

## GESTÃO DE PESSOAS

A PERCEPÇÃO DO COOPERADO SOBRE AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO  
AMBIENTE DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA COOPAVAM JURUENA-  
MT.

Este trabalho objetivou compreender como se dá as relações interpessoais no ambiente de trabalho na cooperativa dos produtores rurais do Vale do Amanhecer – COOPAVAM – Juruena/MT. Utilizando do estudo de caso, nos servimos da pesquisa bibliográfica, para basear os conceitos de cooperativismo e relações interpessoais. Aplicamos ainda 23 questionários entre os cooperados e gestores, além de entrevistarmos a presidente, vice-presidente e uma cooperada que atua na indústria para maior aprofundamento no entendimento do contexto de trabalho. Um ambiente de trabalho com relações interpessoais harmônicas resulta em um clima organizacional estável na organização; o que de fato é um desafio, o estudo não abordará temas que envolvam descrição de funções, cargos, remuneração ou benefícios, controles e outros. Contudo, salienta-se que os conflitos são eminentes das relações humanas, pois a diversidade de indivíduos, pensamentos, comportamentos e culturas criam essa gama de comportamentos e costumes que devem ser gerenciados para que não resultem em conflitos negativos para a organização.

(Relacionamento interpessoal; Ambiente de trabalho; Gestão de Pessoas)

This work aimed to understand how interpersonal relationships occur in the work environment in the cooperative of rural producers in Vale do Amanhecer - COOPAVAM - Juruena / MT. Using the case study, we use bibliographic research to base the concepts of cooperativism and interpersonal relationships. We also applied 23 questionnaires among the members and managers, in addition to interviewing the president, vice president and a member who works in the industry to further understand the work context. A work environment with harmonious interpersonal relationships results in a stable organizational climate in the organization; which in fact is a challenge, the study will not address topics involving job descriptions, positions, remuneration or benefits, controls and others. However, it is emphasized that conflicts are eminent in human relationships, because the diversity of individuals, thoughts, behaviors and cultures create this range of behaviors and customs that must be managed so that they do not result in negative conflicts for the organization.

(Interpersonal relationships; Work environment; People management)

## **1 INTRODUÇÃO**

O ambiente de trabalho se constitui como importante laboratório de pesquisa em qualquer organização, principalmente em ambientes cooperativos, no qual utiliza-se da gestão democrática envolvendo todos os membros da organização com o mesmo poder e peso de voto em todas as tomadas de decisões. Além das tomadas de decisões democráticas, o desenvolvimento das atividades e funções são realizadas de forma cooperada e solidária envolvendo todos os membros da organização com objetivos comuns no que se refere ao desempenho organizacional. As definição e realização das diversas funções colocam os sócios proprietários como gestores do próprio trabalho.

A busca por atender os objetivos comuns proporciona aos cooperados a interligação de saberes, conhecimentos, práticas e funções, por meio de um relacionamento cotidiano que provoca sentimentos, pensamentos, empatia, solidariedade, surgindo assim às relações interpessoais. Essas relações interpessoais dentro do ambiente de trabalho são de suma importância e influenciam diretamente nos objetivos e resultados organizacionais, bem como na qualidade de vida do trabalho, motivação e desempenho dos cooperados.

As relações interpessoais contribuem para o bom desempenho organizacional, principalmente em uma organização cooperativa, que se desenvolvem em ambientes produtivos e de trabalho. Nesse contexto, o estudo teve o objetivo de compreender como se dá as relações interpessoais no ambiente de trabalho na cooperativa dos produtores rurais do Vale do Amanhecer.

Entender a relação entre cooperados no ambiente de trabalho pode ser importante para o desempenho organizacional devido à redução de conflitos que são emergentes dessas relações onde dividem, compartilham e utilizam do mesmo espaço para desenvolver suas atividades, e em assembleias decidirem de forma imparcial e democrática as diretrizes, planejamentos e toda a gestão de uma organização cooperativa.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 A HISTÓRIA DO COOPERATIVISMO NO MUNDO**

Cooperativismo e as formas de cooperação, já são utilizados a milhares de anos, desde a Pré-História da civilização, como forma de sobrevivência, em tribos indígenas ou em antigas civilizações como os Babilônicos. (BIALOSKORSKI NETO, 2006, p. 21).

Uma dessas formas de cooperação da forma primitiva de cooperação é descrita e localizada no país de Armênia:

Em Erivan (Armênia), na proximidade do Monte Ararat, que foi segundo o texto bíblico o berço da humanidade, funciona hoje ainda uma forma particular de leiteira cooperativa, que data os tempos pré-históricos. As mulheres armênicas, que se ocupam da produção de artigos de alimentação formam, para a fabricação de queijos, uma espécie de cooperativa cuja finalidade é economizar, na medida do possível, o combustível tão raro na Armênia. (BIALOSKORSKI NETO, 2006, p. 21 *apud* GAYOTTO, 1976, p.6):

O cooperativismo utilizado antigamente como forma de sobrevivência e solidariedade, acompanha a evolução tecnológica e humana, desenvolve-se sua forma associativa expressivamente no século XIX, em um ambiente capitalista.

O continente europeu mergulha na Revolução Industrial, que aconteceu na transição do século XVIII-XIX, emergente do liberalismo econômico dos autores clássicos.

