

ROSIMEIRE SOARES CORRÊIA



**ANÁLISE DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE TOTAL DO LEITE:
COOPER-AGRO – RUBIATABA/GO.**

Trabalho de conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Ciências e Educação de Rubiataba, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração com Habilitação Rural.

Orientadora: Ms. Geruza da Silva Oliveira

RUBIATABA
2005

5-40251

Tombo nº	11914
Classif.:	658
Ex.:	1 Rosimere Correia 2005
Origem:	d
Data:	02-02-06

FOLHA DE AVALIAÇÃO

Examinada em 29 de junho de 2005.

SR. Silvia de Ávila

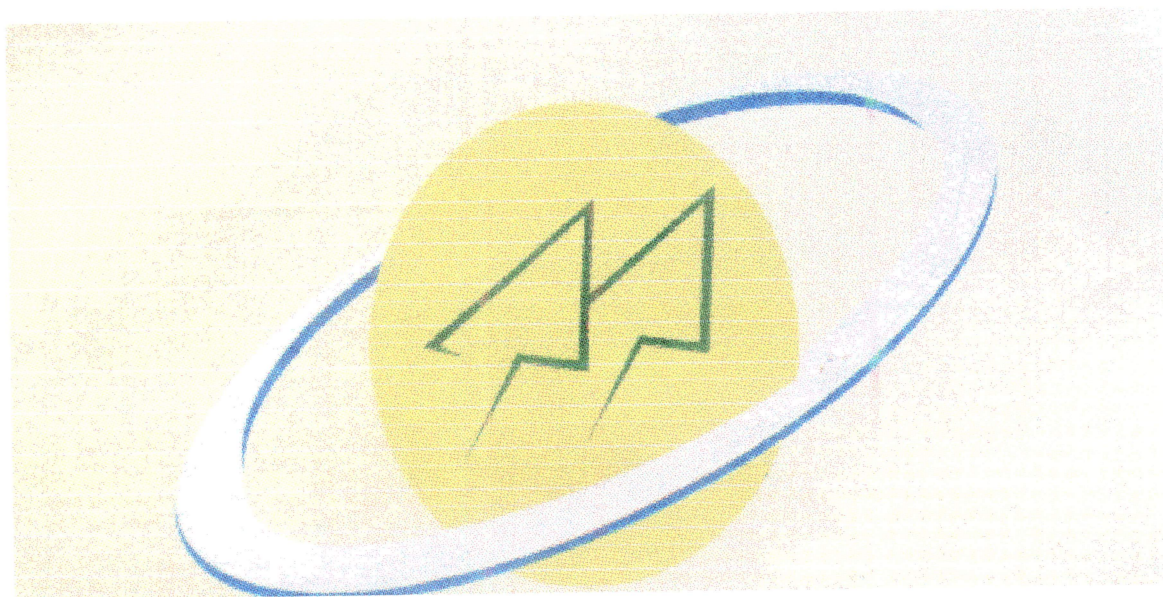
SILVIA REGINA STARLING ASSAD DE ÁVILA
Especialista: Docência Universitária
Professora

Enoc Barros da Silva

ENOC BARROS DA SILVA
Especialista: Administração de Empresas
Professor

Geruza Silva de Oliveira

Ms. GERUZA SILVA DE OLIVEIRA
Orientadora



Cooper-Agro

“A origem da cooperação está na própria humanidade no seu modo de ser, de viver e de agir diante das necessidades e desafios que permeiam a vida”.

Charles Gide.

Dedicatória

Dedico este trabalho a minha mãe Tereza Soares da Silva, amiga e companheira, pois é uma pessoa maravilhosa, e é muito carismática com todas as pessoas sem distinção, e especialmente pelo seu apoio nas horas difíceis desta trajetória acadêmica.

Dedico à memória de Waldir Corrêia da Silva, meu pai, querido e lindo, que nos deixou com uma eterna saudade onde diante de sua falta busquei força para lutar e hoje já posso dizer que consegui realizar o seu sonho, que é de me formar. Meu pai foi um homem muito forte, íntegro de caráter, era muito bom que cativava amizade facilmente, ele era mesmo admirável, por isso, que eu o amo tanto. Há quantas saudades!

Agradecimento

Agradeço a Deus, Senhor de todo universo. Meu pai e melhor amigo, que diante de tantas dificuldades Ele não me abandonou nem um só momento.

Agradeço também ao meu namorado Marcos Rezende da Fonseca, que sempre me ajudou e apoiou, com paciência e dedicação, trocando muitas vezes as horas de namoro e lazer, por horas de estudos e aprendizado.

