



EXPECTATIVA E PERCEPÇÃO SOBRE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UMA COOPERATIVA DA AGRICULTURA FAMILIAR NA REGIÃO SUDOESTE DO PARANÁ

Nereu Antonio de Costa Junior
Mestrando em Desenvolvimento Regional pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná
- UTFPR, campus Pato Branco

Maria de Lourdes Bernartt
Mestre e Doutora em Educação pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP.
PhD em Educação pela UNOCHAPECÓ e Universidade Nacional da Costa Rica (UNA).
Professora da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, campus Pato Branco.

Cristiane Maria Tonetto Godoy
Mestre e Doutora em Educação Agrícola e Extensão Rural pela Universidade Federal de
Santa Maria – UFSM.
Pós-Doutora em Desenvolvimento Regional pela Universidade Tecnológica Federal do
Paraná - UTFPR, Linha Meio Ambiente e Sustentabilidade.
Pós-Doutora em Desenvolvimento Regional pela Universidade Tecnológica Federal do
Paraná - UTFPR, Linha Regionalidade e Sustentabilidade.

Resumo: O objetivo da presente pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma cooperativa da agricultura familiar a seus cooperados na região Sudoeste do Paraná, tendo como metodologia a aplicação do método SEVQUAL. Desse modo, foram entrevistados 48 cooperados a fim de calcular a diferença (GAP) entre a média da percepção e a média da expectativa de cada questão e cada dimensão, assim como obter a ordem das questões por prioridade/criticidade do nível de satisfação e o grau de importância de cada dimensão. Os resultados mostram um quadro positivo, indicando que a cooperativa pesquisada atinge a sua função no que diz respeito aos serviços prestados aos cooperados. Entre as dimensões da qualidade, a única que apresentou um GAP negativo foi Confiabilidade, muito próximo da média (-0,10), sendo que as demais (Capacidade de Resposta, Segurança, Tangibilidade e Empatia) mostraram resultados positivos. O trabalho destaca a necessidade de realizar melhorias pontuais, como qualificar a gestão de relacionamento com os cooperados e ampliar a participação dos sócios nas decisões da cooperativa. Por fim, sugere a aplicação de outras ferramentas da qualidade a fim de sugerir melhorias e analisar possíveis benefícios.

Palavras-Chave: Cooperativismo; Agricultura familiar; Qualidade dos serviços; SERVQUAL.



A abordagem da pesquisa é de caráter qualitativo-quantitativo, pois visa compreender o comportamento dos cooperados frente aos serviços prestados por meio de suas opiniões, mensurando este comportamento via análise estatística das variáveis do estudo. Os métodos quantitativos e qualitativos, segundo Grubits e Noriega (2004), possuem um conjunto de elementos, propósitos e recursos metodológicos próprios e devem ser vistos como complementares e não opostos, pois os resultados e as conclusões se complementam com a finalidade de apreender a realidade estudada. Ainda, pesquisa apresenta um corte transversal, no período de agosto a novembro de 2022, sem considerar a evolução dos dados no tempo.

As etapas da pesquisa partem do primeiro contato com a cooperativa singular para apresentação da proposta de estudo, aceitação da proposta pela diretoria da cooperativa e prestação de informações preliminares, como quantidade de cooperados e objetivos da organização. Em seguida foi realizada a fase de fundamentação teórica na qual foram levantadas informações atuais sobre o objeto estudado, a sua relevância e as áreas de aplicação do método. A definição da amostra foi feita a partir da informação do número de associados formais do empreendimento, utilizando-se a seguinte equação:

$$n = \frac{\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 * p(1-p)}{e^2 N}\right)}, \text{ onde}$$

$$\left[\begin{array}{l} n = \text{tamanho da amostra} \\ N = \text{tamanho da população} \\ e = \text{margem de erro} \\ z = \text{escore-Z} \end{array} \right.$$

Para o nível de confiança de 95% foi considerado o valor crítico (escore-Z) de 1,96 e uma margem de erro mínima de 5%. Utilizando a equação destacada, constatou-se, a partir de um universo de 54 cooperados, que o número mínimo de entrevistados era de 48 cooperados. Em seguida, foram elaborados os questionários e encaminhados os convites para todos os sócios da cooperativa. A coleta de dados foi feita através da aplicação do questionário SERVQUAL no próprio estabelecimento.

