



*INFORMATIVO TÉCNICO*  
**MONITORAMENTO**

 **SESCOOP/RJ**

somos  
**COOP**

  
**SESCOOP/RJ**

**Rio  
Coop**

## INFORME TÉCNICO Nº 002/2021 – 15/02/2021

Este Informe Técnico produzido pelo setor de Monitoramento e Desenvolvimento de Cooperativas do SESCOOP/RJ busca apresentar o Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) enquanto uma trilha rumo à excelência, que possibilita a sustentabilidade econômica e social das cooperativas fluminenses.

### O caminho da excelência para sustentabilidade de nossas cooperativas

Provavelmente você já ouviu a frase “só fica doente quem vai ao médico”, não é mesmo? Pois bem. Apesar de ser um recurso de linguagem, guardar certa ironia e conter um pouco de “verdades”, ela pode ser muito bem aplicada ao dia a dia de nossas cooperativas.

Ir ao médico, fazer uma bateria de exames e buscar ajuda para alguma patologia - o quanto antes - pode funcionar perfeitamente como uma analogia para os objetivos do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC). O PDGC busca realizar o diagnóstico da saúde das nossas cooperativas para que possamos implementar um plano de ação de melhoria dos processos e dar longevidade as organizações. Todavia, mais do que diagnosticar e propor boas práticas de gestão e governança a busca pela excelência é um caminho a ser percorrido.

#### “O Caminho para Excelência”



Por isso, no ano de 2020, o Sistema OCB lançou uma série de webinários, a jornada “Caminho para a Excelência”. No Informe Técnico deste mês vamos tentar entender no que consiste esta “trilha” e dar dicas de ferramentas práticas que podem ajudar na sustentabilidade das cooperativas fluminense.

## Mapa: O Planejamento Estratégico da sua cooperativa

Mais do que nunca o “Corona Crise” nos mostrou o quanto um Planejamento Estratégico eficiente e flexível às mudanças pode ser fundamental para sobrevivência de nossas cooperativas. É preciso ter clareza na proposta de valor, traçar planos exequíveis e integrados com metodologias ágeis.

### Algumas ferramentas úteis:

- A matriz SWOT (Ou FOFA): Possibilita uma análise do cenário interno e externo através do mapeamento das Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças.
- *Balanced Scorecard*: Consiste em produzir um mapa de objetivos estratégicos a serem buscados pela cooperativa, com indicadores e metas claras.

Para saber mais acesse o Caderno de Critérios [Estratégias](#) e [Planos](#).

## Terreno: Gestão Estratégica

A Gestão Estratégica é responsável por preparar um bom terreno para que as cooperativas se mantenham competitivas no mercado. No caminho da excelência, além de um Planejamento Estratégico de qualidade, é preciso ter competência em sua execução. Com isso, as pessoas e os processos são peças fundamentais na execução e na aquisição de vantagens competitivas para às nossas cooperativas.

### Algumas ferramentas úteis:

- Plano de Ação 5W2H: Uma ferramenta que busca responder 7 perguntas básicas de qualquer Plano de Ação: “O que fazer”; “Por que fazer”; “Como fazer”; “Quem fará”; “Onde fazer”; “Quanto custa fazer”; “Quando fazer”.
- Diagrama de *Ishikawa*: Possibilita levantar e organizar as causas-raízes de um problema, priorizando as ações em torno da melhoria de um processo.

Para saber mais acesse o Caderno de Critérios [Processos](#) e [Pessoas](#).

## Bússola: Gestão de Resultados

A busca pelos resultados econômicos alinhados a gestão do quadro social contribui para sustentabilidade e perenidade das cooperativas. Para tanto, é preciso ter lideranças que conheçam os processos e que mantenha a sua equipe motivada.

#### **Algumas ferramentas úteis:**

- Avaliação de desempenho: Permite conhecer, medir e avaliar o desempenho da cooperativa, traçando um paralelo entre o que é esperado e o que está sendo apresentado pelos indivíduos.

Para saber mais acesse o Caderno de Critérios [Resultados](#) e [Lideranças](#).

#### **Direção: Governança, risco e compliance**

A Governança, a gestão de risco e políticas de *compliance* são importantes para que as cooperativas estejam em conformidade, tenham transparência em suas ações e gerem confiança para as partes envolvidas. Estes três fatores aliados trazem segurança jurídica e cria um ambiente ético de atuação.

