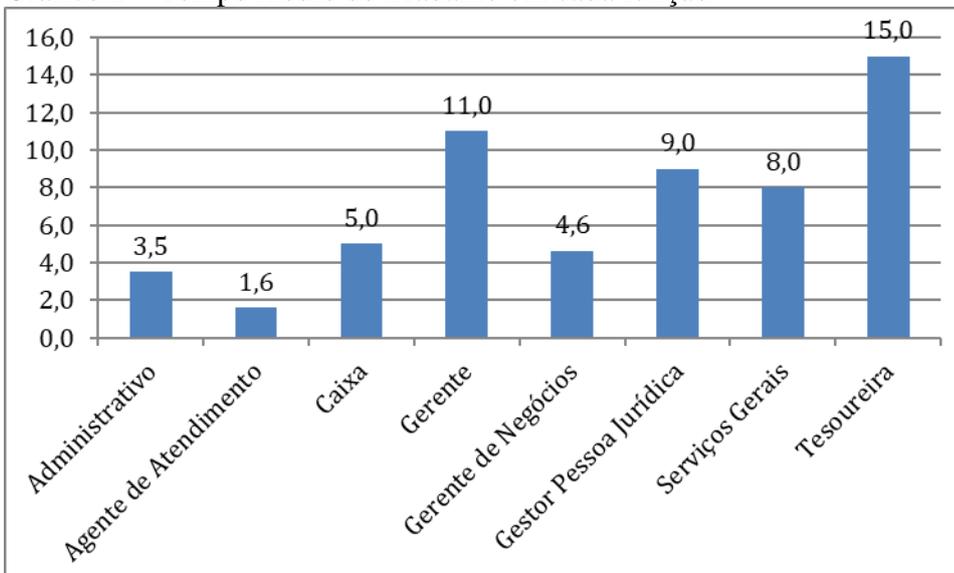
Gráfico 1 – Perfil dos Entrevistados



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

O gráfico 1 mostra, as funções que os colaboradores respondentes da pesquisa desenvolvem dentro da cooperativa. E abaixo, no gráfico 2, mostra o tempo médio que estão desenvolvendo sua respectiva função.

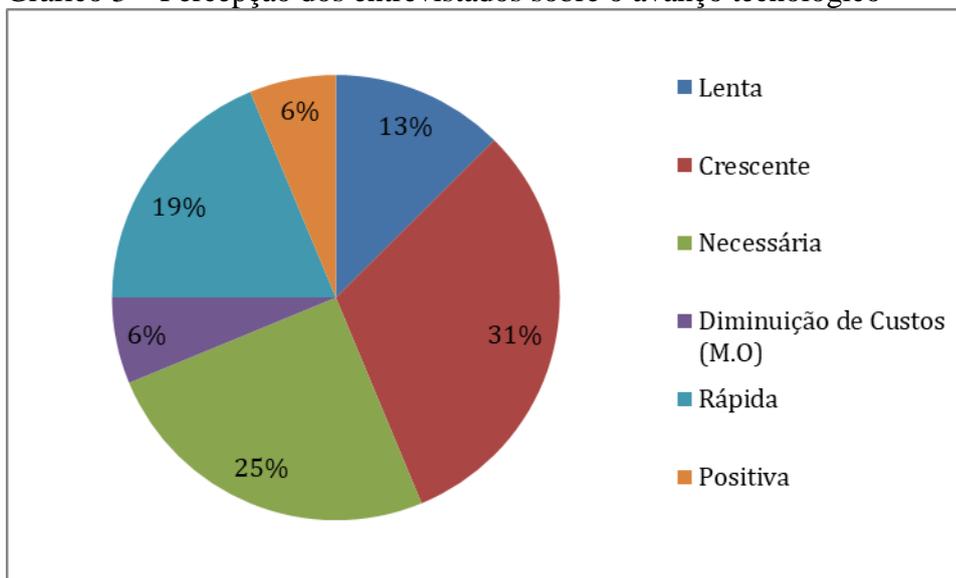
Gráfico 2 – Tempo médio de Trabalho em cada função