O questionário foi feito com auxílio do software Microsoft Word e dividido em quatro partes: 1. construído o perfil do entrevistado com informações sobre idade e sexo; 2. mensurado a expectativa dos cooperados em relação aos serviços oferecidos por uma cooperativa ideal (excelente); 3. Mensurado a percepção desses mesmos cooperados em relação aos serviços oferecidos pela cooperativa estudada; e 4. analisado o grau de importância das dimensões analisadas nesta ferramenta. Vale ressaltar, que os questionários



da segunda e terceira parte são pré-definidos pela ferramenta SERVQUAL e adaptados de acordo com a sua utilização.

Na etapa seguinte os dados foram tabulados por meio do software Microsoft Excel, com o intuito de facilitar os cálculos de média de cada item em relação a expectativa e a percepção dos cooperados. Para a verificação da confiabilidade do questionário foi utilizado o cálculo do coeficiente de Alfa de Cronbach, através do software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Segundo Malhotra (2006), essa é uma medida de confiabilidade de consistência interna e serve para testar essa relação interna de mensuração de qualidade.

Em seguida, foram calculadas as médias de cada dimensão da qualidade, considerando expectativa e percepção, possibilitando encontrar o seu respectivo GAP em cada questão e dimensão, isso através da diferença entre seus valores médios. Após a aplicação da SERVQUAL, os resultados foram apresentados e discutidos, destacando as particularidades encontradas.

O questionário foi proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e é denominado de escala SERVQUAL, pela qual se mede o nível de expectativa e percepção dos serviços oferecidos. O SERVQUAL é um instrumento de escala múltipla, válido e confiável utilizado pelas organizações para melhor compreender as expectativas e percepções dos seus clientes em relação a uma gama de serviços, baseando-se em cinco critérios sobre a qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia). Este esquema pode ser complementado ou adaptado conforme as características específicas para responder as necessidades da organização.

No instrumento SERVQUAL consta cinco dimensões, sendo elas: **expectativas**, com um total de 22 declarações com a escala de expectativa (1 Nenhuma; 2 Baixa; 3 Regular; 4 Alta; 5 Essencial); e **percepções**, com um total de 22 declarações, que possuem uma escala de valoração (1 Muito Insatisfeito; 2 Insatisfeito; 3 Razoável; 4 Satisfeito; 5 Muito Satisfeito). As questões de cada dimensão são as mesmas, para as expectativas os respondentes respondem considerando o que eles esperam de uma organização excelente, e na parte da percepção respondem as mesmas perguntas, essas direcionadas para a cooperativa em que são filiados.

Ademais, os respondentes devem indicar o grau de importância das cinco dimensões distribuindo 100 pontos entre elas e classificarem o grau de importância. O Quadro 1 apresenta as dimensões abordadas na escala SERVQUAL e as questões correspondentes a cada dimensão.

**Quadro 1** - Dimensões da Escala SERVQUAL e questões correspondentes

DIMENSÕES	SEQUÊNCIA
Tangibilidade Instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação	1 a 5
Confiabilidade Capacidade para prestar o serviço de forma fiável e cuidadosa	6 a 9
Capacidade de resposta Disposição em ajudar e proporcionar um serviço rápido	10 a 13
Segurança Conhecimento, atenção e capacidade demonstrados para inspirar credibilidade e confiança (profissionalismo, cortesia, credibilidade e segurança)	14 a 17
Empatia Atenção individualizada que a empresa oferece aos seus clientes (acessibilidade, comunicação e compreensão)	18 a 22

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

A organização pesquisada é uma cooperativa da agricultura familiar constituída em 22 de maio de 2015, com sede no município de Verê, Paraná, conta atualmente com 54 cooperados no total. A sua missão é promover e fortalecer a produção, agroindustrialização e comercialização de produtos orgânicos e agroecológicos provenientes da agricultura familiar.