A Inglaterra precursora na Revolução Industrial por possuir uma rica burguesia, livre comércio, migração rural para centros urbanos, acarretaram em uma alta produtividade, porém a concentração de renda ficava única e exclusivamente para o proprietário da Manufatura.

Segundo (CEMZI, 2007, p. 231), “A Inglaterra, até meados do século XVIII, sempre foi o país mais industrializado da Europa, embora os países ao seu redor já dominassem o uso de máquinas, mas não tinham a tecnologia inglesa”. Este período o trabalhador tinha sua carga horária de até 17 horas diárias, passavam fome, e não contavam com nenhum benefício social, com alto índice de desemprego, escassez, miséria, levaram alguns pensadores econômicos à revolta. (BIALOSKORSKI NETO,2006).

Surge então, pensamentos que objetivam em dar ao trabalhador remuneração de acordo com o seu trabalho, necessidade e capacidade, deram origem ao um grupo particular de socialista, chamados de utópicos. Segundo (CEZIM, 2007, p. 232 *apud* IRON, 1997, p. 23) “As primeiras ideias que se tem notícia sobre essa modalidade de trabalho cooperativa surgiram em meados do século XIX, através de uma corrente liberal de socialistas utópicos franceses e ingleses.”

A partir das discussões do socialista utópicos, Robert Owen um rico industrial, sensibilizado com a pobreza e situação social precária de seus operários, reduz a jornada de trabalho de 17 horas para 10 horas, proíbe crianças menores de 10 anos de trabalharem, cria refeitórios, escolas para seus operários, mudando assim na prática, a vida de seus proletários. (BIALOSKORSKI NETO,2006)

Robert Owen é considerado um dos precursores do cooperativismo, e o primeiro autor a utilizar o termo “cooperação”, além de ser responsável, no ano de 1835, na Inglaterra, por fundar a organização internacional chamada *Association of all Classes of all Nations*, a qual em seu estatuto instituía uma cooperativa central a nível mundial e a formação da opinião pública de modo a propagar a ideia de cooperação e exclusão de concorrência. (GAYOTTO, 1976 *apud* BIALOSKORSKI NETO, 2006).

Após uma greve dos trabalhadores no ano de 1843, exigindo melhorias nas condições de trabalho e na remuneração, não resultar em consequências positivas para esses trabalhadores, mobilizaram-se e começaram a arrecadar recursos próprios em condições de extrema pobreza, fundam então no ano seguinte (1844), a primeira associação, a *Rochdale Society of Equitable Pionneers*, uma cooperativa de consumo. (BIALOSKORSKI NETO, 2006).

## **2.2 HISTÓRIA DO COOPERATIVISMO NO BRASIL**

A cooperação no Brasil é observada desde a colonização portuguesa, incentivada por funcionários públicos, profissionais liberais, militares, operários e imigrantes europeus. Em 1889, inicia-se o movimento cooperativista brasileiro, no estado de Minas Gerais, com a fundação da Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto – a qual o enfoque era o consumo de produtos agrícolas. (OCB).

Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras – OCB, nos dias de hoje, há atuação do cooperativismo em 100 países, gerando aproximadamente 250 milhões de empregos, ou seja, a cada sete pessoa no mundo, uma é associada a alguma cooperativa. (OCB-2019)

Segundo a OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras), no dia 2 de dezembro de 1969, o cooperativismo ganhou sua própria entidade de representação, com a fundação da organização, e no ano seguinte registrada em cartório que proporcionou e nasceu formalmente a única representante e defensora

dos interesses do cooperativismo nacional. Sociedade civil e sem fins lucrativos, com neutralidade política e religiosa. (OCB – ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS – SISTEMA OCB)

Dois anos depois, a Lei 5.764/71 orienta a criação de cooperativas com a instituição de regime jurídico próprio, mas trazendo alguns pontos que restringiam em partes a autonomia dos associados. Contudo, a Constituição de 1988, proibiu a interferência do Estado nas associações, dando início à autogestão do cooperativismo. (OCB).

O cooperativismo se consolidou como uma doutrina e a cooperativa como estrutura para desenvolver e assegurar seus associados de desenvolverem suas atividades de forma assegurada, democrática e auto gestora. Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras, há atuação do cooperativismo em 100 países, gerando aproximadamente 250 milhões de empregos, ou seja, a cada sete pessoa no mundo, uma é associada a alguma cooperativa.

### **2.3 COOPERATIVISMO E COOPERATIVA**

O cooperativismo é um movimento econômico e social, com vista a promover uma reforma social dentro do capitalismo, utilizando da cooperação baseada na participação dos associados, de forma democrática e solidária entre os mesmos. O cooperativismo é utilizado dentro de uma estrutura organizacional cooperativa, para a realização de atividades e funções voltadas a realização das necessidades humanas, bem-estar social e solidariedade entre os cooperados e seu ambiente de trabalho (OCB).

Morais (2011, p. 74-75) afirma que “Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), o cooperativismo é um modelo socioeconômico que objetiva o desenvolvimento econômico aliado ao bem-estar social”.

