



UNIVERSIDADE FERERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
PROJETO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**ISAAC MATIAS**

**INTERESSE, SATISFAÇÃO E EXPECTATIVA DE  
COOPERADO EM COOPERATIVA DE CRÉDITO: UM  
ESTUDO NA COOPERUFPA NO BIÊNIO 2008-2009**

**QUESTIONÁRIO DA PESQUISA**

Natal  
2009

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA PARA COOPERADOS:

PERFIL DOS COOPERADOS – biênio 2008-2009.

1 Sexo: ( )M ( )F

3 Faixa de Idade: ( ) 20 – 30, ( ) 31 – 40, ( ) 41 – 50, ( ) 51-60, ( ) acima de 60 anos

4 Faixa de Renda: ( ) até 1.600,00, ( ) de 1.6001 a 2.600,00, ( ) de 2.601,00 a 3.600,00,  
( ) de 3.601 a 4.600,00, ( ) de 4.601,00 a 5.600,00, ( ) acima de 5.601,00

5 Ano de Ingresso na COOPERUFPA: \_\_\_\_\_

6 Instituição onde Trabalha: ( ) UFPA, ( ) UFRA, ( ) IFPA, Outra: \_\_\_\_\_

7 Função: \_\_\_\_\_ 8 Serviços utilizados na COOPERUFPA no biênio 2008-2009?

( ) Convênio plano de saúde, ( ) empréstimo financeiro, ( ) empréstimo saúde,

( ) empréstimo informática, ( ) empréstimo material de construção

9 Escolaridade: ( ) Fund. Incompleto, ( ) Fund. Completo, ( ) Médio Incompleto, ( ) Médio Completo

( ) Superior Incompleto, ( ) Superior Completo, ( ) Pós Graduação 10 N° de dependentes: \_\_\_\_\_

11 Se obteve empréstimo financeiro no biênio qual a finalidade(s) do mesmo?:

( ) Saúde, ( ) Pagar dívidas, ( ) gerar renda, ( ) obter veículo, ( ) obter casa/apto, ( ) educação

( ) viagens, ( ) comemorações (15 anos, casamento, bodas de casamento, aniversários em geral), ( ) não obtive empréstimos no período, ( ) outros: \_\_\_\_\_

12 Participou da AGO/AGE de 2008? ( ) S ( )N, e ( ) de 2009? ( ) S ( ) N. Em caso negativo por que? \_\_\_\_\_

13 Você visitou a cooperativa no biênio 2008-2009? ( ) S ( )N 14 Quantas vezes ao ano você costuma visitar a COOPERUFPA? ( ) Nenhuma, ( ) Uma no ano, ( ) uma por mês, ( ) duas por mês, ( ) acima de duas por mês.

14 A visita estava ligada, principalmente, a que tipo (s) de assunto (s)? ( ) Participar momentos de lazer, ( ) obter Consórcio, ( ) refinanciamento de empréstimos, ( ) empréstimo, ( ) plano de saúde, ( ) plano odontológico, ( ) Capitalização, ( ) Outros \_\_\_\_\_

15 Ao se associar à COOPERUFPA, Você passou a se considerar um investidor financeiro? ( ) S ( ) N

16 O que o motivou a associar-se à COOPERUFPA? \_\_\_\_\_

17 Você leu as demonstrações contábeis da COOPERUFPA dos anos de 2008? ( ) S ( )N, e 2009? ( ) S ( )N,

18 Como você tomou conhecimento das ações da COOPERUFPA no biênio 2008 e 2009?

( ) através do jornalzinho, ( ) através do acesso ao site, ( ) através de outros cooperados, ( ) não obtive tais

Informações, ( ) através de visita à cooperativa 20 Você fez empréstimos em outra instituição financeira em 2008? ( ) S ( )N e em 2009? ( ) S ( )N

O quadro abaixo indica sua opinião em relação aos quesitos D1 a D14, escolha uma das categorias entre 0 a 6 que melhor expresse sua opinião relativo a interesse e participação na COOPERUFPA.