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Foi realizado a seguinte pergunta na coleta de dados: Como você vê a evolução da tecnologia na sociedade? Dessa pesquisa, 31% dos respondentes assinalaram que a evolução está crescendo de forma necessária e rápida, e que veio para contribuir nos processos com mais agilidade, e trazendo mais benefícios para a sociedade. No seguinte gráfico mostra a porcentagem da percepção sobre o avanço da tecnologia na sociedade:

Gráfico 3 – Percepção dos entrevistados sobre o avanço tecnológico



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A pesquisa foi aplicada enviada pelo Google Forms para 21 colaboradores, e a metade dos respondentes acreditam que suas funções poderão no futuro deixar de existir, por conta do avanço tecnológico, porém algumas, como por exemplo, a área de negócios, ainda precisa do contato humano. Segue abaixo uma das respostas obtidas na pesquisa:

“Substituição do operacional por sistemas complexos e digitais sem assinaturas manuais, porém, crédito sujeito a análise mais rigorosa e com garantias reais.”

Os atendimentos presenciais foram modificados, como por exemplo, a utilização dos caixas eletrônicos, uso de aplicativos, tornando mais agilidade para sua demanda, os colaboradores acreditam que essa forma de atendimento contribuiu muito e facilitou a operacionalização dos

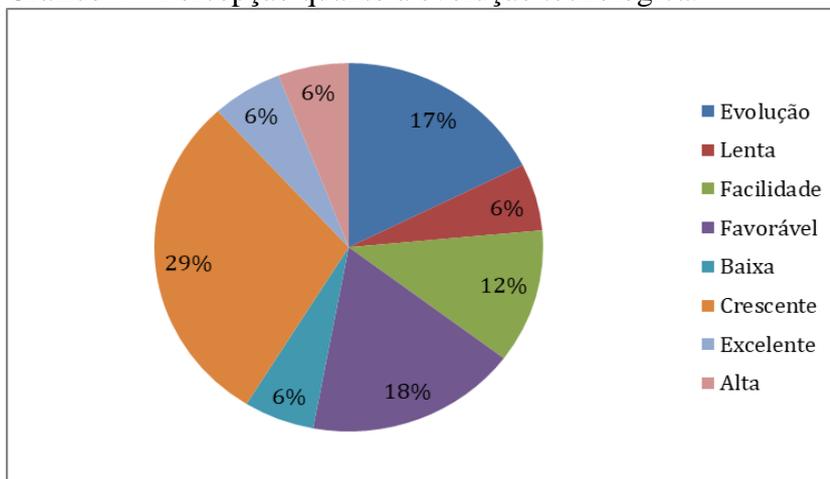


clientes, porém, percebem que podem perder negócios na hora de adquirir produtos por falta de conhecimento.

4.2 ANÁLISE DOS ASSOCIADOS

Os associados respondentes tem um tempo médio de associação de 2 anos e 9 meses. Acreditam que a tecnologia está crescendo favoravelmente, sendo que a evolução está sendo constante e diária, e traz mais qualidade para os trabalhadores e clientes.

Gráfico 4 – Percepção quanto à evolução tecnológica.



Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

Os associados percebem que o trabalho operacional está sendo diminuído e no futuro será substituído por sistemas, nesse sentido, buscam adaptação com estudos e informações.

A grande maioria respondeu que o atendimento nas cooperativas é mais personalizado, uma vez que são atendidos com mais atenção e carinho, com mais facilidade em resolver suas demandas e tem o contato com o seu próprio gestor de conta, além de receber de distribuição de sobras e ser socio, nos bancos são considerados clientes, e os atendimentos são mais corridos, com falta de atenção e difícil acesso.