Este movimento econômico e social, que surgiu e se estruturou como organização cooperativa, com métodos de solidariedade e união entre os trabalhadores, com os mesmos objetivos em comum, surgiu a partir dos princípios cooperativistas, que são utilizados como doutrinas ou diretrizes que caracterizam a forma organizacional de uma cooperativa, ou seja, estes princípios são tomados como “gerais” para caracterizar e orientar a fundação de uma organização cooperativa. Esses princípios são listados e reconhecidos pela Aliança Cooperativa Internacional -ACI, como forma de demonstrar os valores do cooperativismo em prática. Estes princípios, foram listados por (BIALOSKORSKI NETO, 2006, p. 31): “a) democracia; b) adesão livre e voluntária, c) a neutralidade política e religiosa da empresa; d) o fomento a educação cooperativista; e) retorno ‘pro rata’ das sobras das operações, f) intenção de modificar a ordem econômica. ” Conforme o próprio autor estes princípios foram discutidos e passaram por readaptações, contudo não tirando a essência dos valores cooperativistas.

A Aliança Internacional Cooperativa – ACI, órgão máximo do movimento cooperativista mundial, criada em 1985 estabelece até hoje esses princípios como fundamentais para a caracterização de uma cooperativa, bem como para a filiação em seus quadros.

Segundo a Organização Cooperativas Brasileiras – OCB, esses princípios são mantidos até hoje como guia prático de cooperativismo, no site da OCB estão descritos como; “1) adesão voluntária e livre, 2) gestão democrática; 3) participação econômica dos membros; 4) autonomia e independência; 5) educação, formação e informação; 6) intercooperação; 7) interesse pela comunidade”. Estes princípios ajudam os cooperados a colocar em práticas os princípios cooperativistas dentro da sua estrutura organizacional cooperativa. E segundo a mesma organização existem

13 (treze) tipos de “ramos de cooperativismo classificados como: “1) agropecuário; 2) consumo; 3) crédito; 4) educacional; 5) especial; 6) infraestrutura; 7) habitacional; 8) produção; 9) mineral; 10) trabalho; 11) saúde, 12) turismo e lazer; 13) transporte. (ODB)

Portanto cooperativa é uma organização jurídica que representa um grupo de pessoas com interesses em comum, trabalhando de forma cooperada em prol do mesmo objetivo organizacional.

O cooperativismo é definido por Singer como um implante socialista, entre outros como o sindicato e a democracia, nos interstícios do sistema capitalista de produção. Assim se configurando, as cooperativas são percebidas como ferramentas organizativas, que compelem o operariado à autogestão. (IDE, 2005)

#### **2.4 GESTÃO DE PESSOAS: RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

As cooperativas como uma organização compostas por um grupo de pessoas que compartilham do mesmo objetivo organizacional, tomadas de decisões democráticas e solidariedade entre este grupo, cria uma relação interpessoal no ambiente de trabalho envolvendo todos os trabalhadores da organização.

Chiavenato, 2003, afirma que:

Todas as organizações são constituídas por pessoas e por recursos não humanos (como recursos físicos e materiais, financeiros, tecnológicos, mercadológicos etc.). A vida das pessoas depende intimamente das organizações e essas dependem da atividade e do trabalho daquelas (CHIAVENATO, 2003, p.02).

Na organização cooperativa, onde o contexto de trabalho objetiva o bem estar das pessoas dentro da organização, e não somente a lucratividade, a gestão dos recursos humanos no ambiente de trabalho pode contribuir nas relações interpessoais dos indivíduos que se relacionam com trocas de saberes, conhecimentos e sentimentos dentro do mesmo ambiente de trabalho em prol do mesmo objetivo.

A organização e as pessoas estão diretamente ligadas, pois a organização é composta por pessoas e pessoas dependem da organização para atingirem seus objetivos pessoais. As pessoas passam tempo considerável dentro das organizações e se esforçam para manter sua subsistência e sucesso pessoal, o qual é resultado do seu trabalho desenvolvido dentro da organização. E de outro lado, as organizações necessitam das pessoas para a operação de máquinas, produção de bens e serviço. (CHIAVENATO, 2014).

Tanto a organização, quanto as pessoas que compõem a mesma, buscam seus próprios objetivos (Figura 1).

*Figura 1: Objetivos organizacionais e objetivos individuais das pessoas*



(CHIAVENATO, p. 7, 2014.)

Assim, a Gestão de Pessoas é representada pelas pessoas e pela organização, ou seja, sem pessoas e sem organizações não existiria Gestão de Pessoas. Resumindo, as pessoas constituem as organizações, que dependem dessas pessoas para cumprir suas missões e alcançar seus objetivos organizacionais. E as organizações constituem o meio que as pessoas utilizam para alcançar seus objetivos pessoais. (CHIAVENATO, 2014).

Para que essas pessoas e organização realizem seus objetivos, é necessária uma relação interpessoal harmônica no ambiente de trabalho entre os indivíduos que compõe a organização.

Essa relação interpessoal é uma variável da cooperação, que representa o comportamento humano, cooperação entre as pessoas, o trabalho em equipe, pois elas não atuam isoladamente, mas por meio de interações e comunicação para alcançar o mesmo objetivo dentro da organização. (CHIAVENATO, 2010).

