

1º COLOCADO
CATEGORIA III – SISTEMA OCB: DESENVOLVIMENTO E
COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

Indicadores de Desempenho Social em Cooperativas de Crédito

*Aline Cristina da Cruz**
*Vilmar Rodrigues Moreira**

* Programa de Pós-graduação em Gestão de Cooperativas e Organizações Complexas e Plurais (PPGCOOP) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

DOI: doi.org/10.24328/2026/89481.12.5

1. Introdução

Os múltiplos papéis e objetivos das cooperativas são refletidos no conceito da dupla natureza, capturado pelo *Statement on the Co-operative Identity* (International Cooperative Alliance (ICA), 1995). Esse conceito implica que as cooperativas na prática encapsulam duas entidades: uma associação de pessoas com interesses comuns e um empreendimento econômico. Assim, as cooperativas têm que buscar o alinhamento de interesses econômicos, sociais e políticos dos seus diversos stakeholders. Nesse ambiente, verifica-se uma dificuldade em se estabelecer frameworks teóricos que reflitam a complexidade das relações (Novkovic *et al.*, 2022), sobretudo no que se refere à verificação do atingimento ou não dos resultados relacionados aos diversos objetivos.

Um dos principais objetivos das organizações cooperativas é promover o crescimento econômico e social de seus membros e, consequentemente, ajudar a impulsionar a economia e o desenvolvimento das comunidades locais (Lauermann *et al.* 2020). Isso implica na necessidade de equilíbrio entre o desempenho econômico-financeiro e o social. No entanto, há divergências na literatura em relação aos conceitos referentes ao desempenho das cooperativas.

Segundo Martínez-Campillo e Fernandez-Santos (2016), durante as últimas décadas as mudanças globais afetaram profundamente as instituições financeiras, inclusive as cooperativas. Isso levou a uma priorização do desempenho econômico-financeiro como forma de responder às demandas de ambientes cada vez mais competitivos. O desempenho econômico-financeiro pode ser avaliado por meio de informações de diversos demonstrativos financeiros e contábeis, o que possibilita identificar a sua evolução além de projetar resultados futuros (Gulak *et al.*, 2024). É possível verificar que para a análise desse desempenho, relacionado à característica de empreendimento com objetivos econômicos e de sustentabilidade definidos, existem sistemas consolidados de indicadores adaptados a cooperativas (Lauermann *et al.*, 2020).

O desempenho social é definido por Giacomini *et al.* (2017) como a habilidade de uma organização em atingir objetivos sociais, tais como a melhoria do bem-estar de seus membros e da comunidade, a promoção de justiça social e a sustentabilidade ambiental, ao mesmo tempo em que se mantém economicamente viável. Segundo Kyazze *et al.* (2017) as organizações devem envolver-se em mais do que apenas um papel econômico na sociedade. Elas devem não

apenas assumir a responsabilidade pelas suas ações econômicas, mas também aceitar uma responsabilidade ética mais ampla pelos impactos que têm sobre a sociedade. No contexto do cooperativismo, a essência reside no empreendimento econômico, associação de indivíduos com interesses em comum, identidade e valores que são baseados na solidariedade, democracia, igualdade, equidade, honestidade, transparência, responsabilidade social e preservação ambiental. Assim, diferentemente das organizações baseadas em sociedades de capital, as cooperativas têm na sua missão uma ênfase importante no desempenho social, embora esse desempenho não seja frequentemente medido, acompanhado e tampouco bem-conceituado (Gulak *et al.*, 2024).

Uma abordagem relevante para o desempenho social está relacionada ao crescimento econômico e geração de bem-estar dos cooperados devido ao seu relacionamento com a cooperativa, considerando-se suas expectativas e necessidades. No ramo de crédito, por exemplo, pode-se citar o custo diferenciado da intermediação financeira, o acesso ao crédito, a participação nos resultados, o relacionamento diferenciado com gerentes e funcionários das cooperativas, entre outros.

No entanto, é importante questionar até que ponto os cooperados efetivamente diferenciam os serviços e benefícios ofertados pelas cooperativas com relação aos bancos tradicionais e startups financeiras. Com o crescimento acelerado das cooperativas de crédito nos últimos anos, essas organizações precisam se preocupar com a continuidade do seu alinhamento à identidade e princípios cooperativistas, com o fomento à educação cooperativista e com o atingimento do desempenho cooperativo — que pode ser definido como o equilíbrio entre o desempenho econômico-financeiro e o desempenho social.

Este estudo teve como objetivo identificar e validar indicadores de desempenho social das cooperativas de crédito em relação aos cooperados, analisando as dimensões desse desempenho. A identificação e validação se deu por meio de revisão sistemática da literatura, análise de estatutos e *survey* junto a cooperados.

2. Referencial teórico

As cooperativas de crédito destinam-se principalmente a prover, por meio da mutualidade, a prestação de serviços financeiros a seus associados, sendo-lhes assegurado o acesso aos instrumentos do mercado financeiro (LC 130, art. 2º).

Segundo McKillop & Wilson (2015), as cooperativas de crédito são promotoras do desenvolvimento humano e social. Sua visão de justiça social estende-se tanto aos membros individuais como às comunidades em que estão localizadas.

Para Campillo e Santos (2016), como as cooperativas de crédito foram baseadas nos padrões financeiros de contabilidade e desempenho do setor financeiro tradicional, tornou-se difícil definir e avaliar o desempenho social, diferentemente do desempenho econômico. Uma visão mais ampla de desempenho social está ligada tanto aos membros individuais quanto à comunidade onde a cooperativa está inserida (Develtere *et al.*, 2008).

O desempenho social exerce um papel importante na concretização dos princípios e valores que fundamentam o movimento cooperativista. Para Franken e Cook (2015) é necessário conceituar o desempenho cooperativo como uma construção constante, compreendendo o desempenho em outras áreas além do desempenho financeiro e complementam que ao considerar as medidas de desempenho adequadas, é importante considerar também os objetivos mais amplos das cooperativas.

Um indicador de desempenho social é uma métrica específica que avalia o impacto social das atividades e operações de onde se quer medir. Para Giacomini *et al.* (2017) a dimensão social é medida por indicadores da interação social e participação dos associados nos processos organizacionais das cooperativas, da democrática transmissão de informações e da diminuição das distâncias e barreiras sociais inspiradas nos valores da identidade cooperativista. Neste contexto, um dos objetivos primordiais das cooperativas é a prestação de serviços aos seus cooperados, mas sempre em concordância com os princípios e valores do cooperativismo. Martínez-Campillo e Fernández-Santos (2016) sugerem alguns indicadores de desempenho social para o ramo de cooperativas de crédito: socialização de clientes, inclusão financeira, tamanho, adequação de capital, número de pontos de atendimento e efeito regional.

Embora seja de difícil conceituação, na literatura é possível encontrar pelo menos quatro dimensões para a avaliação do desempenho social: relacionamento, inclusão financeira, princípios cooperativistas e benefícios (Campillo *et al.*, 2016; Eccher, 2024; Giacomini *et al.*, 2017; Martinez *et al.*, 2020; McKillop & Wilson, 2015; Kleanthous *et al.*, 2019).