As principais mudanças tecnológicas são os caixas eletrônicos e aplicativos, com atendimentos mais personalizados e digitais. Sentem-se mais satisfeitos e confortáveis em realizar suas transações financeiras sem precisar sair de casa e acreditam no futuro muito próximo, os atendimentos serão totalmente no formato digital deixando de existir agências físicas.



4.3 ANÁLISE GERAL ENTRE COLABORADORES E ASSOCIADOS

Com a pesquisa desenvolvida observou-se que ambos os entrevistados percebem que a tecnologia em evolução de uma forma rápida trazendo impactos no mercado de trabalho, como por exemplo, dentro das cooperativas financeiras, atividades foram reduzidas, e até mesmo muitas funções pode deixar de existir, como por exemplo, as tesoureiras, e principalmente no setor administrativo.

Durante o processo da coleta de dados, foi analisado que a maioria dos colaboradores tem noções que suas atividades estão sendo reduzidas diariamente, e com receio que suas funções serão extintas, um exemplo é de um colaborador com 15 anos de função respondeu: *“Aumento da qualificação das equipes, embora a tendência é que sejam um pouco mais enxutas”*, ou seja, explica que aumentou a qualidade, mas que as equipes serão reduzidas. Outro exemplo é de um colaborador na função de Caixa com 1 ano e 6 meses, que respondeu: *“Substituição do operacional por sistemas complexos e digitais sem assinaturas manuais, porém, crédito sujeito a análise mais rigorosa e com garantias reais”*, mostra que os sistemas podem fazer o procedimento de análises de crédito sem assinaturas manuais, exigindo garantias reais, isso pode ser realizado através do aplicativo sem a necessidade de um atendimento presencial.

O futuro das agências pretende ser totalmente no formato digital, com poucos colaboradores, pois ainda vai haver a necessidade de contato humano, conforme o relato do colaborador, que está na agência a 1 ano e 6 meses, sendo Caixa: *“Aos mais jovens a aceitação é imediata, avanços extraordinários, já outros vão lentamente, porém se adaptando as tecnologias. Futuro?? Surpreendente!!”*, mostra que o público mais jovem consegue se adaptar com mais facilidade, mas ainda no futuro o contato humano sempre será essencial.

Os associados também estão percebendo essa grande transformação tecnológica e acreditando está ocorrendo mais drasticamente no setor industrial, conforme a resposta de um entrevistado: *“A mudança no comércio em si, não afetou com grandeza a forma de trabalho além das formas de pagamento e gerenciamento do fluxo monetário em cada local, agora, em indústrias e demais, mudança é de grande escala, já que tudo se torna mais preciso e rápido, assim, transformando trabalhos que antes necessitavam fórmulas e cálculos complexos, em contas rápidas e descomplicadas”*.



Eles acreditam que os atendimentos serão no formato digital, mas ainda com a necessidade de um atendimento físico, conforme o relato de um entrevistado: *“Acredito que a sociedade sempre está buscando a melhor forma para se adaptar a tecnologia. Acredito que as cooperativas no futuro, sempre vão existir, temos muitas coisas que podemos fazer por aplicativo, mas sempre vai ter alguma coisa que vamos precisar de ajuda e ir a uma agência física.”*

5. CONCLUSÃO

Esse trabalho pretendeu entender o avanço da tecnologia e seus impactos nas Cooperativas de Crédito do Paraná: um estudo de caso, para compreender como a tecnologia está impactando nas funções dos colaboradores em cooperativas de crédito, a partir de procedimentos metodológicos aplicados durante o desenvolvimento do estudo com finalidade de responder à pergunta de pesquisa.

Para se atingir o objetivo geral, definiu-se três objetivos específicos. O primeiro: a) Impacto da tecnologia nas Cooperativas de Crédito. Nesse sentido, verificou-se que 31% dos entrevistados percebem um crescente avanço da tecnologia dentro da Cooperativa, a grande maioria dos colaboradores acreditam que suas funções poderão no futuro deixar de existir, por conta do avanço tecnológico, porém acreditando que o contato humano ainda será essencial.

