

Fidelização de cooperados e centralidade

Profa. Dra. Thais Jerônimo

quem conduz a

teagá
comunicação

Prof. Dra. Thais Jerônimo

**Sou Relações Públicas
por formação, vocação
e escolha.**

Há mais de 20 anos, dedico minha trajetória profissional ao estudo e à prática da comunicação e do relacionamento com diversos públicos.



**Minha vivência
cooperativista
começou em
2006**

no cooperativismo médico



Cooperativas atendidas em 2025



Unimed 


CRESOL


COPÉRDIA

uniodonto 


coamo

 **SICOOB**

Cootravale
TRANSPORTES


Coopera


SESCOOP

 **Sicredi**

QUAL O SIGNIFICADO DE FIDELIDADE?

Fidelidade (*substantivo feminino*)

fi.de.li.da.de

1. Qualidade de quem é fiel.
2. Constância de compromisso, lealdade e confiança em relação a alguém, a uma instituição ou a uma causa.
3. Disposição para permanecer vinculado por convicção, e não apenas por conveniência.

Não fala de preço...
Não fala de vantagem...
Não fala de contrato...

**Fala de lealdade, de confiança,
de convicção e de compromisso**

Um cooperado pode concentrar seus negócios na cooperativa porque encontra boas condições, benefícios, distribuição de resultados ou vantagens comerciais, porém, se outra empresa apresentar uma proposta melhor, a relação pode ser facilmente substituída.

Então, para fidelizar COOPERADOS é preciso construir: **lealdade, confiança, convicção e compromisso**

COMO?



Durante muito tempo desenvolvemos
estratégias de fidelização posicionando o
COOPERADO no CENTRO da
cooperativa



FOCO:

Manter o cooperado satisfeito.

RESULTADO:

Relacionamento, retenção e uso.



Risco: relação baseada em benefícios e transações. Facilmente substituível.

MAS, SE O COOPERADO ESTÁ NO CENTRO, COMO FICAM OS DEMAIS PÚBLICOS?

E o cliente?

E os colaboradores?

E a comunidade?

NOS DEPARAMOS COM A ARMADILHA DA CENTRALIDADE

Quando todos deveriam estar no centro,
nascem conflitos

É possível pensar em fidelização evoluindo o modelo para que
**a cooperativa passe a EXERCER
PAPEL CENTRAL na vida do
cooperado**



A centralidade
não deve ser
unilateral, mas
construída pela
reciprocidade

**Fidelização do cooperado
é consequência da
cultura da cooperativa**

Cooperativa



Cooperado



Cooperativa



Cooperado



CONFIANÇA
E DIÁLOGO



PARTICIPAÇÃO
E COCRIAÇÃO



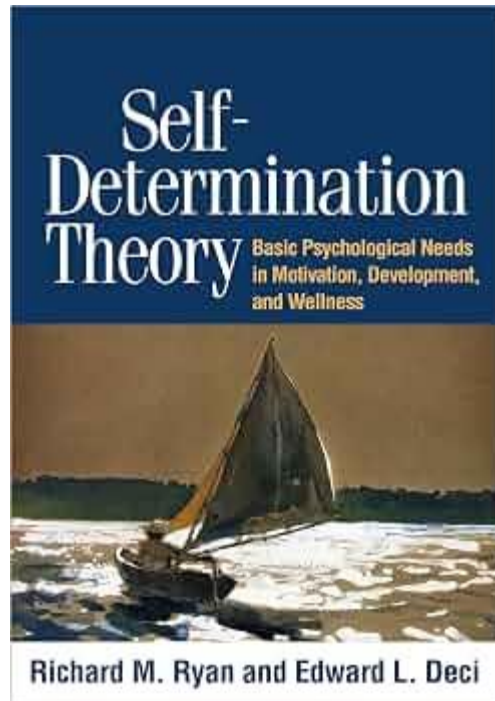
FOCO:

Construir pertencimento e confiança.

RESULTADO:

Principalidade, lealdade e sustentabilidade.

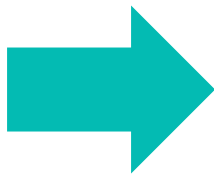
Como promover a mudança?



Adaptação da Teoria da Autodeterminação, dos psicólogos Edward Deci e Richard Ryan, para o contexto da **Cultura Cooperativista**

Pessoas são fiéis e querem permanecer onde têm voz, sentem que a opinião importa, são capazes de contribuir, aprendem e são reconhecidas

DE
"Eu negocio
com a
cooperativa
porque é
vantajoso."



PARA
"Eu escolho a
cooperativa
porque acredito,
participo e me
reconheço nela."



AUTONOMIA

Eu tenho voz.
Posso participar.
Minha opinião importa.

NA COOPERATIVA ISSO SIGNIFICA:



Assembleias reais



Participação nas decisões



Escuta dos cooperados



Comitês



COMPETÊNCIA

Eu consigo contribuir.
Percebo que gero valor.
Aprendo.
Evoluo.

NA COOPERATIVA ISSO APARECE EM:



Educação cooperativista



Formação



Programas de liderança



Oportunidades de desenvolvimento



RELACIONAMENTO

Eu faço parte.
Sou reconhecido.
Tenho vínculos.

ESSE TALVEZ SEJA O ELEMENTO MAIS IMPORTANTE PARA COOPERATIVAS.



Porque cooperativismo
nasce da **relação**
e não da **transação**.

PARA REFLETIR

Além de estratégias para satisfação dos cooperados, o que temos desenvolvido para fomentar: participação, formação e relacionamentos sólidos?

**"A verdadeira
fidelização se
concretiza na relação,
não na transação."**

@athaisjeronimo