A dimensão relacionamento abrange as interações entre a cooperativa, seus associados e a comunidade em geral. Segundo Campillo *et al.* (2016), recursos

humanos são o principal insumo em qualquer atividade bancária, especialmente no cooperativismo de crédito, que envolve relações diretas entre funcionários e cooperados, deixando claro a importância do engajamento e da comunicação entre ambos, para um melhor desempenho não só social, mas também econômico. De acordo Giacomini *et al.* (2017), o movimento cooperativo atende não somente as necessidades básicas aos seus cooperados, como aquelas ofertadas pelos modelos econômicos clássicos do sistema financeiro, mas tem como objeto social colocar ao centro as necessidades dos cooperados, sejam elas financeiras ou não.

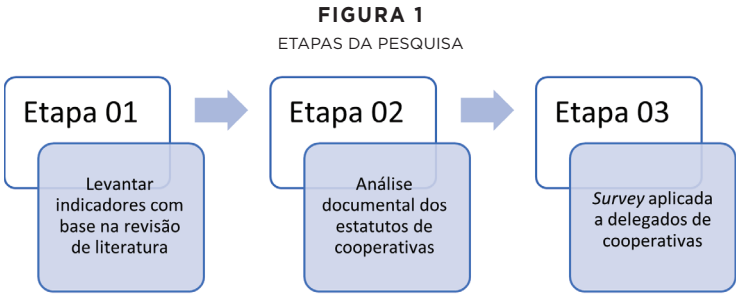
A inclusão financeira é considerada uma dimensão importante do desempenho social das cooperativas de crédito. Essas instituições têm a missão de fornecer acesso a serviços financeiros para pessoas que, de outra forma, seriam marginalizadas pelas instituições financeiras tradicionais. Em muitos casos, as cooperativas de crédito estão estrategicamente posicionadas para atender indivíduos e comunidades que enfrentam dificuldades de acesso ao crédito e outras facilidades bancárias (McKillop & Wilson, 2015). Nesse contexto, as cooperativas se destacam por acolher membros que são excluídos por outras instituições, considerando que essas operações seriam vistas como arriscadas em um cenário puramente comercial.

Os princípios cooperativistas são a base que sustenta os objetivos das cooperativas de crédito, direcionando suas práticas e garantindo que os valores de autoajuda, autorresponsabilidade, democracia, equidade e solidariedade sejam efetivamente aplicados no dia a dia da organização (Kleanthous *et al.*, 2019). Sendo assim, esses princípios são fundamentais para o desempenho social das cooperativas, especialmente no que diz respeito ao foco no associado.

Os benefícios oferecidos aos associados refletem diretamente o impacto positivo gerado para os membros. Segundo Martinez *et al.* (2020), as cooperativas devem prover benefícios e serviços percebíveis aos seus membros, o que pode fomentar a sua participação. Segundo Kyazze *et al.* (2017), a inovação é uma das principais estratégias adotadas pelas cooperativas para trazer novos métodos de prestação de serviços aos seus associados, como a oferta de insumos, empréstimos e reembolsos via transações móveis. A introdução de aplicativos financeiros pelas cooperativas é um exemplo concreto de benefício que facilita a vida dos membros, permitindo maior acessibilidade e conveniência no uso dos serviços.

3. Procedimentos metodológicos

A estratégia utilizada nesta pesquisa foi uma abordagem mista, combinando métodos qualitativos e quantitativos, com um caráter descritivo. Esses métodos, direcionados a fomentar a diversidade de fontes de dados foram aplicados de maneira sequencial, resultando na triangulação que embasa a análise dos resultados. Além de extensa revisão bibliográfica, foram levantados dados secundários e primários junto a cooperativas de crédito. Os dados secundários foram coletados de documentos e estatutos de cooperativas singulares amostradas por conveniência. Os dados primários foram coletados a partir de uma *survey* com cooperados. Das 229 respostas do *survey*, 44 foram descartadas por não estarem completas, resultando assim em 185 respostas válidas. As etapas da pesquisa são apresentadas na figura 1.



Fonte: Elaboração própria.

A primeira etapa teve como objetivo levantar indicadores de desempenho social citados em outros trabalhos acadêmicos. Foi realizada uma revisão sistemática de literatura (RSL) onde foi possível identificar 12 trabalhos acadêmicos relacionados ao tema de interesse. Além da RSL, também foi considerado o trabalho de Eccher (2024), que identificou um conjunto de indicadores de desempenho social de cooperativas de crédito junto a especialistas. Esse processo permitiu mapear tanto os indicadores reconhecidos na literatura acadêmica quanto aqueles que, na visão de especialistas em cooperativas de crédito, representam o desempenho social em relação ao cooperado. O trabalho de Eccher (2024) levantou indicadores de desempenho social junto a especialistas do cooperativismo de crédito dos 4 principais sistemas de crédito do Brasil: Sicredi, Sicoob, Cresol e Ailos. Foram realizadas 23 entrevistas com diretores,

gerentes regionais e gerentes de área e agências em cooperativas dos estados brasileiros do Paraná e Santa Catarina.

Na segunda etapa, a pesquisa documental teve como fonte de dados os estatutos sociais de 18 cooperativas singulares e uma cooperativa central, vinculadas aos sistemas Ailos, Cresol, Sicoob e Sicredi. Para a análise foi aplicado o protocolo de análise de conteúdo, conforme preconiza Bardin (2013). Dos estatutos foram analisados os objetos sociais das cooperativas para identificar objetivos sociais previstos. Para isso foram criadas categorias de análise baseadas nas dimensões identificadas por Eccher (2024). Bardin (2013) pondera que em toda e qualquer pesquisa que se utiliza a análise de conteúdo é necessário aceitar a existência de regras fundamentais que precisam ser seguidas, especialmente ao criar as categorias com as quais se pretende trabalhar. Para cada categoria de análise foram definidos códigos com base nas dimensões e na RSL. Segundo Saldanha (2009), um código na pesquisa qualitativa corresponde a uma palavra ou frase curta que atribui caráter somativo à essência daquela parte do trecho.

Após a identificação do conjunto inicial de indicadores a partir da RSL, percepção de especialistas do trabalho de Eccher (2024) e análise dos estatutos, os indicadores foram avaliados quanto à sua aderência ao conceito de desempenho social. Isso foi necessário porque identificou-se vários indicadores que tinham mais aderência ao desempenho econômico-financeiro ou desempenho operacional.

Na terceira etapa foi aplicada um *survey* a delegados e cooperados para validar os indicadores identificados na revisão da literatura e estatutos das cooperativas. O questionário foi elaborado a partir dos indicadores levantados da RSL, do trabalho de Eccher (2024) junto a especialistas e da análise documental dos estatutos. Destas fontes foram selecionados 22 indicadores para validação. No questionário, inicialmente foi apresentada uma definição de desempenho social. Em seguida foram solicitados dados pessoais como idade, gênero, renda, cidade, escolaridade, profissão, cooperativa e sistema. Os 3 blocos subsequentes foram divididos em 3 categorias: relacionamento, inclusão financeira e princípios cooperativistas. Para cada categoria foi realizada uma contextualização para melhor entendimento do respondente. Para cada indicador foi elaborada uma afirmação onde o respondente indica sua concordância de acordo com uma escala de 1 a 10, com 1 significando total discordância e 10 total concordância (Silva & Silva, 2010). A análise das respostas foi feita

por meio de estatística descritiva e análise fatorial exploratória com o intuito de identificar as dimensões do desempenho social e a validade dos indicadores sugeridos. O questionário foi enviado para 4 cooperativas singulares, sendo duas do sistema Sicoob e 2 do sistema Sicredi.