Agradeço aos mestres, pelo aprendizado, por toda dedicação e paciência, e em especial, à professora orientadora Ms. Geruza Silva de Oliveira.

Deixo também um agradecimento aos meus amigos que colaboram direta ou indiretamente para conclusão deste trabalho monográfico, e, em especial a minha amiga Márcia Dib, pelo incentivo e apoio nas horas de angústia durante as etapas finais dessa caminhada acadêmica.

RESUMO

O interesse no estudo foi de compreender os processos do programa de qualidade total da COOPER-AGRO, para contribuir para a compra de um produto, o leite de melhor qualidade vindo do produtor, favorecendo assim, um relacionamento satisfatório entre ela e a indústria que irá comprar o produto. Portanto, o objetivo deste projeto é o de analisar o programa de Qualidade Total, junto aos cooperados e conscientizá-los da importância de fornecer um produto de boa qualidade. Este fator irá favorecer a comercialização deste produto. A Qualidade Total é apresentada através da adoção gradual de conceitos bem elaborados, da introdução de estratégias bem definidas e da criação e desenvolvimento de estruturas bem organizadas. Esses elementos, se corretamente implantados, conduzem a resultados altamente vantajosos para a organização. No Capítulo I, será introduzido de forma simples e direta sobre a história do Cooperativismo tanto na prática como na teórica sendo feito as definições também sobre o Cooperativismo em Rubiataba e em especial, enfoque sobre a COOPER-AGRO. No Capítulo II, será apresentado comentários teóricos sobre a Qualidade Total, os passos para se conseguir a qualidade no leite. No Capítulo III, será apresentada uma explanação sobre a Qualidade Total e a COOPER-AGRO, bem como sobre a implantação do programa do leite dentro da COOPER-AGRO, e também sobre a característica da empresa.

PALAVRAS-CHAVE: COOPER-AGRO, Cooperativismo, Cooperativa, Qualidade, Leite, Total.

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS.....	09
LISTA DE FIGURAS.....	10
1. INTRODUÇÃO.....	11
2. OBJETIVOS.....	14
2.1. Geral.....	14
2.2. Específicos.....	14
CAPÍTULO I	
1. COOPERATIVISMO.....	15
1.1. História e Origem.....	15
1.2. As Origens do Cooperativismo Moderno.....	16
1.3. Os Precusores do Cooperativismo.....	17
1.4. A Primeira Cooperativa "Os Pioneiros de Rochdale".....	19
1.5. A Contribuição do Cooperativismo no Desenvolvimento Nacional.....	20
1.6. Cooperativas: Panorama Mundial.....	20
1.7. Cooperativismo uma Realidade em Rubiataba - COOPER-AGRO	21
1.7.1. Histórico da Cooperativa	21
1.7.2. Sua História.....	24
1.7.3. Princípios Cooperativistas.....	26
CAPÍTULO II	
2. QUALIDADE TOTAL.....	29
3. RESULTADOS	32
3.1. Qualidade Total e Cooper-Agro	32
3.1.1. Implantação do Programa.....	33
3.2. Resultados que vêm sendo alcançados com a Implantação da Qualidade Total até o Momento.....	47 38
3.3. Resultados Finais.....	40
3.3.1. Sugestões.....	45
4. METODOLOGIA.....	46
5. CONCLUSÃO.....	48
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	51

LISTA DE SIGLAS

CBT – Contagem Bacteriana Total.....	34
CCS – Contagem de Células Somáticas.....	34
CENTROLEITE – Cooperativa Central de Laticínios de Goiás.....	22
CNA – Comissão Nacional de Leite da Confederação da Agricultura e Pecuária do Brasil.....	11
COOPER-AGRO – Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba	12
ESD - Extrato Seco Desengordurador.....	35
EST – Extrato Seco Total	34
E1 – Entrevistado nº 1.....	24
GOGO – Nome dado a uma empresa de leite.....	25
LEITBOM – Nome de uma empresa Laticínios Morrinhos Indústria e Comércio Ltda	22
LQL – Laboratório de Qualidade do Leite.....	34
MAPA – Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.....	33
NESTLÉ – Nome de uma empresa Nestlé do Brasil Ltda.....	22
OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás.....	28
PNQL – Plano Nacional da Qualidade do Leite.....	33
SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo.....	23
UFG – Universidade Federal de Goiás.....	23
UNIMED – Cooperativa de Trabalho de Médico.....	28

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Foto da fachada da COOPER-AGRO	23
Figura 02 – Organograma da Empresa COOPER-AGRO.....	32
Figura 03 – Foto do Trabalhador Rural – higienizando os tetos da vaca para a ordenha mecânica.....	36
Figura 04 – Foto do Trabalhador Rural – efetuando limpeza de latões, logo a ordenha manual.....	37

1. INTRODUÇÃO

O mundo vem passando por uma enorme transformação, de modo geral, as empresas buscam mais competitividade, com produtos de qualidade e de baixo custo, pois vence esse jogo aquele que tem condições de controlar os desperdícios e os custos da produção sem perder a qualidade.