Em uma cooperativa, onde a gestão se dá de forma democrática e o ambiente de trabalho é ocupado por indivíduos que possuem os mesmos direitos, deveres, obrigações, exercem o mesmo direito nas tomadas de decisões e que se relacionam interpessoalmente no ambiente de trabalho torna-se imprescindível a desenvoltura de uma boa comunicação. Uma comunicação necessita do desempenho dos dois lados, tanto do comunicador, quanto para do ouvinte podendo impactar diretamente nas relações entre os indivíduos, no ambiente de trabalho e na produtividade.

Segundo Albuquerque (2012), uma ferramenta importante para instrução é a comunicação, tanto que é considerada necessária para o êxito profissional e tem seu potencial valorizado nos relacionamentos humanos.

Contudo a gestão de pessoas, relações interpessoais no ambiente de trabalho são fatores que devem ser observados e analisados, para um bom desempenho de uma organização. Uma organização que tem como trunfo principal as pessoas está utilizando de uma ferramenta que pode fazer a diferença nos resultados da empresa ou organização, como o capital humano.

### **3 METODOLOGIA**

A presente pesquisa foi realizada na Cooperativa dos Agricultores do Vale do Amanhecer – COOPAVAM, que se localiza no município de Juruena, região noroeste do Estado de Mato Grosso.

A Coopavam foi criada em maio de 2008, atendendo aos interesses dos agricultores familiares do Assentamento Vale do Amanhecer, Juruena-MT, em trabalhar com produtos florestais não-madeireiros. Atualmente a Coopavam conta com 67 sócios registrados, sendo que uma parte deles trabalha dentro da unidade industrial e outro grupo trabalha na Reserva Legal do PA Vale do Amanhecer, durante o período da coleta de castanha do Brasil. (site Coopavam).

O tema deste estudo “A percepção do cooperado sobre o ambiente de trabalho e as relações interpessoais: um estudo de caso na Coopavam Juruena-MT”, exigiu uma abordagem qualitativa empírica, uma vez que segundo Minayo (2001) trata de uma atividade da ciência que visa a construção da realidade, mas que se preocupa com as ciências sociais em um nível de realidade que não pode ser quantificado e não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Utilizando do estudo de caso, nos servimos da pesquisa bibliográfica, para basear os conceitos de cooperativismo e relações interpessoais. Aplicamos ainda 23 questionários entre os cooperados e gestores, além de entrevistarmos a presidente, vice-presidente e uma cooperada que atua na indústria para maior aprofundamento no entendimento do contexto de trabalho.

Realizamos a observação participante, durante as idas à cooperativa, totalizando doze horas de observação e a pesquisa documental no site da cooperativa e no estatuto.

#### 4 PERCEPÇÃO DOS COOPERADOS DO AMBIENTE DE TRABALHO NA COOPAVAM.

O ambiente de trabalho cooperativo envolve a interação e relação entre diversos cooperados com costumes, opiniões e percepções diferentes e que buscam atender os objetivos organizacionais comum ao coletivo. Essas interações de diversos indivíduos no mesmo espaço organizacional com “bagagens” culturais e sociais diferentes podem gerar conflitos. Contudo o conceito da terminologia conflito, que antes era relacionada ao sentido negativo e prejudicial ao ambiente de trabalho, com a evolução e complexidade das organizações, devida a evolução tecnológica que impõe mudanças constantes nas organizações é discutido em outro sentido, sentido este em que o conflito é inerente das relações humanas. (NASCIMENTO e SIMÕES, 2010, p. 587).

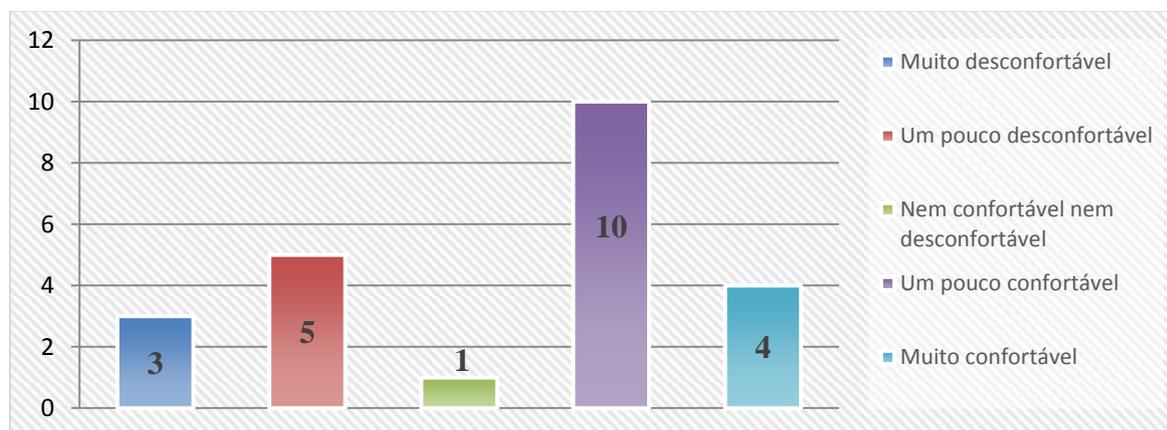
Contudo, o importante é gerir e mapear esses conflitos para que não resultem em impactos negativos nas relações interpessoais dos cooperados e preservando um clima organizacional harmônico no ambiente de trabalho.