4. Resultados

No levantamento inicial do conjunto de indicadores, identificados a partir da RSL, percepção de especialistas (Eccher, 2024) e análise documental de estatutos, foram identificados 16 códigos distribuídos em quatro categorias. Houve 109 citações dos códigos nos estatutos analisados. A Tabela 1 apresenta os códigos e o número de citações.

TABELA 1
CATEGORIZAÇÃO DOS CÓDIGOS

Categoria	Codificação	Citações
Benefícios	Diversidade de produtos e serviços	33
	Benefícios financeiros	30
	Tecnologias	04
	Diversidade de linhas de crédito	34
	Produtos personalizados	27
Inclusão financeira	Abrangência regional	08
	Diversidade social	19
	Saldo médio de empréstimos	25
	Saldo médio da poupança	18
Princípios cooperativistas	Adesão livre e voluntária	19
	Controle democrático	03
	Educação, Informação e formação.	27
	Participação econômica	01
	Projetos sociais	19
Relacionamento	Necessidade atendida	30
	Satisfação	09

Fonte: Elaboração própria.

O conjunto inicial de indicadores, agrupados nas categorias relacionamento, inclusão financeira, princípios cooperativistas e benefícios, é apresentado na Tabela 2.

TABELA 2
INDICADORES A SEREM VALIDADOS

	Sugeridos por especialistas	Identificados na literatura	Identificados nos estatutos
Relacionamento	• Tempo de espera para atendimento • Tempo máximo para realização de contato individual com o cooperado • Qtde. máxima de cooperados por carteira de relacionamento • Qtde. de visitas realizadas ao cooperado • Tempo máximo aprovação do crédito • Tempo de espera em app de mensagem • Tempo para abertura de conta • Volume de captação aplicado na cooperativa X SFN	• Participação na comunidade (eventos e órgãos representativos) • Nível de satisfação (pesquisa) • Fidelidade	• Necessidade atendida • Satisfação
Inclusão financeira	• Volume de crédito tomado com a cooperativa X SFN • Diversidade de linhas de crédito disponíveis de acordo com a área de atuação • Quantidade de pontos de atendimento • Capacidade financeira X limites atribuídos	• Atendimento de demandas (agilidade, eficiência, diversidade de linhas) • Benefícios econômicos (isenções, taxa de juros) • Distribuição de sobras • Margem de contribuição (fidelidade, principalidade); • Crescimento quadro social • Capital social por cooperado • Grau de endividamento do cooperado • Efeito regional • Média de empréstimo por cooperado • Associados abaixo da linha da pobreza	• Abrangência regional • Saldo médio de empréstimos • Saldo médio da poupança
Princípios cooperativistas	• % cooperados nas assembleias • Ações sobre educação financeira • Participação de cooperados em eventos estratégicos • Acesso às informações assembleares de maneira facilitada • Evolução na distribuição de resultados • Programas de formação e desenvolvimento • Participação de cooperados em reuniões de pré e pós assembleias • Denominação de representantes dos cooperados nas comunidades	• Participação em assembleias • Cumprimento dos princípios cooperativistas • Cursos ofertados ao cooperado	• Adesão livre e voluntária • Controle democrático • Educação, informação e formação • Participação econômica • Projetos sociais • Diversidade social

	Sugeridos por especialistas	Identificados na literatura	Identificados nos estatutos
Benefícios aos associados	- Diversidade de produtos e serviços disponíveis ao cooperado % de ganho financeiro, comparativo cooperativa X SFN - Disponibilidade de atendimentos pessoais - Relatório de impacto social das ações realizadas - Desenvolvimento de projetos sociais - Quantidade de produtos contratados	- Implementação de benefícios - Nível de conhecimento dos colaboradores e quantidade - Tecnologias disponíveis - Produtos personalizados - Novos produtos aos cooperados	- Benefícios financeiros - Tecnologias - Diversidade de linhas de crédito - Diversidade de produtos e serviços - Produtos personalizados

Fonte: Elaboração própria.

Após a identificação, cada indicador foi avaliado quanto à sua aderência ao conceito de desempenho social que, de acordo com Giacomini *et al.* (2017), refere-se à capacidade de uma organização em alcançar os objetivos sociais, como a melhoria do bem-estar de seus membros e da comunidade, a promoção da justiça social e a sustentabilidade ambiental, enquanto assegura sua viabilidade econômica. Verificou-se que vários indicadores estão mais alinhados à mensuração de desempenho econômico-financeiro e/ou operacional ao invés de social.

Assaf Neto (2012) aborda que desempenho econômico-financeiro se refere à capacidade de uma organização de gerar resultados financeiros positivos e sustentar sua viabilidade econômica ao longo do tempo. Esse conceito envolve a análise de indicadores como receita, lucro, retorno sobre o investimento e o uso eficiente dos recursos econômicos. No cooperativismo esse desempenho também pode ser associado a benefícios financeiros concedidos diretamente aos cooperados. Assim, considerou-se que os seguintes indicadores são mais alinhados ao conceito de desempenho econômico-financeiro ao invés de social: percentual de ganho geral, comparativo cooperativa x SFN, benefícios econômicos (isenções, taxa de juros), margem de contribuição, capital social por cooperado, grau de endividamento do cooperado, evolução na distribuição de resultados, capacidade financeira x limites atribuídos, saldo médio da poupança, saldo médio de empréstimos, diversidade das linhas de crédito, diversidade de produtos e serviços e produtos personalizados.

Com relação à inclusão financeira, de acordo com o BCB (2024) é um estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos

amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros, previdência e investimentos. De acordo com Birchall (2013), em cooperativas de crédito, além de garantir que todos tenham acesso a serviços financeiros essenciais, como abertura de contas, acesso a crédito e oportunidades de investimento, envolve também o acesso a serviços financeiros para aqueles que enfrentam barreiras nos bancos tradicionais. Embora indicadores como saldo médio de poupança e saldo médio de empréstimos sejam frequentemente vistos como métricas de desempenho econômico, eles também refletem o desempenho social, pois indicam em que medida as cooperativas estão atendendo às necessidades básicas de seus associados. O mesmo acontece com o indicador de *distribuição de sobra*, que pode ser considerado como um indicador econômico, porém ao mesmo tempo pode ser visto como um indicador de desempenho social por supostamente contribuir com a renda do cooperado. Mas é necessário questionar a real efetividade desse impacto. O sistema financeiro cooperativo do Brasil em 2022 distribuiu R\$ 4,6 bilhão em sobras entre seus 15,6 milhões de associados, resultando em uma média de aproximadamente R\$ 294,87 por cooperado (BCB, 2022). Na prática, a média de distribuição por cooperado é relativamente baixa, o que limita sua relevância como um mecanismo de fortalecimento econômico e social. Dessa forma, considerar esse indicador como reflexo do compromisso social da cooperativa pode ser uma simplificação excessiva, uma vez que o montante repassado aos associados muitas vezes não representa uma melhoria significativa em sua condição financeira.