Um dos desafios enfrentados pela COOPER-AGRO é a resistência cultural, a falta de informação por parte dos envolvidos impossibilitando uma visão empresarial de sua propriedade, conseqüentemente deixando de obter uma evolução e resultados no acompanhamento de mercado.

Hoje, para uma empresa, a qualidade do produto é um fator de grande importância e muitas vezes é decisivo para se fazer um bom negócio. Por isso, é necessário que o produtor tenha conhecimento e faça o acompanhamento contínuo das atividades de sua empresa fazenda, para que no processo final se tenha um produto que atenda às necessidades do consumidor. Atualmente, os clientes estão mais exigentes e preferem pagar mais por um produto de qualidade e que principalmente, garanta uma vida mais saudável.

A Qualidade Total é apresentada através da adoção gradual de conceitos bem elaborados, da introdução de estratégias bem definidas e da criação e desenvolvimento de estruturas bem organizadas. Esses elementos, se corretamente implantados, conduzem a resultados altamente vantajosos para a organização.

Hoje se têm grandes exigências com a Qualidade do Leite por parte de órgãos responsáveis, como o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA e a Comissão Nacional de Leite da Confederação da Agricultura - CNA e Pecuária do Brasil, estão preocupados com a qualidade do leite comercializado no Brasil e está estabelecendo o Programa Nacional de Melhoria da Qualidade do Leite. A nova legislação sanitária sobre a produção, identidade e qualidade do leite, definida na Instrução Normativa MAPA/DAS nº 51/2002, visa à melhoria da qualidade do leite e de seus derivados.

O interesse nessa área é compreender os processos do programa de qualidade total da COOPER-AGRO¹, para contribuir para a compra de um produto, o leite de melhor qualidade vindo do produtor favorecendo assim, um relacionamento satisfatório entre ela e a indústria que irá comprar o produto. Portanto, o objetivo deste projeto é o de analisar o programa de Qualidade Total, junto aos cooperados e conscientizá-los da importância de fornecer um produto de boa qualidade. Este fator irá favorecer a comercialização deste produto.

O estudo aprofundado da problemática: *Os produtores estão preparados tecnicamente e comprometidos com o programa de melhoria da qualidade do leite e ainda convencidos de suas vantagens?* Diante dessas, algumas especificações foram suscitadas e elaboradas: Compreender os processos do programa de Qualidade Total da COOPER-AGRO; Descrever a situação da empresa antes do início da implantação do programa Qualidade Total; Descrever o processo de implantação do programa, suas etapas e seqüência; Verificar os resultados que vêm sendo alcançados com a implantação da QT até o momento; Propor melhorias e sugestões ao processo de implantação.

A abordagem desse tema justifica-se, pela necessidade que o produtor tem de tornar-se competitivo e principalmente pela exigência de mercado que o consumidor dita, quando compra um produto no qual seu interesse é estar comprando associado a este, à saúde.

A questão atual essencial relacionada à melhoria da qualidade do produto é a conscientização dos produtores, quanto à necessidade do programa de qualidade do leite na COOPER-AGRO e do comprometimento no desenvolvimento dos quesitos como: as práticas sanitárias, manejo, higiene e outras de maneira padronizada que atenda exigências dos compradores e consumidores.

Este trabalho tem como proposta para A COOPER-AGRO a melhoria do programa de Qualidade Total, estabelecendo para os produtores melhorias de produção em técnicas, práticas sanitárias, manejo e higiene, obtendo como

¹ Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba Ltda.

resultado um produto com maior qualidade e melhor rentabilidade. O processo de análise da qualidade total envolve, fundamentalmente a seleção e aplicação de ferramentas e estratégias básicas específicas para as diferentes situações por que passa o processo de produção da qualidade tornar-se importante. Assim, conhecer as características de cada uma delas, de forma a garantir que sejam gerados os benefícios esperados de seu emprego.