Resultados e Discussão

Em razão da necessidade de conhecer os padrões de qualidade esperados pelos cooperados para melhoria dos serviços oferecidos, a análise SERVQUAL mostra-se adequada por se tratar de uma ferramenta eficiente na avaliação da expectativa e percepção dos serviços por parte dos cooperados, que em razão do princípio da dupla qualidade exercem o papel tanto de proprietários quanto clientes da cooperativa. Conforme dados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados

Gênero	Quantidade	Percentual	Idade Mínima	Idade Máxima	Média de idade	Até 29 anos	De 29 a 59 anos	60 anos ou mais
Masculino	26	54,2%	18	70	55,3	1	14	11
Feminino	22	45,8%	41	75	54,6	0	17	5



Total	48	100%	18	75	55	1	31	16
--------------	----	------	----	----	----	---	----	----

Fonte: Autoria própria (2023).

Os resultados demonstram que a idade e quantidade de entrevistados apresentam-se em três faixas: até 29; de 29 a 59; e 60 anos ou mais. Dentre o total de entrevistados, 26 (são do gênero masculino (54,2%) e 22 do gênero feminino (45,8%). Entre as mulheres, a faixa etária ficou entre 41 e 75 anos, com média de 54,6 anos; entre os homens, a faixa etária ficou entre 18 e 70 anos, com média de 55,3 anos. No total, a faixa etária ficou entre 18 e 75, com média de 55 anos. Apenas 1 entrevistado possuía menos de 29 anos, indicando a necessidade da busca de integração dos produtores mais jovens na cooperativa.

Os dados colhidos nas partes dois e três do questionário, foram tabulados e calculado o coeficiente de Alfa de Cronbach. Segundo Almeida *et al* (2010), os alfas com valor acima de 0,7 são considerados aceitáveis. O valor encontrado na presente pesquisa foi de 0,848, resultando em uma adequação satisfatória para o procedimento de pesquisa e indicando que existe confiabilidade nos dados pesquisados.

Seguindo com a ferramenta SERVQUAL, foi feita a análise dos GAPs dos fatores de qualidade dos serviços pelo resultado do cálculo da diferença entre a média da expectativa e a média da percepção. Por fim, foi calculada a média de expectativa e percepção, obtendo-se o GAP em cada dimensão (Tabela 2).

Tabela 2 - Resumo dos dados tabulados na pesquisa

Dimensão	GAP (P-E)	Questão	Expectativa (E)	Percepção (P)	GAP (P-E)
Tangibilidade	0,82	1. Equipamentos	4,063	4,854	0,792
		2. Instalações físicas	3,958	4,813	0,854
		3. Aparência dos funcionários(as)	3,729	4,688	0,958
		4. Localização	3,646	4,688	1,042
		5. Variedade de serviços	3,229	3,688	0,458
Confiabilidade	-0,10	6. Entrega conforme prometido	4,125	4,125	0,000
		7. Registros comerciais atualizados	3,563	3,521	-0,042
		8. Cumprimento de prazos	4,021	3,583	-0,438
		9. Registros isentos de erros	3,875	3,958	0,083
Capacidade de resposta	0,03	10. Comunicação de prazos	3,479	3,729	0,250
		11. Disponibilidade em ajudar	3,000	2,938	-0,063
		12. Resolução de problemas	2,979	2,854	-0,125
Segurança	0,01	13. Disponibilidade de atendimento	3,292	3,354	0,063
		14. Transmissão de confiança	3,854	3,729	-0,125
		15. Cortesia e gentileza	3,583	3,708	0,125
Empatia	0,12	16. Segurança nas transações	4,354	4,375	0,021
		17. Fazer bem feito na primeira vez	3,833	3,833	0,000
		18. Empatia com os cooperados	3,458	3,792	0,333
		19. Horários convenientes	3,375	3,688	0,313



20. Atendimento personalizado	3,313	3,542	0,229
21. Interesse pelos cooperados	3,896	3,750	-0,146
22. Interesse em sugestões	4,104	4,000	-0,104

Fonte: Autoria própria (2023).