O desempenho operacional pode ser entendido como à eficácia com que uma organização executa suas atividades cotidianas, utilizando recursos de maneira eficiente para alcançar seus objetivos estratégicos (Slack *et al.*, 2009). Isso envolve a análise de fatores como produtividade, qualidade, custo e tempo. O desempenho operacional é um indicador-chave da capacidade de uma organização em maximizar a eficiência dos processos internos e entregar valor aos clientes ou cooperados, no caso de cooperativas de crédito. Assim, foram reclassificados como de desempenho operacional (ao invés de social) os indicadores: quantidade de cooperados por carteira, tempo máximo de aprovação de crédito, tempo máximo de abertura de conta, tempo de espera na fila de aplicativos de gerenciamento de mensagem, tempo de espera em fila, tempo máximo para realização de contato individual com o cooperado, atendimento de demandas (agilidade, eficiência, diversidade de linhas), nível de conhecimento dos colaboradores e tecnologia.

O indicador participação econômica é um dos princípios cooperativistas, mas também está presente na categoria inclusão financeira como indicador de distribuição de sobras. Optou-se por mantê-lo na categoria de princípios cooperativistas. Na categoria benefícios observou-se que os indicadores identificados estão mais alinhados ao desempenho econômico-financeiro e/ou operacional, com por exemplo: diversidade de produtos e serviços, ganho financeiro, atendimento pessoal, tecnologia, linhas de crédito, entre outros. Optou-se por desconsiderar os indicadores inicialmente relacionados a essa categoria.

A reclassificação final resultou em 22 indicadores de desempenho social apresentados na Tabela 3. Esses indicadores foram considerados como variáveis na análise dos dados (análise dos resultados do *survey*).

TABELA 3
INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL FINAIS

Categoria	Indicadores
Relacionamento	R1 - Quantidade de visitas realizadas ao cooperado
	R2 - Nível de satisfação realizado através de pesquisa frequente
	R3 - Necessidades atendidas do cooperado
	R4 - Disponibilidade de atendimento pessoal
	R5 - Quantidade de associados inativos
	R6 - Participação na comunidade (eventos e órgãos representativos)
	R7 - Nível de fidelidade
Inclusão Financeira	IF1 - Média de associados ingressos no quadro social
	IF2 - Quantidade de produtos contratados com a cooperativa
	IF3 - Saldo médio da poupança
	IF4 - Saldo médio do crédito
	IF5 - Percentual de encerramentos de contas
	IF6 - Área de abrangência
	IF7 - Média de associados abaixo da linha da pobreza
Princípios cooperativistas	PC1 - Participação em assembleia
	PC2 - Programas de educação e formação ao cooperado
	PC3 - Acesso a informações assembleares de maneira facilitada
	PC4 - Diversidade do quadro social
	PC5 - Projetos sociais
	PC6 - Cumprimento dos princípios cooperativistas
	PC7 - Participação econômica
	PC8 - Adesão livre e voluntária

Fonte: Elaboração própria.

Após a identificação dos indicadores, foi realizado um *survey* junto a delegados e cooperados para validação e identificação das dimensões do desempenho social. Foram coletadas 229 respostas, sendo 185 consideradas válidas por terem sido preenchidas integralmente. Destas, 109 foram de delegados/cooperados de cooperativas do sistema Sicredi, 77 de cooperativas do sistema

Sicoob e uma de cooperativa do sistema Cresol. Dos sistemas Sicredi e Sicoob participaram delegados/cooperados de duas cooperativas singulares cada. O sistema Cresol, que apresentou apenas uma resposta, não teve a participação de cooperativas singulares pelo fato de não aceitarem participar da pesquisa. O respondente é um cooperado do Sicredi que possivelmente é também cooperado da Cresol. Na Tabela 4 está exposto a características dos respondentes.

TABELA 4
CARACTERÍSTICAS DOS RESPONDENTES

	n	%
Idade		
20 a 29	2	1,1%
30 a 39	24	13,0%
40 a 49	65	35,1%
50 a 59	40	21,6%
60 a 69	34	18,4%
70 a 79	3	1,6%
Não responderam	17	9,2%
Gênero		
Feminino	38	20,5%
Masculino	147	79,5%
Escolaridade		
Fundamental	20	10,8%
Ensino médio	55	29,7%
Ensino superior	56	30,2%
Pós-graduação	54	29,18%
Renda		
Até 2640	11	5,9%
2641 a 4000	41	22,2%
4401 a 8000	49	26,5%
Acima de 8000	84	45,4%
Função		
Delegado	113	61%
Conselheiro	27	14,5%
Colaborador	11	5,9%
Não possui função	33	17,8%
Não respondeu	1	0,5%
Tempo de cooperativa		
Até 1 ano	2	1,1%
1 a 2 anos	2	1,1%
2 a 3 anos	29	15,7%
3 a 5 anos	32	17,3%
5 a 10 anos	42	22,7%
Acima de 10 anos	77	41,6%
Não respondeu	1	0,5%

Fonte: Elaboração própria.

Para identificar a estrutura de correlações entre os indicadores, foi realizada uma análise fatorial exploratória (AFE) utilizando o método de extração dos componentes principais com rotação Varimax. Inicialmente, o modelo contemplava 22 variáveis (indicadores). Entretanto, foi necessária a exclusão da variável R1 (Visitas ao cooperado). Essa variável apresentou cargas fatoriais cruzadas em dois fatores (cargas maiores que 0,5), o que caracteriza dupla colinearidade fatorial. Esse comportamento dificulta a interpretação fatorial e compromete a validade discriminante do modelo, justificando sua exclusão (Fávero & Belfiore, 2017; Hair *et al.*, 2019).

Pelo critério de parcimônia, optou-se pela extração de 5 fatores. Essa estrutura explica cerca de 67% da variância total dos dados, o que é um valor satisfatório e recomendado para ciências sociais (Costa, 2020; Hair *et al.*, 2019). A Tabela 5 apresenta a variância explicada pelos fatores.

TABELA 5
VARIÂNCIA EXPLICADA

Factors	Eigenvalue	Cumulative
1	8,697261	41,4155
2	1,836725	50,1618
3	1,598816	57,7753
4	1,143719	63,2215
5	0,979596	67,8863

Fonte: Elaboração própria.

Verificou-se que a estrutura fatorial com 5 fatores apresentou comunalidades válidas (acima de 0,5) (Hair *et al.*, 2019) para todas as variáveis, conforme apresentado na Tabela 6.