0	1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo Pouco	Discordo	Nem concordo e nem discordo	concordo	Concordo Muito	Concordo Totalmente

Meu interesse como cooperado na COOPERUFPA.

		0	1	2	3	4	5	6
B1	A cooperativa buscou aumentar sua capacidade de auferir sobras proporcionando maior retorno aos cooperados.							
B2	A cooperativa proporcionou meios para minha melhoria financeira, pois através da concessão de empréstimos pude investir na geração de renda							
B3	A cooperativa é um instrumento de promoção de bem estar (comodidade e tranquilidade) para mim cooperado, através de concessão de empréstimos, plano de saúde, cartão de crédito, etc.							
B4	A cooperativa agiu como agente orientador financeiro para mim, pois obtive empréstimos para quitar dívidas no mercado							
B5	Após ingressar na cooperativa, como cooperado meu patrimônio aumentou, dada a concessão de empréstimo proporcionado pela mesma.							
B6	Após meu ingresso na cooperativa, como cooperado, houve melhoria na minha qualidade de vida, pois tenho plano de saúde, auxílio financeiro e funeral o que me proporcionou bem-estar							
B7	A cooperativa teve um ambiente de cultura solidária, gestão democrática, retorno das sobras e desenvolvimento econômico coletivo.							

Outros (indicar por extenso e intervalo) x1 \_\_\_\_\_

Minha participação como cooperado na COOPERUFPA

		0	1	2	3	4	5	6
B8	Participei de reuniões para decidir sobre a vida da cooperativa							
B9	Participei de encontros com outros cooperados atuando no sentido de que os valores do cooperativismo fossem praticados pela gestão no ambiente interno da COOPERUFPA							
B10	Participei de forma proativa na vida da COOPERUFPA, a fim de que os ideais cooperativistas fossem mais disseminados entre os cooperados.							
B11	Utilizei, primeiramente e amplamente os serviços da COOPERUFPA, optando, em segundo plano, por outras instituições financeiras.							
B12	Lutei por uma gestão na COOPERUFPA que não adotasse apenas o viés capitalista na concessão de seus serviços aos cooperados, mas que pudesse observar uma linha humanista nesse processo, dada sua peculiaridade como instituição financeira							
B13	Como cooperado, busquei meios de promover, no ambiente interno da COOPERUFPA, o respeito aos princípios do cooperativismo pela gestão, mesmo num ambiente corporativo que explora atividade financeira							
B14	Lutei por uma cooperativa forte e que servisse como entidade de auxílio financeiro, à saúde e póstumo aos cooperados e seus familiares							

Outros (indicar) y1 \_\_\_\_\_

Nota1: os intervalos de 0 a 2 e 4 a 6 correspondem as suas ações como cooperado da COOPERUFPA em menor ou maior grau respectivamente. O intervalo 3 corresponde a indiferença que como cooperado você tem pela COOPERUFPA.

Obs.: do pesquisador →

Obs.: deverão ser entrevistados os cooperados que estavam ativos na COOPERUFPA, até até 31 de dezembro de 2009.

O quadro abaixo indica sua opinião em relação aos quesitos B15 a B28, escolha uma das categorias entre 0 a 6 que melhor expresse sua opinião relativo a expectativa e participação estimula a participação pro-ativa na COOPERUFPA.