Este trabalho monográfico tem seqüência nas informações citadas por autores desta área, PALADINI (1990), PALMER (1974), IRION (1997), PINHO (1982), MACÊDO e XIMENES (2001), PINHO (2004), e outros que irão colaborar no esclarecimento das idéias abordadas. Está constituído por três capítulos, onde no primeiro procurou-se verificar a importância do cooperativismo; no segundo capítulo é possível produzir qualidade sem ter que aumentar os investimentos da empresa/cooperativa, e no terceiro capítulo, foi feita numa empresa no ramo de qualidade total, a COOPER-AGRO, situada na cidade de Rubiataba – GO, e, em seguida, a metodologia utilizada, foi uma pesquisa exploratória, sustentando-se na realização de uma pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso, feita através de entrevistas junto aos produtores cooperados, para descobrir suas reais necessidades e aceitação da proposta, dando-nos conseqüentemente, o resultado de todos os dados coletados ajudando-nos finalmente a concretizar nossos objetivos, e também, um resultado final abordando as entrevistas e fechando as considerações finais.

2. OBJETIVOS

2.1. Geral

- ✓ O projeto teve como objetivo de compreender os processos do programa de Qualidade Total da Cooper-Agro.

2.2. Específicos

- ✓ Descrever a situação antes do início da implantação do programa Qualidade Total;
- ✓ Descrever o processo de implantação do programa, suas etapas e seqüências;
- ✓ Verificar os resultados que vêm sendo alcançados com a implantação da Qualidade Total até o momento;
- ✓ Propor melhorias e sugestões ao processo de implantação.

CAPÍTULO I

Neste capítulo, será introduzido de forma simples e direta sobre a história do Cooperativismo, tanto na prática como na teórica, sendo feitas as definições também sobre o Cooperativismo em Rubiataba, e, em especial, enfoque sobre a COOPER-AGRO.

1. COOPERATIVISMO

As grandes tendências mundiais que permeiam o processo de globalização da economia exigem alternativas de organização da sociedade civil. A realidade do trabalho e seus vínculos com os aspectos sociais, políticos, econômicos e educacionais apresentam incertezas e desafios, que só podem ser superados mediante a participação efetiva das pessoas na busca de alternativas economicamente viáveis, tecnicamente executáveis e socialmente desejáveis.

A *cooperativa* é uma das alternativas e formas mais avançadas de organização da sociedade. Decorridos 150 anos desde a criação da primeira cooperativa, já existem mais de 700 mil em todo mundo e representam a possibilidade de superar dificuldades em torno de necessidades e objetivos comuns à classe trabalhadora, de diferentes categorias profissionais. (COOPERATIVISMO PASSO A PASSO, 2002)

Historicamente, essa forma de organização sócio-econômica de administração auto-gestionada² trouxe respostas para a geração de empregos e redistribuição de renda. As possibilidades de aplicação das idéias cooperativistas são ilimitadas e podem tornar-se contribuições fundamentais para a transformação das relações de trabalho e melhoria da qualidade de vida da população.

1.1. HISTÓRIA E ORIGEM

O espírito da cooperação e solidariedade é profundamente humano. Tão antigo como o da luta pela vida e pode-se encontrá-lo nas sociedades mais primitivas. A origem da cooperação está na própria origem da humanidade, no seu

² AUTO-GESTIONADA: é uma forma de gestão de uma empresa em que a administração é exercida pela totalidade dos seus trabalhadores ou por meio de representantes ou por eles escolhidos. (LACOMBE, 2004, p. 30)

modo de ser, de viver e de agir diante das necessidades vitais. A ajuda mútua e a cooperação, também são encontradas nas formas de organização do trabalho coletivo e no domínio da vida econômica. Em todas as épocas de vida da humanidade, encontram-se exemplos de trabalho e economia coletiva que se aproximam às atuais cooperativas. No povo romano, encontram-se as origens das formas de economia coletiva. Conserva-se até hoje a posse ou a utilização para todos os habitantes, da pastagem comunal, da floresta comunal e da criação em comum de gado. Os babilônios formaram organizações semelhantes às nossas associações de arrendamento de terras. Em todos os povos germânicos, a vida agrária se desenvolveu desde os primórdios sobre bases cooperativas. Até os tempos modernos foram mantidas associações que datam da antiguidade, cujo fim era a realização de certos objetivos comuns, como por exemplo: associações de drenagem, de irrigação, de diques, de serrarias.

Através da história dos povos, os homens, que são seres eminentemente gregários, sentiram a necessidade da cooperação para melhor poderem assegurar a sua sobrevivência, prover a sua prosperidade e conquistar os seus objetivos.