A fim de se obter uma análise específica de cada questão foi utilizado o método dos quartis, que consiste em agrupar os dados com quantidades iguais de registro. No presente estudo, seu objetivo foi classificar os itens resultantes da diferença entre percepção e expectativa em quatro parâmetros: crítico, alto, moderado e baixo. Os parâmetros refletem a situação de cada questão por meio do cálculo dos GAPs e classificação das questões por ordem de prioridade e criticidade, conforme Tabela 3.

Tabela 3 - Priorização dos itens por criticidade

Classificação de prioridade segundo GAPs			
Crítica (percepção abaixo da expectativa)	8	-0,438	1º Quartil = -0,073
	21	-0,146	
	12	-0,125	
	14	-0,125	
	22	-0,104	
Moderada (percepção equivalente à expectativa)	11	-0,063	2º Quartil = 0,073
	7	-0,042	
	6	0,000	
	17	0,000	
	16	0,021	
Baixa (percepção acima da expectativa)	13	0,063	3º Quartil = 0,365
	9	0,083	
	15	0,125	
	20	0,229	
	10	0,250	
Muito Baixa (percepção muito acima da expectativa)	19	0,313	3º Quartil = 0,365
	18	0,333	
	5	0,458	
	1	0,792	
	2	0,854	
	3	0,958	
	4	1,042	

Fonte: Autoria própria (2023).

É possível observar, na dimensão Tangibilidade (T) as questões 1, 2, 3, 4, e 5, a percepção está muito acima da expectativa, com valores de 0,458 (questão 5), 0,792 (questão 1), 0,854 (questão 2), 0,958 (questão 3) e 1,042 (questão 4), demonstrando uma prioridade muito baixa em razão da sua baixa criticidade, GAPs de maior valor positivo. Nesta dimensão, fazem parte os itens de 1 a 5, relacionados aos equipamentos, instalações físicas, aparência dos funcionários, localização e variedade de serviços.



Entre os itens de baixa prioridade, cuja percepção está acima da expectativa, destaca-se a dimensão Empatia (E) com três itens: questão 18 – empatia com os cooperados (com valor de 0,333); questão 19 – horários (com valor de 0,313); e questão 20 – atendimento personalizado (com valor de 0,229). Ainda, um item da dimensão Confiabilidade (C): questão 9 – registros isentos de erros (com valor de 0,083); um item da dimensão, Capacidade de Resposta (CR): questão 10 – comunicação de prazos (com valor de 0,250); e um item da dimensão Segurança (S): questão 15 – Cortesia e gentileza (com valor de 0,125).

Entre os itens de prioridade moderada, cujas percepções são equivalentes às expectativas, destacam-se três dimensões com dois itens cada: dimensão Confiabilidade (C), questão 6 – entrega conforme prometido (com valor de 0,000) e questão 7 – registros comerciais atualizados (com valor de -0,042); dimensão Capacidade de Resposta (CR), questão 11 – disponibilidade em ajudar (com valor de -0,063) e questão 13 – disponibilidade de atendimento (com valor de 0,063); e dimensão Segurança (S), questão 16 – segurança nas transações (com valor de 0,021) e questão 17 – fazer bem feito na primeira vez (com valor de 0,000).

Por fim, entre os itens de prioridade crítica, cujas percepções ficaram abaixo das expectativas, destaca-se a dimensão Empatia (E) com dois itens: questão 21 – interesse pelos cooperados (com valor de -0,146) e questão 22 – interesse por sugestões (com valor de -0,104). Há, ainda, um item nas seguintes dimensões: dimensão Capacidade de Resposta (CR), questão 12 – resolução de problemas (com valor de -0,125); dimensão Segurança (S), questão 14 – transmissão de confiança (com valor de -0,125); e dimensão Confiabilidade (C), com o item considerado mais crítico, questão 8 – cumprimento de prazos (com valor de -0,438).