0	1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo Pouco	Discordo	Concordo	Nem concordo e nem discordo	Concordo Muito	Concordo Totalmente

Minha expectativa de cooperado na COOPERUFPA

		0	1	2	3	4	5	6
B15	Que a cooperativa consubstanciasse meios para proporcionar a realização de projeto de vida ao cooperado: casa própria, veículo, viagens, comemorações e educação							
B16	Que a cooperativa realizasse, através do uso do FATES, programas de educação financeira doméstica para mim com atendimento personalizado							
B17	Que a cooperativa continuasse a realizar concessões de empréstimos com taxas mais baixas que o mercado, dado o volume de sobras auferido no biênio							
B18	Que a cooperativa oferecesse serviços de convênios no campo da saúde, odontologia, auxílio funeral, etc a valores mais baixo que os praticados no mercado							
B19	Que a cooperativa tivesse estrutura financeira, técnica e operacional para auxiliar os cooperados em um possível plano de previdência privada							
B20	Que a cooperativa realizasse programas para promover a educação cooperativista aos cooperados, através de eventos e com pessoal especializado							
B21	Que a gestão da cooperativa promovesse encontros entre cooperados para se discutir sobre responsabilidade sócio-ambiental.							

Outros (indicar por extenso e o intervalo) z1 \_\_\_\_\_

Obs.: do pesquisador →

O que mais me estimulou ter uma participação proativa como cooperado na COOPERUFPA.

		0	1	2	3	4	5	6
B22	A cooperativa ter devolvido minha parte nas sobras através de crédito em minha conta corrente.							
B23	A cooperativa ter incorporado as sobras nas quotas partes dos cooperados, ela não ter se descapitalizado e poder ter ainda mais disponibilidade para conceder empréstimos							
B24	Devido a cooperativa ter promovido os planos de capitalização para que ela pudesse auferir mais sobras							
B25	A cooperativa ter utilizado o FATES para promover cursos de capacitação aos cooperados e seus familiares							
B26	Compreender a grande importância que tenho na condição de cooperado nas decisões gerenciais que afetaram a COOPERUFPA							
B27	A cooperativa buscou sempre maximizar os seus resultados financeiros para maior retorno aos cooperados, minimizando os riscos de investimento							
B28	A cooperativa buscou maximizar os seus resultados sociais (ajudou a comunidade do entorno, promoveu a inter-cooperação com outras cooperativas), trazendo-me satisfação							

Outros (indicar) w1 \_\_\_\_\_

Nota: os intervalos de 0 a 2 e 4 a 6 correspondem as suas ações como cooperado da COOPERUFPA em menor ou maior grau respectivamente. O intervalo 3 corresponde a indiferença que como cooperado você tem pela COOPERUFPA.

Obs.: do pesquisador →

Obs.: deverão ser entrevistados os cooperados que estavam ativos na COOPERUFPA, até até 31 de dezembro de 2009.

O quadro abaixo indica sua opinião em relação aos quesitos B29 a B35, escolha uma das categorias entre 0 a 6 que melhor expresse sua opinião relativo a satisfação com a COOPERUFPA.

0	1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo Pouco	Discordo	Concordo	Nem concordo e nem discordo	Concordo Muito	Concordo Totalmente

Minha satisfação de cooperado em relação à COOPERUFPA.

		0	1	2	3	4	5	6
B29	Percebi nesse tipo de associativismo práticas de caráter coletivas em seu ambiente social formado por grupos de amigos, em detrimento de práticas individualistas							
B30	A cooperativa mudou minha situação social, financeira e econômica para melhor							
B31	Minhas quotas partes aplicadas na COOPERUFPA estiveram seguras e bem administradas							
B32	A COOPERUFPA proporcionou retorno das sobras no biênio 2008-2009							
B33	Tomei a decisão certa ao investir na COOPERUFPA dada minha familiaridade com amigos que dela fazem parte							
B34	Acreditei na solidez da COOPERUFPA, ou seja, ela teve liquidez, boa rentabilidade e baixo nível de endividamento no biênio 2008 a 2009							
B35	Devido o atendimento personalizado que tive na cooperativa quando fui utilizar os serviços por ela prestados							

Outros (indicar) w1 \_\_\_\_\_

Nota1: os intervalos de 0 a 2, 4 a 6 correspondem ações que, realizadas pela COOPERUFPA, estimulariam você a ter uma participação mais proativa como cooperado, em menor ou maior grau respectivamente. O intervalo 3 corresponde ao desconhecimento que você como cooperado tem sobre a vida da COOPERUFPA e dos atuais princípios cooperativistas.