1.2. AS ORIGENS DO COOPERATIVISMO MODERNO

As origens históricas do cooperativismo moderno têm como referência à sociedade inglesa do século XIX, que vivia o impacto das transformações no mundo do trabalho, em decorrência da Revolução Industrial.

O advento da era das máquinas modifica profundamente as relações de produção e a conseqüentemente necessidade de divisão do trabalho. A economia, que desde a Idade Média era exercida por corporações profissionais, nas quais o artesão exercia sua atividade em casa ou numa dependência anexa, passou por uma mudança radical, em que as corporações perderam seu lugar a favor do sistema capitalista de produção.

No século XIX, a mecanização no setor têxtil sofre impulso extraordinário na Inglaterra, com o aparecimento da máquina a vapor, aumentando a produção de tecidos em grande escala. Estradas são construídas, surgem as ferrovias e se desenvolvem outros setores, como o metalúrgico. Novas fontes de energia como o petróleo e a eletricidade substituem o carvão.

Com o avanço da industrialização e urbanização, muitas famílias que desenvolviam o trabalho de forma artesanal nas antigas corporações e manufaturas, viam-se obrigadas a vender a força de trabalho, em troca de salário para sobreviver.

O resplendor do progresso instaurado no século XIX, não oculta os graves problemas sociais, enfrentados pela classe trabalhadora, com a exploração do trabalho e das condições subumanas de vida: extensas jornadas de trabalho, de dezesseis a dezoito horas; condições insalubres de trabalho; Arregimentação de crianças e mulheres como mão-de-obra mais barata; trabalho mal remunerado.

A mecanização da indústria, ao mesmo tempo em que fazia surgir à classe assalariada promovia o desemprego em massa, conseqüentemente, a miséria coletiva e os desajustes sociais.

A intranqüilidade social tornou-se campo fértil para a formação das mais variadas oposições ao liberalismo econômico. Surgiram as primeiras organizações dos trabalhadores (sindicatos, associações de operários, cooperativas de ajuda mútua, comitês de fábrica), desencadeando movimentos de reivindicação e reclamando por uma mudança social, econômica e política.

Estas iniciativas configuravam-se como uma possibilidade de transformação do contexto de deterioração generalizada da classe trabalhadora. Foram as primeiras expressões de denúncia, de autodefesa e de sobrevivência diante da condição social em que viviam.

É neste contexto que nasceu o embrião do cooperativismo moderno. Representou, sobretudo, a organização dos trabalhadores para fazer frente às conseqüências sociais e econômicas do capitalismo do século XIX.

1.3. OS PRECURSORES DO COOPERATIVISMO

As primeiras idéias cooperativistas surgiram, sobretudo, na corrente liberal dos socialistas utópicos do século XIX e nas experiências que marcaram a primeira metade do século XX.

Generalizava-se, nessa época, grande entusiasmo pela tradição de liberdade e, ao mesmo tempo, o ambiente intelectual dos socialistas estava impregnado de ideal de justiça e fraternidade.

Foi nesse quadro intelectual, somado à realidade constituída pelo sofrimento da classe trabalhadora, que se criou o contexto propício ao aparecimento

das cooperativas: Que nasceram da necessidade e do desejo da classe trabalhadora em superar a miséria pelos seus próprios meios (ajuda mútua).

Estes pensadores surgiram na Inglaterra e na França, isto é, nos países pioneiros do progresso intelectual e do desenvolvimento industrial da Época Moderna. Dentre os socialistas que maior influência exerceram sobre o cooperativismo, destacam-se: John Bellers (1654-1725) - Nasceu na Inglaterra e tentou organizar cooperativas de trabalho, para terminar com o lucro e as indústrias inúteis; Charles Gide (1847-1932) - Francês, professor universitário, é conhecido mundialmente por suas obras sobre economia, política e cooperativismo. Fundador da "Escola de Nimes" na França, que muito contribuiu com a produção do conhecimento sobre o cooperativismo mundial. Robert Owen (1772-1858) - Nasceu na Inglaterra e é considerado o pai do cooperativismo. Combateu o lucro e a concorrência, por considerá-los os principais responsáveis pelos males e injustiças sociais. Investe em inúmeras iniciativas de organização dos trabalhadores. Preocupado com as condições de vida do proletariado inglês, funda escolas para filhos de operários. Willian King (1786-1858) - Também inglês, tornou-se médico famoso e se dedicou ao cooperativismo de consumo. Engajou-se em prol de um sistema cooperativista internacional. Philippe Buchez (1792-1865) - Nasceu na Bélgica, buscou criar um cooperativismo auto-gestionado, independente do governo ou de ajuda externa. Na França, ele tentou organizar "associações operárias de produção", que hoje são chamadas de cooperativas de produção. Luis Blanc (1812-1882) - Francês, foi um grande político que se preocupou com o direito ao trabalho, defendendo a liberdade baseada na educação geral e na formação moral da sociedade. Charles Fourier (1772-1858) - Nasceu na França e foi idealizador das cooperativas integrais de produção, criando comunidades onde os associados tinham tudo em comum. Essas comunidades eram chamadas de falanstérios.