No que se refere à prioridade, as cinco dimensões podem ser ordenadas de acordo com os valores obtidos a partir do questionário SERVQUAL. As dimensões com melhor avaliação, ou seja, cujas percepções foram superiores às expectativas e obtiveram melhor GAP, foram Tangibilidade, com 0,82, e Empatia, com 0,12; nas dimensões Capacidade de Resposta (0,03) e Segurança (0,01), percepções e expectativas foram equivalentes, ou seja, as percepções atenderam às expectativas dos cooperados; por fim, a dimensão Confiabilidade obteve o único GAP negativo (-0,10), o que indica a necessidade de maior atenção a essa dimensão.

Souza (2009) classifica os GAPs por grupos a partir dos valores obtidos. Para o autor, um GAP positivo indica que superou a expectativa; um GAP abaixo de zero até -1 indica



satisfação negativa pequena; um GAP entre -1 e -2 indica satisfação negativa intermediária; um GAP entre -2 e -3 indica satisfação negativa ruim; e um GAP entre -3 e -4 indica uma satisfação negativa péssima. Por meio dessa classificação, destaca-se que as dimensões Tangibilidade (T), Empatia (E), Capacidade de Resposta (CR) e Segurança (S) superaram as expectativas, enquanto a dimensão Confiabilidade (C) apresentou uma satisfação negativa pequena.

Os dados obtidos na parte 4 do questionário SERVQUAL têm o objetivo de analisar o grau de importância das dimensões, por meio da distribuição de 100 (cem) pontos entre as quatro características de acordo com a importância que o respondente dá a cada uma delas (quanto mais importante a característica, mais pontos lhe atribuirá). A dimensão que obteve a melhor avaliação, foi o item Segurança com 23 pontos de média, seguido da dimensão Confiabilidade com 22 pontos de média. A dimensão Tangibilidade obteve 20 pontos de média, enquanto as dimensões Empatia e Capacidade de Resposta obtiveram 19 e 15 pontos de média, respectivamente. A Tabela 4 apresenta a classificação das características indicadas no questionário SERVQUAL de acordo com as indicações de grau de importância:

Tabela 4 - Distribuição das características por grau de importância

Característica	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a	5 ^a
1. Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material de comunicação utilizado pela cooperativa	5	15	11	13	4
2. Capacidade da cooperativa em realizar o serviço prometido de forma segura e precisa.	17	4	14	7	6
3. Disposição da cooperativa para ajudar os(as) cooperados e dar-lhes um serviço rápido.	1	5	8	8	26
4. Conhecimento e tratamento amável dos(as) funcionários(as) da cooperativa e sua capacidade para transmitir confiança.	16	17	8	5	2
5. Cuidado, atenção individualizada que a cooperativa dá aos/às seus/suas cooperados(as).	9	7	7	15	10

Fonte: Autoria própria (2023).

Através desta última questão é possível verificar que a dimensão indicada mais vezes como mais importante foi Confiabilidade com 17 indicações, seguida de Segurança com 16 indicações. A dimensão mais vezes indicada como menos importante foi Capacidade de Resposta, com 26 indicações. A fim de mensurar o grau de importância, optou-se por atribuir pesos para as respostas conforme a sua classificação de importância, sendo 5 para a mais importante, 4 para a segunda mais importante, 3 para a terceira mais importante, 2 para a quarta mais importante e 1 para a menos importante. Desta forma, a dimensão considerada



sugestões, ou seja, se a cooperativa em questão se mostra interessada pelas sugestões dos(as) cooperados(as).

Outras duas questões apresentaram GAP negativo, mas são consideradas de prioridade moderada são as questões: 11, referente à disponibilidade em ajudar, ou seja, se na cooperativa em questão os/as funcionários(as) estão sempre dispostos(as) a ajudar os/as cooperados(as) e 7, referente aos registros comerciais atualizados, ou seja, se a cooperativa em questão mantém registros atualizados de comercialização de produtos e prestação de serviços aos/às seus/suas cooperados(as).