Obs.: do pesquisador →

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA GESTORES DA COOPERUFPA

Nome: \_\_\_\_\_ Função na Cooperativa: \_\_\_\_\_

Nas questões a seguir, por favor, marque com um X apenas uma alternativa:

- 1) A forma de gestão desenvolvida na cooperativa é democrática?  
a) não b) um pouco c) sim d) bastante
- 2) Você concorda que existe uma cultura solidária no ambiente da cooperativa?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante
- 3) A cooperativa oferece programas de educação financeira aos cooperados?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante
- 4) A gestão da cooperativa incentiva de alguma forma a participação do cooperado nas Assembléias Gerais Ordinárias?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante  
Em caso afirmativo de que forma? \_\_\_\_\_
- 5) O nível de transparência das informações aos cooperados é suficiente para que todos possam dela tomar decisões?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante
- 6) Os meios utilizados pela cooperativa para publicação das informações relevantes ou não para os associados são amplamente divulgados?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante  
Em caso afirmativo qual os meios utilizados? \_\_\_\_\_
- 7) A cooperativa estimula os cooperados a utilizarem seus serviços?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante  
Como? \_\_\_\_\_
- 8) Os cooperados têm incentivos financeiros da cooperativa para usufruírem de seus serviços secundários: plano de saúde, odontológico, funeral, etc.  
Em caso afirmativo, como se dá esse incentivo?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante
- 9) Os cooperados são convidados a participarem das reuniões do conselho de administração?  
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante

Em caso afirmativo, de que forma é feito o convite?

10) O bem estar individual e coletivo dos cooperados têm sido uma busca constante pela gestão da cooperativa?

a) Não b) um pouco c) sim d) bastante

Em caso afirmativo como tem sido esse processo?

11) A gestão da COOPERUFPA vê a pessoa do cooperado como um investidor financeiro?

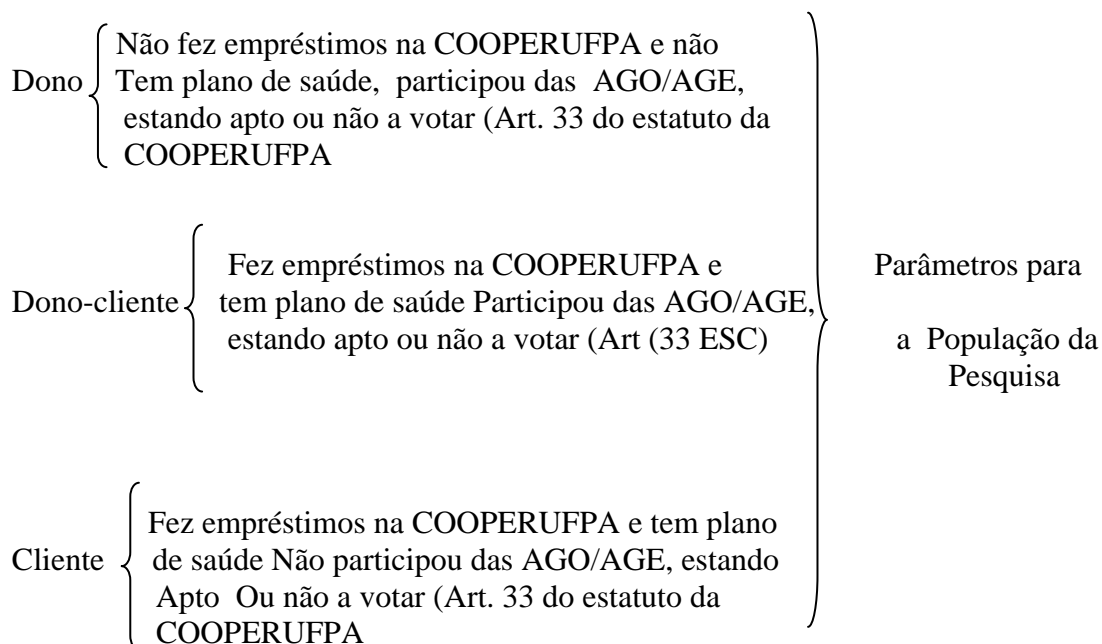
a) Não b) um pouco c) sim d) bastante

Em caso negativo, que tipo de investidor a gestão percebe o cooperado? \_\_\_\_\_