Para manter um clima organizacional harmônico, faz-se necessário que o cooperado tenha uma boa relação interpessoal dentro do ambiente de trabalho, se sinta satisfeito em realizar a sua atividade/função, tenha o máximo de conforto possível durante a sua produção, metas e objetivos organizacionais que sejam claros para todos os indivíduos que compõe esse ambiente.

Para analisarmos este ambiente de trabalho cooperativo, foi aplicado um questionário para 23 (vinte e três) cooperados da Cooperativa dos Agricultores do Vale do Amanhecer – COOPAVAM, localizada no município de Juruena/MT, e entrevista semiestruturada com alguns cooperados.

O gráfico 01 expõe a percepção do cooperado sobre o ambiente de trabalho, considerando infraestrutura, máquinas e equipamentos para o desenvolvimento de atividades ou funções. Para que pudessem expressar sua percepção sobre o ambiente de trabalho como um todo, foram sugeridas 5 (cinco) alternativas: “muito desconfortável”, “um pouco desconfortável”, “nem confortável/nem desconfortável”, “um pouco confortável” e “muito confortável”.

Gráfico 01 – A PERCEPÇÃO DO COOPERADO SOBRE O AMBIENTE DE TRABALHO



Os dados apresentam a “percepção do cooperado sobre o ambiente de trabalho”, onde 43 % (quarenta e três por cento) dos cooperados afirmam que o

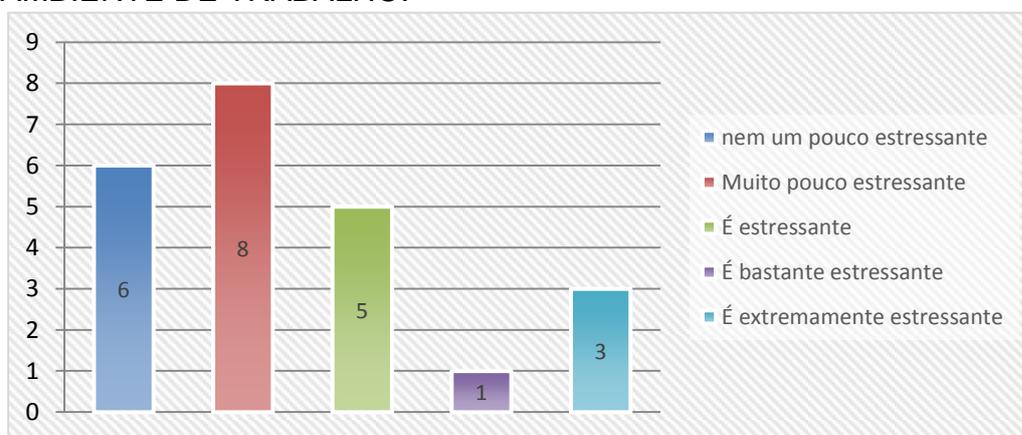
ambiente é pouco confortável. Com isso o ambiente de trabalho também pode afetar emocionalmente o cooperado e toda a produtividade de uma organização. O desconforto no ambiente de trabalho pode gerar estresse nos cooperados que conseqüentemente impactará nas relações que permeiam esse ambiente. Segundo (Chiavenatto, 2014, p.405.) “o ruído ambiental decorrente de máquinas funcionando, pessoas conversando e telefones tocando contribui para o estresse em 54% das atividades de trabalho”.

Ao indagarmos a Presidente da Coopavam com a seguinte pergunta: “A estrutura oferecida pela cooperativa atende todas as necessidades para a execução de atividades/funções?”, ela respondeu que:

“Não, ainda precisa muita melhora, por exemplo, vamos pensar no bem estar das pessoas que trabalham aqui, não tem um local para descanso depois do almoço, um refeitório para eles comer descentemente, estão comendo ainda de baixo das arvores, e assim depois que eles almoçam não tem lugar para eles tirarem um cochilo ate voltar a trabalhar, então assim a gente ta precisando muito disso”. (Presidente da Coopavam, 2019).

Para analisarmos a percepção de cada cooperado sobre o nível de estresse no ambiente de trabalho e no desenvolvimento de atividades, foi proposto na indagação, 5 (cinco) alternativas no qual o cooperado poderia utilizar de uma para expor sua percepção de estresse no trabalho. Tais opções foram: “nem um pouco estressante, muito pouco estressante, estressante, bastante estressante e extremamente estressante”.

Gráfico 02 – PERCEPÇÃO DO COOPERADO DO NÍVEL DE ESTRESSE NO AMBIENTE DE TRABALHO.



O gráfico 02 (dois) identifica que 6 (seis) indivíduos relataram que o ambiente de trabalho é “nem um pouco estressante, 8 (oito) “muito pouco estressante”, 5 (cinco) “é estressante”, 1 (um) é bastante estressante e 3 (três) consideram que “é extremamente estressante”.