Ainda, duas questões tiveram pontuação 0,00 (zero), a percepção dos cooperados e corresponde a expectativa, são as questões 6, referente a entrega conforme prometido, independentemente do número de cooperados(as) atendidos(as), e 17 referente a cooperativa oferecer suporte adequado para que seus/suas funcionários(as) executem suas tarefas. Todas as demais questões apresentaram GAP positivo, onde a percepção é superior a expectativa dos serviços.

Diante de uma análise geral, é possível identificar um quadro positivo na prestação de serviços da cooperativa da agricultura familiar pesquisada, indicando que ela atinge a sua função no que diz respeito aos serviços prestados aos associados. Isso é importante, pois reforça o objetivo da cooperativa, pautado na prestação de serviços aos seus cooperados, demonstrando que ela atinge o objetivo proposto na sua criação. Destaca-se, ainda, que a qualidade dos serviços prestados por uma cooperativa pode ter um impacto significativo no desenvolvimento regional, tais como:

- Satisfação dos clientes: Uma cooperativa que oferece serviços de alta qualidade tende a ter cooperados mais satisfeitos, resultando em maior fidelidade, qualificação do quadro social e atração de novos cooperados, contribuindo para o crescimento da cooperativa, o que, por sua vez, pode gerar empregos e estimular a economia local;
- Aumento da competitividade regional: Uma cooperativa que se destaca pela qualidade dos serviços prestados pode se tornar uma referência na região, motivando outras empresas a melhorar seus padrões de qualidade e competitividade para acompanhá-la ou superá-la, impulsionando o desenvolvimento regional;
- Qualificação da mão-de-obra: Uma cooperativa comprometida com a qualidade dos serviços provavelmente investirá em treinamento e desenvolvimento de funcionários,



resultando no desenvolvimento de recursos humanos qualificados na região, com efeito cascata em outras empresas do setor, impulsionando o desenvolvimento socioeconômico;

- Atração de investimentos e parcerias: Uma cooperativa reconhecida pela qualidade dos serviços pode atrair investimentos e estabelecer parcerias com outras organizações. Investidores e parceiros em potencial tendem a se sentir mais confiantes ao trabalhar com uma cooperativa comprometida com a excelência em seus serviços;
- Impacto social: A qualidade dos serviços prestados por uma cooperativa a seus cooperados qualifica o atendimento prestado a clientes externos, aumentando o volume de clientes e impactando diretamente a vida das pessoas da região, que terão acesso a alimentos de qualidade oferecidos pela cooperativa, elevando a qualidade de vida dos residentes locais.

Conclusão

A presente pesquisa teve o objetivo de avaliar as dimensões da qualidade dos serviços prestados por uma cooperativa da agricultura familiar através da ferramenta SERVQUAL. A sua aplicação possibilitou a visualização dos itens que necessitam uma atenção maior e também mostrou quais itens contêm uma qualidade satisfatória em relação aos seus cooperados. Por meio do coeficiente de Alfa de Cronbach foi possível validar os dados coletados, que se mostraram adequados e confiáveis para a realização do estudo.

Entretanto, destaca-se a necessidade de a cooperativa pesquisada realizar melhorias pontuais a fim de qualificar ainda mais a sua prestação de serviços. Sugere-se que a cooperativa qualifique sua gestão de relacionamento com os cooperados e amplie as oportunidades de participação do quadro social nas decisões da cooperativa, por meio da criação de comissões temáticas dentro da cooperativa e/ou ampliação do seu engajamento em redes sociais, a fim de aproximar os interesses dos funcionários e administradores da cooperativa com os seus cooperados. Além disso, para recomendação para trabalhos futuros, fica a proposta da utilização de outras ferramentas da qualidade com objetivo de identificar as possíveis causas e efeitos dos problemas encontrados, sugerindo melhorias e verificando os possíveis benefícios.

Referências Bibliográficas



ABRAMOVAY, R. Uma nova extensão rural para a agricultura familiar. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL*, I. **Anais**. Brasília-DF: PNUD, 1997.