TABELA 6
VARIÂNCIA EXPLICADA

Variables	From 1	From 2	From 3	From 4	From 5
R2	0,378279	0,550848	0,614646	0,684075	0,692929
R3	0,336833	0,375778	0,428622	0,44133	0,602054
R4	0,308909	0,362972	0,489216	0,683362	0,71663
R5	0,103312	0,167333	0,193273	0,369216	0,856027
R6	0,437052	0,632626	0,663468	0,690456	0,702589
R7	0,366919	0,475167	0,565811	0,681299	0,694505

Variables	From 1	From 2	From 3	From 4	From 5
IF1	0,35323	0,498894	0,534661	0,757605	0,759232
IF2	0,302103	0,302128	0,66076	0,675933	0,676086
IF3	0,211145	0,218639	0,487757	0,602942	0,603676
IF4	0,340562	0,388946	0,568315	0,56917	0,673364
IF5	0,476532	0,494797	0,502008	0,506459	0,507881
IF6	0,380947	0,380973	0,474004	0,489137	0,496437
IF7	0,423478	0,574098	0,574242	0,6392	0,670174
PC1	0,424181	0,535137	0,599727	0,602014	0,654578
PC2	0,448927	0,52964	0,558678	0,565169	0,565243
PC3	0,556886	0,596773	0,597051	0,6817	0,720956
PC4	0,447912	0,645937	0,682988	0,691759	0,703537
PC5	0,621187	0,672214	0,678178	0,678466	0,684476
PC6	0,627546	0,746637	0,752153	0,753464	0,753717
PC7	0,638601	0,722031	0,726181	0,732467	0,740564
PC8	0,512721	0,662417	0,781065	0,781298	0,781462

Fonte: Elaboração própria.

A Tabela 7 apresenta as cargas fatoriais obtidas. Foram consideradas significativas as cargas superiores a 0,4 (Hair *et al.*, 2019).

TABELA 7
VARIÂNCIA EXPLICADA

Variables	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
R2	0,219084	0,730347	-0,012166	0,325617	0,07315
R3	0,231681	0,262654	0,189981	0,62984	-0,215868
R4	0,213719	0,110999	0,097542	0,796615	0,120513
R5	0,067577	0,147182	0,206316	0,101281	0,881461
R6	0,208445	0,703995	0,092407	0,364871	0,147856
R7	0,190109	0,263547	0,130254	0,739793	0,156994
IF1	0,142417	0,783302	0,333382	0,019419	-0,117754
IF2	0,240181	0,138993	0,761362	-0,012163	0,138782
IF3	0,107968	0,018639	0,717578	0,154152	0,230196
IF4	0,113855	0,342638	0,68859	0,202781	-0,166508
IF5	0,376736	0,358517	0,249253	0,410438	0,082645
IF6	0,326752	0,180988	0,561976	0,192264	0,06427
IF7	0,22016	0,723943	0,203793	0,171018	0,163804

Variables	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
PC1	0,747204	0,126332	-0,015988	0,197784	0,202313
PC2	0,674263	0,101773	0,129524	0,2854	0,044995
PC3	0,695556	0,442	0,189752	-0,033151	0,06848
PC4	0,713324	0,073606	0,411361	-0,006341	-0,141524
PC5	0,658543	0,20273	0,39774	0,226052	-0,02004
PC6	0,792482	0,190905	0,227262	0,193866	0,003485
PC7	0,745842	0,259484	0,321821	0,094244	0,067094
PC8	0,814414	0,108741	-0,014839	0,324401	-0,030175

Fonte: Elaboração própria.

A partir dos agrupamentos e da coerência conceitual entre as variáveis que apresentaram maiores cargas em cada fator, procedeu-se à nomeação dos fatores:

Fator 1 - princípios cooperativistas: agregou variáveis relacionadas à adesão livre e voluntária (PC1), diversidade do quadro social (PC2), participação em assembleias (PC3), acesso facilitado às informações (PC4), participação econômica (PC5), programas de educação (PC6), projetos sociais (PC7) e cumprimento dos princípios (PC8). Este fator reúne itens relacionados à participação do cooperado na cooperativa, como envolvimento em assembleias, acesso às informações, distribuição de sobras e diversidade no quadro social. Os itens refletem diretamente os princípios cooperativistas.

Fator 2 - inclusão social e engajamento comunitário: O fator identificado agrupa variáveis que refletem a atuação social da cooperativa de crédito tanto no que se refere à inclusão de novos membros, especialmente de grupos vulneráveis, quanto à satisfação dos cooperados e ao engajamento com a comunidade. Concentrou variáveis ligadas ao nível de satisfação realizado através de pesquisa frequente (R2), Participação na comunidade como em eventos e órgãos representativos (R6), média de associados ingressos no quadro social (IF1) média de associados abaixo da linha da pobreza (IF7).

Fator 3 - inclusão financeira: agrupa variáveis como quantidade de produtos contratados (IF2), percentual de encerramento de contas (IF3), saldo médio da poupança (IF4) e diversidade de linhas (IF6), representando aspectos que denotam a profundidade da inclusão do cooperado. Este fator foca na eficiência no atendimento das demandas, diversidade de produtos e agilidade nas soluções. Conceitualmente, a inclusão financeira é compreendida como a disponibilidade, o acesso e o uso efetivo de uma gama de serviços financeiros formais que sejam

apropriados às necessidades da população (Cámara & Tuesta, 2014; Demirgüç-Kunt *et al.*, 2018). As variáveis agrupadas neste fator estão alinhadas a essa perspectiva multidimensional, evidenciando que a cooperativa não apenas fornece acesso, mas favorece o uso consistente e diversificado de seus serviços, o que impacta positivamente o desempenho social percebido pelos cooperados.

Fator 4 - relacionamento: agrupa variáveis relacionadas a necessidades atendidas do cooperado (R3), disponibilidade de atendimento pessoal (R4), nível de fidelidade (R7) e percentual de encerramentos de contas (IF5). A denominação “Relacionamento” reflete o nível de conexão, atendimento e fidelização dos cooperados, elementos-chave para o alcance de um desempenho social sustentável e alinhado aos princípios cooperativistas.

Fator 5 - grau de inatividade: Este fator é representado exclusivamente pelo item R5, que trata da quantidade de associados inativos. É uma preocupação dos cooperados que reflete a capacidade de retenção de associados.

Essa estrutura fatorial está em conformidade com a literatura que aborda a natureza multidimensional do desempenho social em cooperativas, especialmente no que se refere aos princípios cooperativistas, à inclusão financeira e à qualidade do relacionamento com o cooperado (Campillo *et al.*, 2016; Eccher, 2024; Giacomini *et al.*, 2017; Martinez *et al.*, 2020; McKillop & Wilson, 2015; Kleanthous *et al.* 2019).

Na Tabela 8 são apresentadas as médias de pontuações para cada dimensão considerando o agrupamento por gênero. O teste de t de igualdade de médias não foi significativo (com nível de significância de 5%) em nenhuma das dimensões, indicando que não há diferenças de percepção entre homens e mulheres quanto às dimensões do desempenho social.

TABELA 8
MÉDIAS POR GÊNERO

Dimensões	Indicadores	Média Mulheres	Média Homens	Teste t de médias (valor-p)
Princípios cooperativistas	PC1 a PC8	8,99	9,05	0,79
Inclusão social e engajamento comunitário	R2, R6, IF1, IF7	8,86	8,83	0,90
Inclusão financeira	IF2, IF3, IF4, IF6	9,01	8,77	0,39
Relacionamento	R3, R4, R7, IF5	9,11	8,84	0,21
Grau de inatividade	R5	7,29	7,69	0,38

Fonte: Elaboração própria.

5. Discussão

Na revisão sistemática da literatura e na avaliação da percepção de especialistas (Eccher, 2024) sobre desempenho social de cooperativas verificou-se que não há um entendimento consolidado sobre o tema. Vários indicadores apontados como métricas possíveis para o desempenho social estão mais alinhados ao desempenho econômico-financeiro e/ou operacional.