A população da pesquisa será formada pelos cooperados da COOPERUFPA que atenda aos seguintes parâmetros:

- a) Tenha ingressado na cooperativa até 30/09/2007, pois conforme art.22 §1º que determina que a concessão de empréstimos a cooperado entrante só seja realizada após o cumprido 180 dias de interstício. Assim, o cooperado que até a data retro mencionada, tornou-se cooperado, terá cumprido o prazo de seis meses como associado da COOPERUFPA antes da data limite para realização da AGO/AGE de 2008. Embora tendo ocorrido a AGO/AGE em 15/02/2008, foi mantido tal parâmetro, pois assim o cooperado estaria assim apto a obter o primeiro empréstimo na cooperativa até a data limite para a assembléia geral;
- b) Tenha permanecido na COOPERUFPA, pelo menos até 01/04/2009 e não atenda o parâmetro predito na letra “f”. Isso se justifica porque o cooperado teve a oportunidade de ter papel ativo, seja participando das AGO/AGE ou obtendo linhas de crédito na cooperativa durante o ano de 2008 e 2009;
- c) Tenha utilizado o principal serviço da COOPERUFPA, no caso ter obtido empréstimo: financeiro, saúde, informática ou material de construção, na cooperativa entre 02/01/2008 a 31/12/2009. Os entrantes após 30/09/2007 estarão fora da população da pesquisa, por não atenderem o item a. O cooperado que tenha utilizado empréstimos no biênio 2008-2009, torna-se irrelevante ter ou não participado da AGO/AGE, estando apto ou não a votar. Nessas condições o cooperado estar dentro do grupo com possibilidades de ir às reuniões. O fato do mesmo não ter ido é uma decisão exclusiva dele.
- d) Justifica-se o cooperado que obteve uma das linhas de financiamento e, mesmo não estando apto a votar fazer parte da população da pesquisa, porque ele, ao participar da AGO/AGE teve direito a voz e isso é um fator que pode ter influenciado ou não na decisão de outros cooperados que atendiam a condição do art. 33 do estatuto da cooperativa, ou seja, estavam aptos a votar. Também, justifica-se o cooperado que obteve uma das linhas de crédito da cooperativa e participou da AGO/AGE fazer parte da população da pesquisa porque ele influenciou financeiramente e na vida social da cooperativa ao ter consumido o principal serviço: as linhas de crédito e poder decidir sobre os rumos da cooperativa no biênio, respectivamente.
- e) Não ter obtido empréstimo no período de 02/01/2008 a 31/12/2009, mas ter participado da AGO/AGE, estando apto ou não a votar. Justifica-se o cooperado que não obteve empréstimo na COOPERUFPA fazer parte da população da pesquisa porque ele, mesmo não influenciando financeiramente a vida da cooperativa, poderia ter influenciado ou não decisões de outros cooperados na reunião, no caso, todos que atendiam o que dispõem o art. 33 do estatuto da COOPERUFPA, ou seja, somente os aptos a votar. Logo como o cooperado apto a votar e que participou da assembléia influenciou ativamente na tomada de decisões que nortearam à vida da cooperativa ao longo do biênio 2008-2009 ao votar a favor, contra ou abstendo-se de assuntos de qualquer interesse social (art. 24 do estatuto da COOPERUFPA) que foi posto em pauta de discussão na AGO/AGE no ano de 2009.
- f) Os cooperados que não obtiveram empréstimos e nem participaram da AGO/AGE estão excluídos da população da pesquisa, pois eles não contribuíram de forma plena para interferir na vida da cooperativa, seja como cliente, seja como dono, seja como dono-cliente. Embora eles tenham utilizados serviços secundários da cooperativa. Assim, a população da pesquisa terá característica uniforme, ou seja,

todos estiveram em iguais condições de alguma forma influenciar a vida da COOPERUFPA nos anos de 2008-2009.