Depois (compreender o impacto do avanço da tecnologia na percepção dos associados). A análise permitiu concluir que, os associados respondentes acreditam que a tecnologia com 29% está crescendo favoravelmente com a evolução constante e diária trazendo mais qualidade para os trabalhadores e também que no futuro o operacional será substituído por sistemas.

O terceiro (analisar como serão as cooperativas no futuro), com resultado, que a futuro das agências é de grande probabilidade ser totalmente no formato digital, com poucos colaboradores dentro das agências, pois ainda será necessário um contato humano para fechamento de negócios mais complexos. Os associados estão tentando se adaptar com o avanço digital, com a utilização dos aplicativos e caixas eletrônicos.

Com isso, a hipótese do trabalho sobre o avanço da tecnologia nas Cooperativas se confirmou, com os resultados obtidos na pesquisa, sendo assim, a tecnologia está impactando nas funções dos colaboradores, conforme os dados obtidos.



Em relação há pesquisas futuras, pode-se realizar novas pesquisas que busquem à conferência no número no quadro de colaboradores, e também verificar cargos alterados e/ou extintos por conta da tecnologia.

REFERÊNCIAS

AIRES, Rafaella; **Transformação digital nas cooperativas: Conheça as Principais Tendencias e Novidades.** 2021. Disponível em: <https://assinei.digital/transformacao-digital-cooperativas/> Acesso em: 16.06.2022.

CHIAVENATO; **Gestão tecnológica: desafios e oportunidades para a empresa.** 2014. Disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K238022.pdf Acesso em: 16.06.2022.

COSTA, Ana Maria da; **Revoluções tecnológicas e transformações subjetivas.** 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ptp/a/B8YrM538mSbqLJk6hwSdcPN/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 16.06.2022.

DÓCOLAS, Nicolau Evanguelia; **Satisfação dos clientes de terceira idade, com o auto atendimento em uma agência do banco do brasil, porto alegre, rs.** 2004. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4755/000459556.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 16.06.2022.

EVANGELISTA, Rafael; ZARIAS, Alexandre; **O mundo do trabalho em mutação: profissões deixam de existir; novas funções são criadas.** 2004. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/pdf/cic/v56n1/a04v56n1.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

FELICIANO, Afonso de Paula; FROGERI, Rodrigo Franklin; PRADO, Liz Áurea; **A aceitação dos aplicativos móveis bancários no brasil: uma análise da utilidade percebida e facilidade de uso.** 2018. Disponível em: <https://periodicos.unis.edu.br/index.php/interacao/article/view/175/159> Acesso em: 16.06.2022.

FIORIN, Francielli; MORAES, Roberto Tadeu Ramos; **A principalidade em uma cooperativa de crédito: estudo de caso na cooperativa de crédito Sicoob ecocredi na cidade de Três Coroas /RS.** 2015. Disponível em: <https://seer.faccat.br/index.php/administracao/article/view/783/586> Acesso em: 17.06.2022.

GORENDER, Jacob; **Dossiê globalização.** 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/8986/10538> Acesso em: 16.06.2022.

GREGORINI, Gílio. **A importância das cooperativas de crédito para desenvolvimento local.** 2019. Disponível em:



<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/15255/2/ART.RIUNI.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

JORNAL DE BRASÍLIA; **Como a pandemia influenciou o avanço da tecnologia.** 2020. Disponível em: <https://jornaldebrasil.com.br/arquivo-de-blogs/bsbtek/pandemia/> Acesso em: 16.06.2022.

LAZARINI, Maria Teresa; **Antes e depois: veja quais eram os costumes mais antiquados dos bancos.** 2020. Disponível em: <https://www.iq.com.br/financas-pessoais/artigos/como-era-banco-antigamente> Acesso em: 16.06.2022.