Eccher (2024) argumenta que não há como mensurar o desempenho social sem entender que ele está presente em diversas situações, além de fazer parte da missão da cooperativa. É possível que a falta de entendimento sobre a natureza do desempenho social e seus indicadores tenha relação com as fronteiras não bem definidas entre os aspectos sociais, econômicos e operacionais das cooperativas de crédito, sobretudo com relação aos cooperados. Na pesquisa de Eccher (2024), por exemplo, vários especialistas citaram questões relacionadas a taxas de juros como sendo um benefício social para o associado. No entanto, taxas mais atrativas fazem parte da estratégia de mercado das cooperativas e têm mais alinhamento a benefícios econômico-financeiros ao invés de sociais. A autora verificou essa dificuldade em identificar o desempenho social, que na maioria das vezes é confundido com benefícios financeiros. Essa falta de entendimento e acompanhamento é reforçada pela não obrigatoriedade desse controle, tornando o desempenho social um aspecto secundário na gestão cooperativista. A maioria dos gestores focam exclusivamente em indicadores financeiros, negligenciando métricas sociais relevantes.

Ao analisar os estatutos sociais de quatro cooperativas do sistema Sicredi foi possível identificar que o capítulo referente ao objeto social é o mesmo para todos os estatutos. Além disso, questões como o direito ao voto, participação em assembleias e possibilidade de indicações ao conselho estão presentes na seção referente aos direitos do cooperado, não constando diretamente na declaração do objeto social. Essas mesmas disposições estão presentes nas mesmas seções nos estatutos de cooperativas dos sistemas Cresol, Ailos e Sicoob. Com relação às quatro cooperativas analisadas da Ailos, um diferencial é que elas trazem a engenharia financeira para alavancar e modernizar a cooperativa como parte do objeto social.

Vale destacar a dificuldade encontrada em obter estatutos de cooperativas do sistema Cresol. Apenas uma cooperativa do sistema disponibiliza o docu-

mento em seu site. Essa situação contradiz a Seção II, Art. 7º, inciso V, que assegura o direito do associado em ter conhecimento e acesso ao estatuto social e outros regulamentos internos da cooperativa. Todas as cooperativas dos outros sistemas (Sicredi, Ailos e Sicoob) disponibilizam de forma facilitada em seus sites o acesso aos documentos.

Com relação a análise realizada nos estatutos de 10 cooperativas do sistema Sicoob, foi possível verificar que, diferentemente do sistema Ailos e Sicredi, o Sicoob não possui um padrão de estatuto social. Em alguns estatutos verificou-se que cooperados que possuem vínculo empregatício com a cooperativa e/ou empresas que prestam serviços a ela não possuem direito a voto. Também se verificou na sessão do objeto social sobre o controle democrático que a cooperativa poderá agir como substituta processual de seus associados e em defesa dos respectivos direitos coletivos, desde que haja autorização da assembleia geral, nos termos da legislação em vigor. No entanto, esse indicador é mais bem discutido na sessão de direitos dos associados.

Em vários estatutos pode-se observar que os atos cooperativos e demais operações e serviços permitidos à cooperativa pela regulamentação também fazem parte do objeto social. O ato cooperativo distingue as operações entre a cooperativa e seu cooperado das operações comuns de mercado. Segundo a Lei nº 5.764/1971, Art. 79, o ato cooperativo se caracteriza como a atividade entre a cooperativa e seus associados para a consecução dos objetivos sociais da entidade, sem objetivo de lucro para a cooperativa. Essa definição reforça que os atos cooperativos são transações internas voltadas ao atendimento das necessidades dos cooperados.

A análise dos dados obtidos por meio do *survey* permitiu identificar um predomínio de respondentes na faixa etária entre 40 e 49 anos, o que sugere que os cooperados mais atuantes na dinâmica da cooperativa, especialmente na função de delegados, tendem a ter um vínculo mais prolongado com a instituição. A baixa participação de jovens e idosos revela um menor engajamento desses grupos nas instâncias de representação, como o cargo de delegado, apontando para uma possível necessidade de estímulo à participação desses perfis etários na governança cooperativa.

Observou-se também um predomínio do sexo masculino entre os respondentes, o que, considerando que a maioria exerce cargos de delegado ou conselheiro, indica uma baixa representatividade feminina nos espaços de liderança

dentro das cooperativas analisadas. Esse dado reforça a importância de iniciativas voltadas à promoção da equidade de gênero nessas instâncias decisórias.

Quanto ao nível de escolaridade, destaca-se que cerca de 60% dos participantes possuem ensino superior completo, revelando que o grupo envolvido na pesquisa apresenta um grau de instrução superior à média da população cooperativa. Tal característica pode estar associada à faixa de renda dos respondentes, uma vez que níveis mais elevados de escolaridade geralmente se correlacionam com maior poder aquisitivo, ampliando as possibilidades de desenvolvimento pessoal e engajamento institucional. Entretanto, vale ressaltar que tanto a escolaridade quanto a faixa salarial dos participantes não necessariamente representam o perfil predominante dos cooperados como um todo, visto que os respondentes apresentam um perfil econômico elevado, o que sugere que os cooperados mais atuantes podem ser aqueles com maior renda.

Embora a pesquisa tenha sido direcionada aos delegados, 18% dos respondentes declararam não ocupar função específica dentro da cooperativa, o que indica que o questionário alcançou um público mais amplo do que o previsto. Ainda assim, como a maioria dos participantes atua como delegado, conselheiro ou colaborador, e apresenta elevado nível educacional e econômico, os dados obtidos não necessariamente refletem a percepção da totalidade dos cooperados. Por fim, destaca-se que 64% dos respondentes possuem mais de cinco anos de vínculo com a cooperativa, o que demonstra que os resultados refletem majoritariamente a perspectiva de cooperados experientes. Este fator é relevante, especialmente no contexto dos delegados, cuja função exige conhecimento sobre o cooperativismo e atuação ativa na representação dos cooperados de sua respectiva agência.

A análise fatorial exploratória revelou a estrutura de correlações entre as variáveis que representaram o conjunto proposto de indicadores de desempenho social. Essa estrutura revela as cinco dimensões (fatores) do desempenho social.

As variáveis da dimensão princípios cooperativistas (fator 1) refletem o envolvimento ativo do cooperado na cooperativa, não apenas como usuário de produtos e serviços, mas como participante da governança e das decisões. Tal agrupamento reforça a relevância da vivência dos princípios cooperativistas no fortalecimento da identidade e do vínculo do cooperado com a cooperativa, o que corrobora com autores como Birchall (2013), Bialoskorski Neto (2017), Gutiérrez e Palomo (2012) e Pritchard and Çaliyurt (2021), que

destacam a participação democrática e a educação como pilares do desenvolvimento cooperativo.