Parâmetros comuns a todos: estar na cooperativa até 30/09/2007, permanecido na mesma pelo menos até 01/04/2009 e ter consumido serviços da cooperativa no biênio ou ter participado das assembléias gerais no biênio. Ou um ou outro ou a combinação de ambos.

Objetivos que o questionário pretende alcançar:

#### 1. PERFIL DOS COOPERADOS

1.1 Perfil dos cooperados → busca identificar os cooperados e o perfil de cada um através da escolaridade e do tempo de ingresso na cooperativa, assim, pode-se observar se o tempo e a escolaridade são fatores relevantes para que o cooperado obtenha conhecimentos sobre o cooperativismo e a vida em cooperativa. ou seja, a percepção desse cooperado em relação ao cooperativismo de crédito, ou se isso não influencia em nada, uma vez que a cooperativa não desenvolve um trabalho de conscientização para seus cooperados. De uma certa forma observar-se-á a frequência que esse cooperado vai à COOPERUFPA, isso dará a possibilidade de afirmar um certo interesse e participação pelo rumo que a cooperativa vem traçando (decisões coletivas) ou se apenas o cooperado, no período em análise, foi à COOPERUFPA, para tratar de assunto relativo a seu interesse pessoal no âmbito econômico e financeiro, essa possibilidade observacional se dará quando for dito pelo cooperado a relação entre sua visita à cooperativa e o assunto a que ela estava ligada.

1.2 Outro campo observacional que será possível mensurar através do questionário perfil dos cooperados é se o cooperado se percebe como um investidor estando na COOPERUFPA. Essa informação será relevante pois será possível mensurar se ele é um investidor com tendência apenas financeira ou um investidor que, além da questão financeira também vislumbra uma cooperativa que pratique ações voltada para o bem estar dos cooperados, ou seja, se os cooperados têm pré-disposição que

no futuro uma gestão social seja implantada na COOPERUFPA. Além disso, será observado de que forma esse investidor toma decisões sobre seus investimentos se baseado na racionalidade ou na emotividade, ou seja, se ele está na cooperativa porque tem conhecimento de sua importância como cooperado para o fortalecimento da mesma ou porque apenas não quer sair da cooperativa por desconhecer o mercado financeiro e ter medo de perder benefícios que a cooperativa proporciona aos cooperados. Essa informação será possível medir quando o cooperado disser o que o motivou a associar-se na COOPERUFPA.

- 1.3 Outro ponto de observação será o de saber se o cooperado busca informar-se sobre a cooperativa, assim, poderemos mensurar se ele tem interesse quanto a segurança que ela oferece a seu dinheiro ali aplicado, confiabilidade na gestão e a rentabilidade auferida no período. Essa fase será também utilizada para saber se o cooperado toma decisões racionais, ou seja, embasado em informações seguras divulgadas pela COOPERUFPA.

## 2. INTERESSES DOS COOPERADOS NA COOPERUFPA

2.1 a observação que se fará nessa fase terá como foco saber o perfil do cooperado que está associado na COOPERUFPA, ou seja, será ele mais voltado a interesses econômicos e financeiros ou terá mais um viés social. Além disso poderá se evidenciar também o grau que o cooperado tem no conhecimento da cooperativa e suas ações para com a mesma. Outro fator a ser observado é como ele vê a COOPERUFPA no segmento cooperativista, além de se saber como se dá a relação cooperado x cooperativa. (será possível caracterizar a tipologia do cooperado na condição de dono, dono-cliente, cliente)