#### **Algumas ferramentas úteis:**

- Matriz de riscos: A criação de uma matriz de riscos e impactos permite que a cooperativa avalie quais riscos incidem sobre o negócio e priorize ações para mitigar, transferir, aceitar ou recusar determinado risco.

Para saber mais acesse o Caderno de [Governança](#).

#### **Rotas: Modelos de Negócios**

A prospecção de novos produtos/serviços através da inovação pode ser um diferencial para que sua cooperativa se reinvente e permaneça competitiva no mercado. Dessa maneira, a modelagem de novos negócios deve ser um aliado na hora de traçar uma rota para a organização.

#### **Algumas ferramentas úteis:**

- Canvas do modelo de negócio: Através de um quadro visual é possível planejar um novo negócio de maneira fácil e rápida, levantando questões-chave para o sucesso do projeto.

- *Design Thinking*: Consiste em uma metodologia ágil focada em criar soluções inovadoras por meio da interação com os clientes.

Para saber mais acesse o Caderno de Critérios [Processos](#), [Pessoas](#) e [Clientes](#).

#### **Diário de bordo: Vendas e relacionamento**

Os resultados esperados dependem da realização de vendas com qualidade e da gestão do relacionamento com os clientes.

#### **Algumas ferramentas úteis:**

- *Customer Satisfaction Score* (CSAT): CSAT é um indicador de satisfação obtido através de uma pequena pesquisa com o cliente por meio de perguntas de escala.

Para saber mais acesse o Caderno de Critérios [Clientes](#) e [Processos](#).

#### **Legado: Oportunidades e desafios**

O legado diz respeito as expectativas e ao aprendizado retido no percurso. Não está vinculado a um critério em específico ou pode ser refletido por uma metodologia. Versa sobre a integração dos processos, intentando abrir uma discussão sobre os desafios e as oportunidades daquelas cooperativas que já estão no caminho da excelência.

Para aprofundar um pouco mais nos passos do “Caminho para Excelência” acesse os Cadernos dos Critérios do PDGC disponíveis em: <http://pdgc.somoscooperativismo.coop.br/serie-caminho-para-a-excelencia>.

Veja também o que as ações que as cooperativas tem praticado para trilhar o “Caminho da Excelência” acesse o Compêndio de Boas Práticas de Governança e Gestão - Ciclo 2020/2021: <http://pdgc.somoscooperativismo.coop.br/serie-caminho-para-a-excelencia>.

Ficou com dúvida de como implementar na sua cooperativa o “Caminho para Excelência” contate o setor de Monitoramento por meio do seguinte canal: [monitoramento@rio.coop](mailto:monitoramento@rio.coop).

#### **1º Evento de lançamento do PDGC no RJ será em 23 de fevereiro**

O dia 23 de fevereiro marcará um novo ciclo do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) no estado do Rio de Janeiro. Nesta data o Sistema OCB/RJ fará o 1º evento de Lançamento do PDGC às Cooperativas Fluminenses. A atividade ocorrerá no formato digital, das 14h às 15h40, com transmissão pelo Canal do Youtube (sistemaocbrj) e será voltada a presidentes, dirigentes, conselheiros e gestores. [Inscreva-se aqui](#)

## Biblioteca

Para conhecer os demais informativos técnicos do monitoramento, acesse:  
<https://rio.coop/informativos-tecnicos-do-setor-de-monitoramento-para-as-cooperativas-do-estado-do-rio-de-janeiro/?preview=true>

## Contatos

### Mais Informações com a equipe do setor de monitoramento:

REGIONAL	ANALISTA	TELEFONE	E-MAIL
METROPOLITANA	Bruno Fonseca	(21) 98889-4593	<a href="mailto:brunofonseca@rio.coop">brunofonseca@rio.coop</a>
NAC LAGOS	Jorge Peclý	(21) 9988-21279	<a href="mailto:jorgepeclý@rio.coop">jorgepeclý@rio.coop</a>
NAC SUL FLUMINENSE	Silvio Bruno	(24) 98826-8555	<a href="mailto:silviobruno@rio.coop">silviobruno@rio.coop</a>
NAC NORTE/NOROESTE	Willian Azevedo	(22) 99744-0962	<a href="mailto:willianazevedo@rio.coop">willianazevedo@rio.coop</a>
NAC SERRANA	Thiago Sartori	(21) 9954-73878	<a href="mailto:thiagosartori@rio.coop">thiagosartori@rio.coop</a>