A Presidente da Coopavam nos relatou ao ser indagada: “há perspectiva de investimento para melhoria da infraestrutura da cooperativa”, que:

Sim, nada no papel, mas assim, agora a gente ta passando por um processo de aumento de produção, querendo ir para um mercado maior, trazendo resultados positivos, então esse ano a gente vai melhorar a estrutura, vai dar uma investida em equipamentos e também algumas melhorias, por exemplo, a sala da quebra é uma sala quente, e a gente vai melhorar isso para o bem estar do pessoal

mesmo, e a gente tá tentando organizar.(Presidente da Coopavam, 2020).

A qualidade de vida no trabalho pode impactar positiva ou negativamente resultados no relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, bem como nos resultados organizacionais como um todo e ocasionando a insatisfação da equipe.

O clima de confiança, no qual eleva as oportunidades de eficiência na realização de atividades, como conforto psicológico e respeito na organização podem ser obtidos com qualidade de vida no trabalho. (CHIAVENATTO,2014, p. 421).

#### **4.1 – PERCEPÇÃO SOBRE RELAÇÕES INTERPESSOAIS ENTRE OS COOPERADOS DA COOPAVAM.**

Foi sugerido aos cooperados para que escrevessem em uma folha em branco suas opiniões sobre aspectos positivos e negativos relacionados à organização de modo geral. Entre as respostas obtidas, 80% (oitenta por cento) afirmaram como ponto positivo o surgimento de amizades dentro do ambiente de trabalho. Segundo (RIOS, 2008 *apud* CARDOZO e SILVA, 2014, p. 25), “no trabalho passamos a vida, desenvolvemos nossa identidade, experimentamos situações, construímos relações, realizamos o nosso espírito criativo”.

Portanto a convivência dentro de uma organização cooperativa cria laços afetivos que vão além de desenvolver suas funções dentro da organização, devido ao tempo de permanência no ambiente de trabalho acaba-se oportunizando a convivência dos indivíduos e o compartilhamento de experiências profissionais, sociais e afetivas no mesmo espaço. Podemos perceber isso na entrevista realizada com a vice-presidente da cooperativa, que ao ser indagada como se dá as relações interpessoais na cooperativa respondeu que:

“Aqui dentro da cooperativa nós somos uma família, porque as vezes convivemos mais aqui dentro da cooperativa do que em casa, aqui a gente chega cedo e só vai embora a tarde, nos vivemos todo mundo junto, e se alguém faltar ficamos preocupados, porque fulano não veio, será que aconteceu alguma coisa, um se preocupa com o outro, é uma família, nós temos a cooperativa como uma família”.(Vice presidente da COOPAVAM, 2019)

Contudo, no mesmo questionamento levantado na aplicação do instrumento de coleta de dados, 70% (setenta por cento) afirmaram como aspectos negativos na cooperativa a falta de união e compreensão de alguns cooperados. Contudo, a falta de compreensão e união de alguns cooperados está relacionada a um fator importante dentro da organização para uma eficiente relação interpessoal, a comunicação. Segundo (SIMÕES, 2008 *apud* DEVESA, 2016, p. 11) “a comunicação é nos dias de hoje assumida como fator que facilita as dinâmicas de trabalho e, por conseguinte, o desempenho de cada colaborador ou da equipe”.

Ao analisarmos os dados apresentados pelos cooperados com o questionário aplicado, que será demonstrado a seguir (gráfico 03 (três)), percebe-se que as relações dentro do ambiente de trabalho se dão de forma muito tranquila, segundo 73% (setenta e três por cento) dos cooperados. Contudo, se essas relações são percebidas que se dão de forma tranquila, mas que os mesmos indivíduos pesquisados afirmam que falta compreensão e/ou união, percebe-se então a falta de comunicação.

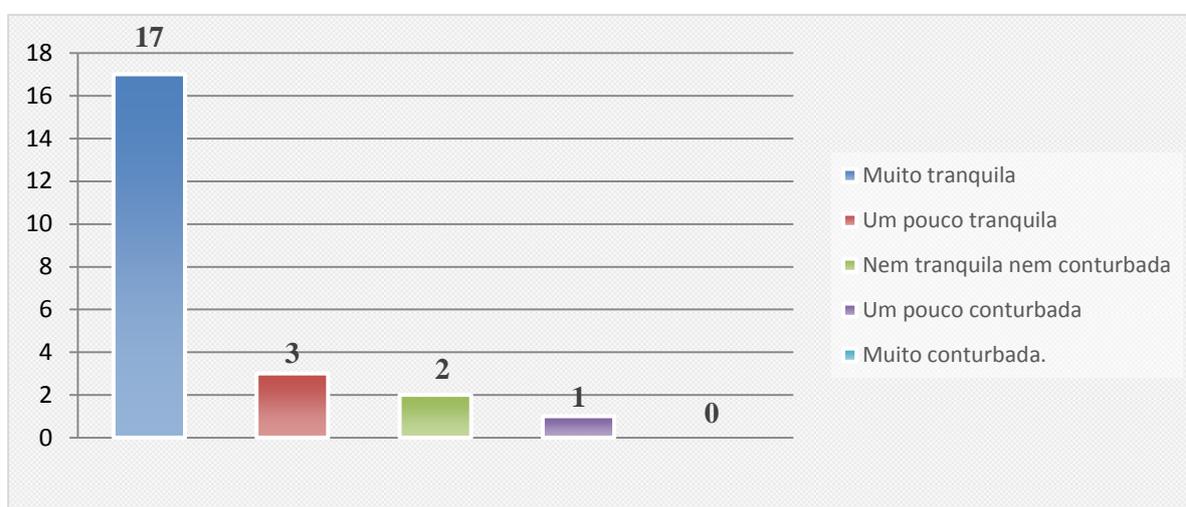
A ineficiência na comunicação acarreta em diversas problemáticas dentro do ambiente organizacional cooperativo, devido ao seu modelo de autogestão, onde as decisões são tomadas de formas democráticas e participativas. A forma em que um indivíduo se posiciona ou se expressa dentro de uma organização, pode ser