Na dimensão inclusão social e engajamento comunitário (fator 2) os indicadores revelam que os cooperados atribuem valor à atenção dedicada às suas necessidades, sendo possível verificar, por meio das pesquisas de satisfação, se essas estão sendo efetivamente atendidas. Observa-se, ainda, que a cooperativa contempla essa dimensão especialmente quando há crescimento do quadro social com a inclusão de públicos que, em geral, enfrentam barreiras de acesso nos bancos tradicionais. Portanto, a formação desse fator evidencia que o desempenho social também é percebido pela capacidade da cooperativa em manter um relacionamento próximo e satisfatório com os cooperados, promovendo sua fidelização e a ampliação do quadro social. Além disso, destaca-se a valorização da participação ativa na comunidade como um elemento importante para os cooperados. (Martinez *et al.*, 2020)

A dimensão inclusão financeira (fator 3) não é entendida apenas como acesso, mas como uso efetivo e diversificado dos produtos e serviços, sendo uma dimensão relevante na percepção dos cooperados quanto ao desempenho social. Outro aspecto importante é a abrangência territorial, ou seja, os locais em que a cooperativa está presente e a facilidade de acesso para os cooperados. As variáveis incluídas demonstram a capacidade da cooperativa em atender demandas financeiras de forma ágil e eficiente, e alinhada às necessidades dos cooperados. Esses achados ressaltam a importância da inclusão financeira como promotora de bem-estar e autonomia econômica, tal como abordado por Santos *et al.* (2019).

A dimensão relacionamento (fator 4) reforça a percepção dos cooperados quanto ao compromisso da cooperativa em atender às suas necessidades, com destaque para a disponibilidade de atendimento pessoal. Isso evidencia a busca por um atendimento mais próximo e personalizado, sendo essa proximidade um fator relevante para a fidelização dos cooperados. O indicador de encerramento de contas também se mostra significativo, pois sinaliza se as expectativas dos cooperados estão sendo atendidas ou não. Assim, observa-se que o atendimento individualizado e a atenção às demandas específicas são elementos valorizados, sugerindo que o desempenho social é, em parte, percebido pela qualidade do relacionamento e pelo compromisso social da cooperativa, tal como discutido por Macedo *et al.* (2014), Yaacob *et al.* (2014) e Xu *et al.* (2018).

Por fim, a dimensão grau de inatividade (fator 5) indica que associados inativos (variável R5) revela um aspecto relevante da dinâmica cooperativista. Sob a ótica do desempenho social, a inatividade de cooperados pode indicar barreiras de acesso, desalinhamento entre os serviços oferecidos e as necessidades dos associados, ou mesmo deficiências na comunicação e educação cooperativista. Do ponto de vista social, altos índices de inatividade refletem a dificuldade da cooperativa em manter seus membros econômica e socialmente integrados, comprometendo a capacidade da organização em gerar impacto positivo contínuo. Assim, o monitoramento e a gestão deste indicador são importantes para fomentar ações de reengajamento, que promovam a valorização da experiência do cooperado e a retomada de vínculos associativos (Birchall, 2011).

6. Conclusão

Este estudo teve como objetivo identificar e validar indicadores de desempenho social de cooperativas de crédito em relação aos cooperados, bem como analisar as dimensões desse desempenho. Inicialmente, foram identificados indicadores sugeridos pela literatura e por especialistas. Em seguida, foi realizada a análise dos estatutos sociais de cooperativas de crédito, onde foram verificados os objetivos e compreensões formais acerca do desempenho social, destacando o compromisso institucional com princípios como participação, inclusão e benefício mútuo. A partir dessa base, o conjunto inicial de indicadores foram avaliados quanto ao seu alinhamento com o conceito de desempenho social. Os indicadores finais selecionados foram validados por meio de um *survey* com cooperados para verificar se refletem a perspectiva dos principais interessados pelas ações sociais das cooperativas. Por fim, a análise dos resultados permitiu identificar cinco dimensões do desempenho social: princípios cooperativistas, inclusão social e engajamento comunitário, inclusão financeira, relacionamento e grau de inatividade. Tais dimensões demonstram que o desempenho social é percebido pelos cooperados tanto pela participação e relacionamento próximo, quanto pela eficiência nos serviços e impacto na comunidade. Os resultados reforçam a importância de uma visão ampla e estratégica sobre o desempenho social, considerando os aspectos econômicos de forma integrada.

Foi possível identificar uma compreensão parcial e, por vezes, imprecisa sobre o conceito de desempenho social aplicado às cooperativas de crédito. Observou-se que muitos dos indicadores apontados como representativos do desempenho social são, na verdade, mais alinhados a indicadores de desempenho econômicos ou indicadores de desempenho operacionais. Essa confusão conceitual dificulta a definição clara dos contornos do desempenho social e compromete a capacidade das cooperativas de mensurá-lo de forma objetiva e eficaz.

No que se refere aos estatutos sociais das cooperativas analisadas, a compreensão do desempenho social também mostrou-se vaga e, em alguns casos, contraditória, refletindo a ausência de uma padronização conceitual dentro do próprio sistema cooperativo. Embora cooperativas vinculadas a sistemas compartilhem princípios comuns e se submetam ao mesmo marco legal — conforme estabelecido na Lei nº 5.764/1971, que determina direitos e deveres dos associados —, em alguns sistemas há significativas diferenças na forma como cada cooperativa prevê e operacionaliza seu objeto social. Tal heterogeneidade gera interpretações distintas sobre os objetivos sociais e, conseqüentemente, sobre quais indicadores melhor traduzem o desempenho social.

A pesquisa identificou que os cooperados mais atuantes nas instâncias representativas, como delegados e conselheiros, são majoritariamente homens, entre 40 e 49 anos, com alto nível de escolaridade e vínculo prolongado com a cooperativa. Essa concentração revela baixa representatividade de jovens, idosos e mulheres, apontando para a necessidade de maior inclusão desses públicos na governança cooperativa.

Embora a pesquisa tenha evidenciado uma grande dificuldade de conceituação sobre a natureza do desempenho social e o alinhamento de diversos indicadores sugeridos pela literatura e especialistas, os cooperados demonstraram reconhecer o valor dessas práticas como expressões concretas dos princípios cooperativistas e do papel social da cooperativa em sua comunidade.

Este estudo, portanto, contribui tanto para a teoria, ao sistematizar e validar indicadores de desempenho social no contexto cooperativista, quanto para a prática gerencial, ao oferecer subsídios para que as cooperativas possam monitorar, comunicar e aprimorar suas ações sociais com base em métricas validadas pelos próprios cooperados.