Todos esses pensadores contribuíram para a formação de concepções, princípios e políticas de ação das cooperativas modernas, ao defenderem: a) a idéia de associação e ênfase na união em atividades sociais e econômicas; b) a cooperação como força de ação emancipadora da classe trabalhadora, através da organização por interesses de trabalho; c) que esta organização se faz por iniciativa própria, cujo controle e administração deve ser democrático e auto-gestionado.

1.4. A PRIMEIRA COOPERATIVA "OS PIONEIROS DE ROCHDALE"

A história dos operários tecelões da cidade de Rochdale - "Pioneiros de Rochdale" - situada no condado de Lancashire na Inglaterra - tem sido a grande referência para o cooperativismo moderno. A Inglaterra do início do século XIX, passava por uma série crise, reflexo da luta entre os tecelões, os antigos condados herdados dos senhores feudais e a era industrial (PINHO, 1982)

Prejudicados pelo novo modelo econômico que substituiu o trabalho artesanal pela produção industrial, os trabalhadores tiveram que enfrentar os problemas básicos da sobrevivência humana: falta de moradia, acesso à educação, saúde e alimentação e o alto índice de desemprego, em virtude da mão-de-obra excedente. Diante dessa situação tão difícil, os trabalhadores passaram a buscar alternativas visíveis, que pudessem garantir a sobrevivência e o sustento de suas famílias (PINHO, 1982)

Diante dos problemas que já se tornavam angustiantes em toda a Europa, um grupo de operários tecelões ingleses - 27 homens e uma mulher - sob influência dos primeiros intelectuais socialistas, decidem fundar a cooperativa de consumo, denominada "ROCHDALE SOCIETY OF EQUITABLE PIONEERS" - Rochdale Sociedade de Justos Pioneiros - registrada em 24 de outubro de 1844, na cidade de Rochdale - Inglaterra. Tradicionalmente reconhecidos como pioneiros, os tecelões cooperadores começaram, a juntar os fundos necessários para realizar seu projeto de vida: abrir um armazém comunitário para a venda de provisões, roupas, etc.; comprar e construir casas destinadas aos membros que desejam amparar-se mutuamente para melhorar sua condição doméstica e social; iniciar a manufatura dos produtos que a cooperativa julgar conveniente, para o emprego dos que se encontravam sem trabalho ou daqueles que sofrerem reduções salariais; para garantir mais segurança e bem-estar, a cooperativa comprará ou alugará terra que será cultivada pelos membros desempregados; organizar as forças de produção, de distribuição, de educação e desenvolver a administração democrática e autogestionária do empreendimento. Os objetivos e forma de organização social do trabalho e economia da Cooperativa de Rochdale transformaram-se, posteriormente, em Princípios do Cooperativismo Mundial.

1.5. A CONTRIBUIÇÃO DO COOPERATIVISMO NO DESENVOLVIMENTO NACIONAL

A contribuição do cooperativismo, segundo a Recomendação 127/66 da Organização Internacional do Trabalho, com sede em Genebra, na Suíça, constata que nos países em vias de desenvolvimento, estabelecer e expandir cooperativas deveriam ser considerados um dos fatores importantes do desenvolvimento econômico, social e cultural, como meio para: melhorar as situações econômicas, sociais e culturais das pessoas com recursos e possibilidades limitadas, assim como para fomentar seu espírito de iniciativa; incrementar os recursos pessoais e o capital nacional mediante estímulo da poupança e sadia utilização do crédito; contribuir para a economia, através do controle democrático da atividade econômica e de distribuição eqüitativa dos excedentes; possibilitar emprego mediante ordenada utilização de recursos; melhorar as condições sociais e completar os serviços sociais nos campos da habitação, saúde, educação e comunicação; ajudar a elevar o nível de conhecimento geral e técnico de seus sócios.