interpretado de diversas formas por outro indivíduo, por essa razão, segundo (DEVESA, 2016, p.11), “cada indivíduo deve ter em consideração que o seu próprio comportamento (verbal ou não verbal) influencia as relações com os outros, assim como, a satisfação no trabalho e incentivo para o cumprimento dos objetivos organizacionais”.

O gráfico 03 (um), apresenta dados do questionário aplicado aos cooperados, buscando identificar a percepção do cooperado sobre as relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Para que seja compreendida essa avaliação dos cooperados, na perspectiva de como se dá a relação interpessoal entre os cooperados no ambiente de trabalho, foram lançadas 5 (cinco) alternativas para que cada indivíduo classificasse suas relações com os demais. As alternativas para essa classificação eram; “muito tranquila; um pouco tranquila; nem tranquila nem conturbada; um pouco conturbada; e muito conturbada”.

Gráfico 03 – A PERCEPÇÃO DO COOPERADO SOBRE AS RELAÇÕES



A boa relação entre os cooperados é um fator importante para um ambiente organizacional cooperativo, dado a sua integração de cooperados para as realizações das atividades e funções que se dão de forma cooperada. As cooperativas têm como característica sua diversidade de indivíduos com pensamentos independentes, culturas e costumes diversos, contudo um objeto organizacional em comum acaba se tornando inevitável o conflito. (NASCIMENTO e SIMÕES, 2011, p. 587).

Contudo esses conflitos inevitáveis são “naturais” ao falarmos de relações humanas, em especial em um espaço cooperativo. Mas, o conflito quando acontece devido a má relação interpessoal, o mesmo pode ser ainda mais impactante nas relações interpessoais, e ocasionarem ainda mais problemas dentro da organização, pois segundo (QUINN, 2003 *apud* NASCIMENTO e SIMÕES, 2011, p. 587) geram sentimentos que causam instabilidade, desconforto, falta de cooperação e de confiança, tensão entre indivíduos ou grupos.

Ao questionarmos a Presidente da Coopavam, como ela realiza a gestão de conflitos na cooperativa, a mesma relatou que:

Então, a gente esta tentando ver se consegue ... não sabemos ainda, eu acho que isso tem que ser estudado. Eu acho que nesse negocio que a gente esta fazendo de estudar estatuto, de colocar normas,

isso vai melhorar muito, porque a pessoa vai saber o que ela pode falar e o que ela deve falar, ele tem que ter muito conhecimento quando ele falar alguma coisa, e aí quando colocar uma pessoa aqui dentro, dentro da produção, que vai estar ali. Tem que fazer essas coisas valerem, da pessoa falar as coisas ele sabe que não é simplesmente falar não, ele tem que provar, tem que respeitar, tem que saber respeitar as pessoas, saber conversar. (Presidente da Coopavam, 2020).

Já a Cooperada 01 que compõe a gestão da cooperativa, como auxiliar financeira, ao ser questionada “a gestão da cooperativa, tem algum método para solucionar e diminuir esses conflitos?”, a mesma relatou que:

“Então, nós temos o nosso regimento interno, que não é muito colocado em prática, praticamente a gente nem coloca, as vezes acontece isso, até porque a gente não está colocando em prática, se a gente colocasse, tenho certeza que não aconteceria, porque está lá as medidas no regimento interno, é isso. Agora a gente começou a estudar o estatuto, o regimento a gente também vai estudar, então assim, se a gente tivesse colocando em prática, não estaria acontecendo nem a metade do que está acontecendo”. (Cooperada 01, 2020).

O regimento interno, é o documento institucional que proporciona as diretrizes comportamentais e funcionais dentro da organização, ou seja, ele relata como se deverá dar o relacionamento entre os indivíduos e o comportamento de cada indivíduo.

Os capítulos 1, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 19 do regimento interno da Coopavam, preveem normas e diretrizes para o comportamento interno e relações interpessoais dentro do ambiente interno. Contudo, durante a pesquisa foi identificado a necessidade de que os sócios tivessem maior conhecimento do regimento interno e que o compreenda como uma segurança na construções de relações no ambiente organizacional.