## 3. PARTICIPAÇÃO NA COOPERUFPA

3.1 A observação que se fará será de medir o grau de interação e integração que o cooperado tem na cooperativa, além de se saber se esse cooperado tem algum conhecimento sobre os princípios e valores do cooperativismo e se ele luta para que tais princípios e valores sejam disseminados no ambiente interno da COOPERUFPA. Outra observação nessa fase será a de medir intensidade, ou seja, grau em que a participação do cooperado exerce pressão e envolvimento na gestão e na efetividade da missão da COOPERUFPA. Outro ponto possível de se detectar será relativo ao controle, ou seja, se realmente os cooperados estão no controle da COOPERUFPA no que concerne as diretrizes e tomadas de decisão em última instância. Também será possível mensurar a frequência com que o cooperado é um agente de mudança em potencial. (será possível caracterizar a tipologia do cooperado na condição de dono, dono-cliente, cliente)

## 4. EXPECTATIVA NA COOPERUFPA

4.1 A observação que se fará nessa fase é poder medir o grau de confiança que o cooperado tem na COOPERUFPA. Medirá também a pré-disposição do cooperado para uma possível gestão com amplo viés social. Isso posto, observar-se-á se os cooperados têm como escopo mudanças no ambiente interno da COOPERUFPA e se eles compreendem a relação existente entre a cooperativa e o mercado. (será possível caracterizar os cooperados nos seus papéis de dono, dono-cliente, cliente)

## 5. ESTÍMULOS À PARTICIPAÇÃO PROATIVA NA COOPERUFPA

5.1 Nessa fase, a observação será para saber e afirmar o tipo de cooperado investidor que permeia o ambiente associativo da COOPERUFPA. Revelará também, a percepção/ concepção que o cooperado tem sobre o modelo cooperativista e sobre

o sistema cooperativo de crédito. Será medido também a profundidade em que os ideais cooperativistas estão disseminados entre os cooperados da COOPERUFPA. (será possível caracterizar se o cooperado age como dono, como dono-cliente, como cliente)

## 5.2

### 6. SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À COOPERUFPA

6.1 Nessa fase de observação busca-se revelar o grau de satisfação que os cooperados dispensam à cooperativa, além da confiança que os mesmos depositam na gestão. Outro ponto que será possível de se avaliar será a performance da gestão no período da delimitado pela pesquisa. Ainda, será possível analisar se, ao longo do tempo de permanência como cooperado da COOPERUFPA, o mesmo teve mudança de comportamento em relação às suas práticas de caráter individualistas x coletivas. Outro ponto a que se poderá observar é se a familiaridade do cooperado com a cooperativa é fator atrativo para que ele seja mais participativo ou não. Também nessa fase será observado se os princípios e valores do cooperativismo estão relacionados com a missão da COOPERUFPA e mentalizados por seus cooperados. (será possível entender como age o cooperado se como dono (controle, participação nas sobras, ausência dos assuntos debatidos) dono-cliente (controle, maior participação nas sobras, participação financeira através de obtenção de empréstimos, influência na gestão), cliente (retorno das sobras, ausência das discussões, participação no capital)

### 7. QUESTIONÁRIOS PARA OS GESTORES DA COOPERUFPA

Nessa fase buscar-se-á observar a os vieses entre o que os cooperados pensam em relação o que a atual gestão realizou. Além disso, será possível analisar a consistência das respostas dos cooperados e detectar possíveis discrepâncias. Assim, poderemos observar como se deu a ação da gestão relativo aos diversos quesitos proposto aos cooperados.

Obs.: após aplicação de pré-teste com quatro entrevistados cooperados da COOPERUFPA, foram realizadas algumas mudanças do questionário inicial, a saber: incluído um item de observação do pesquisador em cada fase da pesquisa, alterado o quesito 3: faixa de idade onde constava o entrevistado dizia sua idade e isso parecia constrangedor, o que foi mudando para intervalos de faixa de idade. Também a faixa de renda que pelo mesmo motivo anterior, foi mudado para intervalos de faixa salarial.