Pode-se dizer que são muitas as cooperativas que contribuem para trazer soluções aos grandes problemas com que se confrontam o país e a humanidade. Pelo valor dessa contribuição que, ao longo dos anos, o cooperativismo transformou-se em alternativa viável, na geração de trabalho e renda à população de muitos países, e vem cumprindo sua função no desenvolvimento dos setores urbano e rural.

E, sem dúvida, a qualidade da contribuição do cooperativismo no desenvolvimento local, regional e nacional dependerá da capacidade e responsabilidade das pessoas cooperantes, que são a razão de ser da organização cooperativa.

1.6. COOPERATIVAS: PANORAMA MUNDIAL

“A cooperação que, em todos os lugares, responde à necessidade do ser humano é, na verdade, um conceito universal. As cooperativas estão presentes em todos os países e em todos os sistemas econômicos e culturais. Segundo o relatório do Banco Mundial, seria difícil encontrar um sistema mais eficaz do que o cooperativo para encorajar e estimular a participação ativa das populações, na realização de programas de desenvolvimento” (COOPERATIVISMO ..., 2002, p. 11).

Em vários países, as cooperativas apresentam as mais diversas realizações: no Japão, as cooperativas ocupam um lugar relevante no desenvolvimento das regiões rurais; nos Estados Unidos foram às cooperativas que levaram a energia elétrica ao mundo rural no decorrer da última geração; na Romênia, as cooperativas de turismo e viagem são as primeiras do país, pela importância de sua rede e pelo número de estações de férias; na Índia, cerca de metade da produção açucareira vem de cooperativas; na região baixa da Espanha, as cooperativas de Mondragon fazem parte, em escala nacional, dos maiores fabricantes de refrigeradores e de equipamentos eletrodomésticos; na Itália, as cooperativas operárias de diversos setores são reconhecidas como o setor de ação mais eficaz, na luta contra o desemprego; no Canadá, um habitante em três, é membro de uma cooperativa de crédito, e mais de 75% da produção de trigo e outros cereais do país passam pelas mãos de cooperativa de comercialização; nos mercados de distribuição de produtos alimentares da Europa, as cooperativas de consumo estão na frente em vários países: Finlândia e Suíça ocupam os primeiros lugares; entre os cinquenta maiores sistemas bancários do mundo, cinco são cooperativos. Destaca-se a França, Alemanha, Holanda, Estados Unidos e Japão; nos países escandinavos, as cooperativas agrícolas têm de longe a maior parte do mercado da maioria dos produtos, às vezes mais de 90%; na França, Polônia e Filipinas funcionam, com muito sucesso, as cooperativas escolares.

1.7. COOPERATIVISMO UMA REALIDADE EM RUBIATABA - COOPER-AGRO

1.7.1. HISTÓRICO DA COOPERATIVA

A Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba Ltda é situada na Rua Canjarana 256, Centro, Telefone: (62) 325-1440, Fax.: (62) 325-1440 E-mail: cooper_agro@hotmail.com, Rubiataba-GO, está inscrita no CNPJ sob nº 01.333.350/0001-91, e no Estado sob nº 10.018.577-0. É uma Cooperativa mista, pois atuam na comercialização do leite, produzido pelos seus cooperados e também na comercialização dos produtos que compõem a cesta básica supermercado, produtos agropecuários, como insumos, medicamentos, fertilizantes, etc, necessários à produção de seus cooperados, as quais têm os benefícios de comprar um produto de qualidade, com preço mais baixo através da compra em comum, feita pela cooperativa, além de contar com assistência veterinária própria.

A empresa trabalha com 15 funcionários distribuídos em diferentes funções. Assim divididos: um gerente geral, um veterinário, duas secretárias administrativas que trabalham no escritório, dois funcionários que trabalham no caixa do supermercado, um entregador de compras, um funcionário que repõe mercadorias no supermercado, quatro ajudantes do motorista e três motoristas que trabalham na coleta do leite.

A cooperativa concebeu-se no dia 12 de setembro de 1971 às 14 horas nos termos da Lei 5764, Art.107³ de 16 de dezembro de 1971. Tendo o objetivo de reunir os agropecuaristas para a defesa dos seus interesses econômicos e sociais, proporcionando-lhes em comum, meios de beneficiar e armazenar a sua produção, de vendê-los nos mercados locais, nacionais e estrangeiros, abastecer os seus associados e proporcionar-lhes recursos financeiros destinados às suas atividades enquadradas aos objetivos constantes no Estatuto.