BENZAQUEN, J. F. A SOCIALIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO: uma análise de práticas de educação não-formal. **Estudos de Sociologia**, v. 1, n. 12, 2006, p. 79-97. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revsocio/article/view/235392/28382>. Acesso em: 01 mai. 2023.

CALGARO, R. Cooperativismo(s) brasileiro(s): Hibridismo e contradições na caminhada das cooperativas. *In: Revista Gestão e Desenvolvimento*, v. 2, n. 2, jul-dez/2016, p. 100-112. Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/gestaoedesenvolvimento/index>>. Acesso em 25 nov. 2022.

CEMZI, N. L. A internacionalização do cooperativismo. *In: Revista Eletrônica Direito e Política*, Itajaí, v. 2, n. 1, 1º quadrimestre de 2007. Disponível em: <www.univali.br/direitoepolitica>. Acesso em 02 dez. 2022.

_____. **Cooperativismo**: relações de poder e de trabalho nas organizações. São Paulo-SP: Atlas, 2009.

FARIAS, C. M.; GIL, M. F. **Cooperativismo**. Pelotas-RS: Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia; Santa Maria-RS: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Técnico Industrial de Santa Maria; Rede e-Tec Brasil, 2013.

GRISA, C. Diferentes olhares na análise de políticas públicas: considerações sobre o papel do Estado, das instituições, das ideias e dos atores sociais. *In: Sociedade e Desenvolvimento Rural (online)*, v. 4, n. 1, jun. 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Censo Agropecuário, Florestal e Aquícola 2006, 2017**. Rio de Janeiro-RJ. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 01 nov. 2022.

_____. **Censo Demográfico 2010**. Rio de Janeiro-RJ. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 01 nov. 2022.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – IPARDES. **Leituras Regionais**: mesorregiões geográficas paranaenses. Curitiba-PR: IPARDES, 2004.

LONG, N. *Commoditization: Thesis and Antithesis*. *In: LONG, N. VAN DER PLOEG, J. D., CURTIN, C. et al. The commoditization debate: labour process, strategy and social network*. Wageningen, Holanda: Universidade Agrícola de Wageningen, 1986.

MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARTINS, S. P. **Cooperativas de Trabalho**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2015.



PARASURAMAN, P.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. In: **Journal of Marketing**, v. 49, pp. 41-50, jan. 1985. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL. Acesso em: 18 out. 2022.

PLEIN, C. **Desenvolvimento, mercados e agricultura familiar: uma abordagem institucional da pobreza rural**. 1. ed. Curitiba-PR: CRV, 2016.

PLEIN, C.; SCHNEIDER, S. Agricultura familiar e mercantilização. In: CASTILHO, M. L.; RAMOS, J. M. (ed). **Agronegócio e desenvolvimento sustentável**. p. 45-70. Francisco Beltrão-PR: Calgan, 2003.

PORTO, M. S. G.; SIQUEIRA, D. E. A pequena produção no Brasil: entre os conceitos teóricos e as categorias empíricas. **Cadernos de Sociologia**, Porto Alegre-RS, v. 6, p. 76-88, 1994.

SABOURIN, E. P. Será que existem camponeses no Brasil? In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E SOCIOLOGIA RURAL – SOBER, XLVII. **Anais**. Porto Alegre-RS, 26-30 jul. 2009.

SCHNEIDER, S. **A pluriatividade na agricultura familiar**. Porto Alegre-RS: UFRGS, 2003.

SECRETARIA DA AGRICULTURA E DO ABASTECIMENTO – SEAB. **Cooperativismo no Paraná**. Curitiba-PR, 26 jan. 2023. Disponível em: <https://www.agricultura.pr.gov.br/CooperaPR/Pagina/Cooperativismo-no-Parana>. Acesso em: 01 mai. 2023.

SILVA, V. da. **O Papel do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA – para o fortalecimento da agricultura familiar**. Dissertação (Mestrado). 2013. PPDR/UTFPR, Pato Branco-PR, 2013.

SINGER, P. **Uma utopia militante: repensando o socialismo**. Petrópolis-RJ: Vozes, 1998.