Referências

- ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças corporativas e valor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **História do BC**. [s.d.]. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/historia/historiabc/historia_bc.asp?frame=1#:~:text=Em%20dezembro%20de%201964%2C%20a,90%20dias%20ap%C3%B3s%20sua%20publica%C3%A7%C3%A3o. Acesso em: 12 out. 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania Financeira**. [s.d.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>. Acesso em: 15 out. 2024.
- BARDIN, L. **L'analyse de contenu**. Paris: Presses Universitaires de France, 2013.
- BIALOSKORSKI NETO, S. N. **Economia e gestão de organizações cooperativas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
- BIRCHALL, J. **People-centred businesses: Co-operatives, mutuals and the idea of membership**. Londres: Palgrave Macmillan, 2011. DOI: 10.1057/9780230295292.
- BIRCHALL, J. **Resilience in a Downturn: The Power of Financial Cooperatives**. Geneva: International Labour Office, 2013.
- BRASIL. Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo e revoga dispositivos das Leis nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, e nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971. **Diário Oficial da União: Brasília, DF**, 17 abr. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp130.htm. Acesso em: 5 out. 2025.
- _____. Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971. Define a Política Nacional de Cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências. **Diário Oficial da União: Brasília, DF**, 16 dez. 1971. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5764.htm. Acesso em: 5 out. 2025.
- CÁMARA, N.; TUESTA, D. Measuring financial inclusion: A multidimensional index. **BBVA Research Working Paper**, n. 14/26, 2014. Disponível em: <https://www.bbvarsearch.com/en/publicaciones/measuring-financial-inclusion-a-multidimensional-index/>. Acesso em: 15 jan. 2025.
- COSTA, F. J. **Métodos quantitativos: pesquisa, experimentação e modelagem**. São Paulo: Atlas, 2020.
- DEMIRGÜÇ-KUNT, A.; KLAPPER, L.; SINGER, D. *et al.* **The Global Findex Database 2017: measuring financial inclusion and the fintech revolution**. Washington, DC: World Bank, 2018. Disponível em: <https://globalfindex.worldbank.org/>. Acesso em: 11 dez. 2024.
- DEVELTERE, P.; POLLET, I.; WANYAMA, F. **Cooperating out of poverty: the renaissance of the African cooperative movement**. Geneva: International Labour Office, 2008.
- ECCHER, C. F. **Desempenho social em cooperativas de crédito em relação aos cooperados**. 2024. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2024.

- FÁVERO, L. P.; BELFIORE, P. **Análise de dados**: modelagem multivariada para tomada de decisões. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.
- FRANKEN, J. R.; COOK, M. L. Informing measurement of cooperative performance. In: BIJMAN, J.; MURADIAN, R.; SCHUURMAN, J. (org.). **Interfirm networks**. Springer, 2015. p. 209–226. DOI: 10.1007/978-3-319-12166-0_11.
- GIACOMINI, D.; CHIAF, E.; MAZZOLENI, M. B. How to Measure Performance in Cooperatives?: A Multiple Case Study. In: POTOCAN, V.; ÜNGAN, M. C.; NEDELKO, Z. (org.). **Handbook of Research on Managerial Solutions in Non-Profit Organizations**. p. 343–361. Hershey: IGI Global Scientific Publishing, 2017. DOI: 10.4018/978-1-5225-0731-4.ch016.
- GULAK, D.; MOREIRA, V. R.; FERRARESI, A. A. Social performance indicators in Brazilian health cooperatives. **Social Enterprise Journal**, v. 21, n. 4, p. 574–593, 2024. DOI: 10.1108/SEJ-05-2024-0084.
- HAIR Jr., J. F.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E. **Análise multivariada de dados**. 7ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.
- INTERNATIONAL COOPERATIVE ALLIANCE. Statement on the Co-operative Identity, 1995. Disponível em: <https://www.ica.coop/en/co-operatives/cooperative-identity>. Acesso em: 3 abr. 2024.
- INTERNATIONAL COOPERATIVE ALLIANCE. Guidance Notes to the Co-operative Principles. 2015.
- KLEANTHOUS, A.; PATON, R. A.; WILSON, F. M. Credit unions, co-operatives, sustainability and accountability in a time of change. **International Journal of Social Economics**, v. 46, n. 2, p. 309–323, 2019. DOI: 10.1108/IJSE-06-2017-0231.
- KYAZZE, L. M.; NKOTE, I. N.; WAKAISUKA-ISINGOMA, J. Cooperative governance and social performance of cooperative societies. **Cogent Business & Management**, v. 4, n. 1, p. 1–14, 2017. DOI: 10.1080/23311975.2017.1284391.
- LAUERMANN, G. J.; MOREIRA, V. R.; SOUZA, A. *et al.* Do cooperatives with better economic–financial indicators also have better socioeconomic performance? **Voluntas**, v. 31, p. 1282–1293, 2020. DOI: 10.1007/s11266-018-0036-5.
- MACEDO, A. dos S.; SOUSA, D. N.; AMODEO, N. B. P. A organização do quadro social na interface entre gestão empresarial e social de cooperativas. **Desenvolvimento em Questão**, v. 12, n. 26, p. 177–205, 2014. DOI: 10.21527/2237-6453.2014.26.177-205.
- MARTINEZ, C. S.; MOREIRA, V. R.; BARREIROS, R. F.; WEYMER, A. S. Q. Determining factors of loyalty in Brazilian agricultural cooperatives. **Working Paper CIRIEC**, W 20/16, p. 1–30, 2020. DOI: 10.25518/ciriec.wp202016.
- MARTÍNEZ-CAMPILLO, A.; FERNÁNDEZ-SANTOS, Y.; DEL PILAR SIERRA-FERNÁNDEZ, M. How well have social economy financial institutions performed during the crisis period? Exploring financial and social efficiency in Spanish credit unions. **Journal of Business Ethics**, v. 151, p. 319–336, 2018. DOI: 10.1007/s10551-016-3192-9.

- MARTÍNEZ-CAMPILLO, A.; FERNÁNDEZ-SANTOS, Y. What about the social efficiency in credit cooperatives? Evidence from Spain (2008–2014). **Social Indicators Research**, v. 131, p. 607–629, 2016. DOI: 10.1007/s11205-016-1277-6.
- MCKILLOP, D. G.; WILSON, J. O. S. Credit unions as cooperative institutions: distinctiveness, performance and prospects. **Social and Environmental Accountability Journal**, v. 35, n. 2, p. 96–112, 2015. DOI: 10.1080/0969160X.2015.1022195.
- NOVKOVIC, S.; PUUSA, A.; MINER, K. Co-operative identity and the dual nature: from paradox to complementarities. **Journal of Co-operative Organization and Management**, v. 10, n. 1, 2022. DOI: 10.1016/j.jcom.2021.100162.
- PRITCHARD, G. Y.; ÇALIYURT, K. T. Sustainability reporting in cooperatives. **Risks**, v. 9, n. 117, 2021. DOI: 10.3390/risks9060117.
- SANTOS, A. L. C.; BARROS, L. A.; TAKEDA, T.; GONZALEZ, L. Effects of regulatory changes in microcredit on the financial and social performance of Brazilian credit unions. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 30, p. 338–351, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1808-057x201807590>. Acesso em: 5 out. 2025.
- SILVA, N. L. S.; SILVA, O. H. Escalas de medidas de variáveis para diagnósticos da sustentabilidade de sistema de produção agropecuários. **Scientia Agraria Paranaensis**, v. 9, n. 2, p. 71–84, 2010.
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 2009.
- XU, Y.; LIANG, Q.; HUANG, Z. Benefits and pitfalls of social capital for farmer cooperatives: evidence from China. **International Food and Agribusiness Management Review**, v. 21, n. 8, p. 1137–1152, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22434/IFAMR2018>. Acesso em: 5 out. 2025.
- YAACOB, M. A.; KHAN, H. H. A.; YAACOB, Z.; HUSSIN, Z. Modelling the impact of strategic planning, structural capital, relational capital, members' participation, governance practices and human capital development on cooperatives' performance. **Journal of Business & Management**, v. 2, n. 2, p. 249–256, 2014. Disponível em: <https://econpapers.repec.org/RePEc:jso:coejbm:v:2:y:2014:i:2:p:249-256>. Acesso em: 5 out. 2025.