

Título:	O IMPACTO DA ADOÇÃO DE CANAIS DIGITAIS E FÍSICOS NO ENGAJAMENTO E SATISFAÇÃO DE ASSOCIADOS EM COOPERATIVAS DE CRÉDITO DE PEQUENOS MUNICÍPIOS		
Autores:	Fabrício Landskren Folmer Rejane Frozza (Orientadora)		
Área	<input type="checkbox"/> Humanas <input type="checkbox"/> Sociais Aplicadas <input type="checkbox"/> Biológicas e da Saúde <input checked="" type="checkbox"/> Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	<input checked="" type="checkbox"/> Ensino <input type="checkbox"/> Pesquisa <input type="checkbox"/> Extensão <input type="checkbox"/> Inovação

Introdução: A transformação digital no setor financeiro exige que cooperativas de crédito conciliem a eficiência dos canais digitais com o relacionamento humano das agências físicas. Esse desafio é ainda mais relevante em municípios de pequeno porte, em que fatores sociais e de infraestrutura influenciam a adoção tecnológica. Compreender como os associados utilizam canais digitais e físicos, bem como identificar barreiras e facilitadores, é essencial para a sustentabilidade do modelo cooperativista e para a inclusão financeira. **Objetivo:** Analisar os fatores que influenciam a preferência, a adoção e a intensidade de uso de canais digitais em comparação com os canais físicos por associados de cooperativas de crédito em municípios do interior do Rio Grande do Sul, e como essa escolha impacta satisfação e rentabilidade. Os objetivos específicos incluem: identificar perfis sociodemográficos e comportamentais dos associados mais e menos propensos à adoção digital; investigar barreiras e facilitadores; avaliar a relação entre frequência de uso e satisfação percebida; e analisar a influência do perfil de uso na rentabilidade para a cooperativa. **Metodologia:** A pesquisa combina abordagens exploratória, descritiva e explicativa. Será realizado levantamento bibliográfico apoiado em modelos como o Technology Acceptance Model (TAM) e a Teoria da Difusão de Inovações e as bibliometrias quantitativa e qualitativa, para análise de trabalhos relacionados à pesquisa. Em seguida, será conduzido estudo de caso com dados secundários da cooperativa, incluindo informações sociodemográficas, transacionais e de satisfação. A análise descritiva permitirá caracterizar os associados; técnicas de clusterização identificarão perfis de uso; e testes de hipóteses e regressão logística indicarão fatores determinantes da adoção digital. Por fim, será avaliado o impacto da preferência de canal na satisfação e rentabilidade. **Resultados:** Espera-se que os resultados revelem diferentes perfis de associados quanto à adoção e intensidade de uso de canais, permitindo identificar segmentos como “usuários digitais”, “usuários híbridos” e “usuários físicos”. Também se espera mapear barreiras (tecnológicas, culturais, de confiança) e facilitadores (conveniência, agilidade, acessibilidade) que influenciam o comportamento. Do ponto de vista prático, os resultados fornecerão subsídios para decisões estratégicas, ajudando a balancear investimentos em plataformas digitais com a preservação do relacionamento presencial. Em termos acadêmicos, a pesquisa deve preencher lacunas sobre finanças digitais em cooperativas de pequeno porte, oferecendo dados empíricos que ampliam a compreensão sobre comportamento do consumidor e aceitação tecnológica. **Conclusão:** A pesquisa contribuirá para estratégias que promovam satisfação e engajamento dos associados e a sustentabilidade das cooperativas. Espera-se que a integração equilibrada entre canais digitais



e físicos fortaleça o vínculo com o associado. Além de seu valor gerencial, a investigação dialoga com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), ligados à inclusão financeira, à inovação e ao desenvolvimento comunitário, a partir do ODS 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e do ODS 11 (Cidades e Comunidades Sustentáveis). Como perspectiva futura, os resultados poderão orientar programas de educação digital e o aprimoramento de ferramentas acessíveis, reforçando o papel das cooperativas como agentes de desenvolvimento econômico e social.

Link do Vídeo: <https://drive.google.com/file/d/19ZU-1075rea--cvkT4edCgddygOg07FI/view?usp=drivesdk>

Site do Evento: www.unisc.br/Mostra