A vice-presidente ao ser questionada se “a cooperativa promove alguma ação para resolução de conflitos?”, ressaltou que estão sendo adotadas medidas para formação e conscientização de todos os cooperados a respeito de relações interpessoais na organização:

Sim, esses encontros que a Presidente acabou de falar com você, o estatuto aí nos teve duas assembleia, e isso foi abrindo nossa idéia, ve como que acaba com o conflito, porque hoje você está num grupo amanhã você está em outro, aí você convive com as pessoas. Isso é os grupos de atividades que a Presidente passa para nós, o que nós acha da cooperativa, o que tem para melhorar, aí você vê as pessoas né, a idéia de cada um. O grupo é montado de 10 em 10, aí você escreve o que acha da cooperativa, o que acha que tem que melhorar, qual é a causa dos conflitos. Aí escreve tudo no caderno e nós vamos estudar sobre aquilo. Presidente, fulano e beltrano que escolhem o grupos, e é discutido o que pode melhorar na cooperativa e o que se pode fazer para reduzir e identificar esses conflitos. ( Vice-Presidente, Coopavam, 2020).

Podemos compreender tanto na fala dos gestores da cooperativa quanto na dos cooperados da área de produção, que a gestão de conflitos dentro da COOPAVAM, é de suma importância para a organização e que já utilizam alguns métodos para a identificação e minimização destes conflitos. Esses métodos utilizados se dão de forma democrática e participativa englobando todos os cooperados na participação das tomadas de decisões dentro da organização.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relacionamento interpessoal dentro da organização cooperativa é importante para o bom funcionamento organizacional e um clima organizacional harmônico. Os conflitos são eminentes das relações humanas, pois a diversidade de indivíduos, pensamentos, comportamentos e culturas criam essa gama de comportamentos e costumes que devem ser gerenciados para que não resultem em conflitos negativos para a organização.

Os conflitos que são emergentes dá má relação interpessoal, desencadeia no ambiente de trabalho, estresse, mágoa, discussões fervorosas que impactam negativamente e psicologicamente a produção e convivência de um indivíduo no grupo/equipe que resultara também em um resultado negativo para a organização.

A gestão dos conflitos em cooperativa pode ser realizada através de debates em assembleias esclarecendo as diretrizes de relacionamento interpessoal determinadas no regimento e estatuto, ou com a descentralização de informações com uma comunicação eficiente e eficaz.

A gestão pode ser realizada com maior ênfase em ferramentas de gestão. Entre as ferramentas em ambiente cooperativista as normas e regras estabelecidas no coletivo podem minimizar impactos negativos no processo de relacionamentos. Na Coopavam ficou evidente a existência de um documento forma, denominado regimento interno, mas devido as alterações no corpo de sócios desde sua criação torna-se necessário realizar maiores adequações e momentos de estudos sobre as relações e os princípios cooperativistas para melhorar o ambiente organizacional.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU et al. Cooperativismo como alternativa para o desenvolvimento regional - o exemplo da coapecal. **Revista de Geografia**. Recife: UFPE – DCG/NAPA, v. 25, n. 3, set/dez. 2008.

ALBUQUERQUE, J. **A arte de lidar com pessoas: a inteligência interpessoal aplicada**. 2ª ed. São Paulo: Planeta, 2012.

BIALOSKORSKI NETO, S. **Aspectos econômicos das cooperativas**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006. p. 27-28.

BOGDAN, R. S.; BIKEN, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12.ed. Porto: Porto, 2003.

BONI, V. e QUARESMA, S. J. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. *Em Tese* 2.1 (2005): 68-80.

CEMZI, N. L.. A internacionalização do cooperativismo. *Revista Eletrônica Direito e Política*, Itajaí, v.2, n.1, 1º quadrimestre de 2007. Disponível em: [www.univali.br/direitoepolitica](http://www.univali.br/direitoepolitica) - ISSN 1980-7791

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria geral da administração** (uma visão abrangente da moderna administração nas organizações). Edição compacta. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

Devesa, Laura Moura; 2016 “**A importância da comunicação no contexto organizacional**” **A comunicação organizacional como ferramenta de desenvolvimento e eficácia de uma organização**. Instituto Politécnico de Setúbal, 2016. Disponível em

<[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa\\_140327005%20Ci%C3%A7ncias%20Empresariais.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa_140327005%20Ci%C3%A7ncias%20Empresariais.pdf)>.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONSALVES, E. P. **Conversas sobre Iniciação à Pesquisa Científica**. 3. ed. Campinas: Alínea, 2003.

IDE, Roberto Minoru. Uma análise das diferentes noções do cooperativismo na perspectiva construcionista. **Psicol. Soc.** V.17 n.2 Porto Alegre maio/ago. 2005.

IRION, J. E. **Cooperativismo e economia social**. São Paulo: STS, 1997.

**História do cooperativismo**. Ocb, 2019. Disponível em < <https://www.ocb.org.br/historia-do-cooperativismo>>. Acesso em 07 de jun. de 2019.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos metodologia científica**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MORAIS, E. E. et al. Propriedades coletivas, cooperativismo e economia solidária no brasil. **Serv. Soc.**, São Paulo, n. 105, p. 67-88, jan./mar. 2011.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001. Disponível em < <http://www.faed.udesc.br/>> Acesso 10 de set. 2019.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. Revista Educação, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999

NASCIMENTO e SIMÕES; **ANÁLISE DA GESTÃO DE CONFLITOS INTERPESSOAIS NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO PROFISSIONALIZANTE EM NOVA IGUAÇU – RJ**; REGE, São Paulo – SP, Brasil, v. 18, n. 4, p. 585-604, out./dez. 2011.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.