LEÃO, Wandick; **Como surgiu a tecnologia?** Administradores.com 2014. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/como-surgiu-a-tecnologia> Acesso em: 16.06.2022.

MARION, Patrícia, **Cooperativas de crédito e bancos: uma análise comparativa envolvendo a percepção dos cooperados/ correntistas sobre o ser cooperado ou não.** UNIVERSIDADE CAXIAS DO SUL, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/8748/TCC%20Patricia%20Marion.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 16.06.2022.

OLIVEIRA, Anderson; **Cooperativas de crédito crescem e colaboram com o avanço do agronegócio brasileiro.** 2019. Disponível em: <https://www.aviculturaindustrial.com.br/imprensa/cooperativas-de-credito-crescem-e-colaboram-com-o-avanco-do-agronegocio/20190114-100145-j659> Acesso em: 16.06.2022.

PERONI, Jady Mathias; **Mundo coop: o futuro do cooperativismo de crédito, entrevista com o diretor de fiscalização de bacen.** 2020. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/2020/05/mundocoop-o-futuro-do-cooperativismo-de-credito-entrevista-com-o-diretor-de-fiscalizacao-do-bacen/> Acesso em: 16.06.2022.

QUEIROS, Patrícia Santos; SUAVE, Sara Klein; COELHO, Juliane; SANTOS, Rozali Araújo; **Gestão da inovação em uma cooperativa de crédito.** 2021. Disponível em: <https://revistaanais.unicruz.edu.br/index.php/inter/article/view/994/1196> Acesso em: 16.06.2022.

SANTOS, Fabiano dos; **A compensação de cheque de pôr imagem: agilidade e precisão na compensação de cheques na cooperativa de crédito Sicoob Crediarauçária.** 2018. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/3641/1/%5B22715-2-743808%5D.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

SILVA, Natan Hiroshy; FONTES, Selma Veloso; PIRES, Leonardo Cordeiro; **Qualidade no atendimento bancário: ênfase sobre os efeitos de novas tecnologia NESSE SETOR.** 2020. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos20/22530265.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

SILVA, Patrícia Vaz da; ALVES, Ivan; ALVES, Dayane de Almeida; **Perspectiva do associado sobre a tecnologia utilizada pela cooperativa Sicredi.** 2019. Disponível em:



<https://repositorio.ifgoiano.edu.br/bitstream/prefix/473/1/TC%20Patricia%20e%20Dayane%20Souza.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

SILVA, Tanclêdes Vieira da júnior; NASCIMENTO, Rosalina Maria de Lima Leite; **Análise dos principais diferenciais de uma cooperativa de crédito e um banco comercial na cidade de Anápolis-go.** 2020. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/16821/1/TANCLEDES%20JR.pdf> Acesso em: 16.06.2022.

SILVA, Renato Tavares; VENTURA, Carla Aparecida Arena, **A evolução normativa do cooperativismo de crédito e seus reflexos no desenvolvimento regional – estudo de caso do Sicoob Cocred.** 2013. Disponível em: http://pos.unifacef.com.br/livros/Vanguarda_Conhecimento/Artigos/Renato_Tavares_Silva.pdf Acesso em: 17.06.2022.

STEFANELLO, Samuel Adiers; **Evolução digital: como é esse serviço da incuca.** 2020. Disponível em: <https://incuca.net/evolucao-digital-como-e-esse-servico-da-incuca/> Acesso em: 16.06.2022.

TAKATA, Jorge. **A tecnologia da informação nos bancos.** 2002. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/5812/1200202288.pdf> Acesso em: 17.06.2022

VENTURA, Carla Aparecida Arena; SILVA, Renato Tavares da; **Evolução normativa do cooperativismo de crédito e seus reflexos no desenvolvimento regional- estudo de caso do Sicoob Cocred.** 2013. Disponível em: http://pos.unifacef.com.br/livros/Vanguarda_Conhecimento/Artigos/Renato_Tavares_Silva.pdf Acesso em: 16.06.2022.