A cooperativa surgiu com 28 associados ativos a qual, atualmente conta com 206 associados, sendo que 105 são produtores de leite e os demais não participam do seguimento leiteiro, sua participação é na compra dos produtos vendidos no supermercado e os produtos agropecuários, que no final do ano no balanço, cada cooperado tem sua participação com a comercialização dos produtos, a qual aumenta no seu capital social integralizado⁴.

A integralização das quotas-partes e o aumento do capital social poderão ser feitos com bens avaliados previamente e após homologação em Assembléia Geral⁵ ou mediante retenção de determinada porcentagem do valor do movimento financeiro de cada associado.

Hoje, a Cooperativa fornece leite para Nestlé⁶ e Leitbom⁷, dependendo de suas negociações, com a Centroleite⁸, sendo ela intermediária em toda as negociações de venda da COOPER-AGRO. Sua média diária hoje é 24.000 litros, e chega a entregar 604.000 mensais. Toda essa produção é do leite fornecido pelos

³ Art. 107. As Cooperativas são obrigadas, para seu funcionamento, a registrar-se na Organização das Cooperativas Brasileiras ou na entidade estadual, se houver, mediante apresentação dos estatutos sociais e suas alterações posteriores. (2005) www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm. Acesso dia 17 de março de 2005.

⁴ Capital Social Integralizado representa o investimento efetuado na empresa pelos seus proprietários. Este investimento pode assumir a forma de ações ou quotas. <http://www.shoji.cnt.br/apostilas/resumo>, acesso em fevereiro/2005.

⁵ Estatuto Social da COOPER-AGRO no seu Artigo 23.

⁶ Nestlé do Brasil Ltda.

⁷ Laticínio Morrinhos Indústria e Comércio Ltda

⁸ Cooperativa Central de Laticínios de Goiás.

cooperados produtor. A COOPER-AGRO, está bem vista no ambiente geral, desenvolvendo seu papel sócio-econômico em meio à sociedade que está situada.

A cooperativa gera empregos na cidade de Rubiataba, ajuda seus funcionários com uma bolsa escola, na qual quatro funcionários são beneficiados com 40% do pagamento da mensalidade da faculdade que estudam, proporciona cursos para seus cooperados como: o Curso Mais Leite que ensina o produtor a melhorar sua produção de leite sem muito custo, o Curso sobre a Obtenção Higiênica do Leite com o prof. Dr. Albenones José de Mesquita, coordenador do Centro de Pesquisa em Alimentos na escola de veterinária UFG, esse curso ensinou técnicas de melhorar as práticas sanitárias, o manejo e a higiene com a produção de leite. A cooperativa incentiva e proporciona às mulheres e jovens a participar de encontros fornecidos pela SESCOOP⁹, de mulheres e jovens cooperativistas, no encontro é ensinado tudo sobre o cooperativismo e o papel da mulher cooperativista, e mostra aos jovens a importância da cooperativa.



FIGURA 01 – FOTO DA FACHADA DA COOPER-AGRO

⁹ Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo.

1.7.2. Sua História

Rubiataba foi criada em 12 de outubro de 1953. O nome da cidade de Rubiataba se deu da origem do café – Rubiataba de “Rubiácea”, família botânica a que pertence o café, de “taba” que no idioma tupi significa aldeia de índios, o que caracterizava a região Centro-Oeste.

É município de destaque em sua forma sócio-geográfica, diferente e eminentemente agrícola. O relevo é formado por grandes planícies, e o clima e a intensidade das chuvas.

O município de Rubiataba tem uma população estimada em 22 (vinte e dois mil) habitantes de acordo com o último censo, tendo por base econômica, desde sua origem e como o próprio nome sugere, a agricultura, e destaca-se com grande força o cooperativismo, a exemplo: Cooper-Rubi, COOPER-AGRO, Cooper-Carne, Credigoíás

Desde a época dos pioneiros já existiam o espírito de ajuda mútua, desde o início da criação da cidade de Rubiataba, haviam muitas dificuldades, não haviam estradas para locomoção, e sendo assim, eles se reuniam e formavam uma comitiva que partiam utilizando o meio de transporte existente, burros, buscavam os mantimentos na cidade de Ceres/GO., e quando retornavam, eles se reuniam novamente para a distribuição destes materiais. Pode-se dizer que desde a criação da cidade, a força da cooperação estava presente, isto é, o cooperativismo, onde visa o bem comum de todos.

O cooperativismo enquanto expressão de um movimento social, sempre foi visto como um instrumento de organização, de reação ao cenário de dificuldades que se apresentavam ao agricultor. A prática do cooperativismo foi muitas vezes tão difícil e adversa aos sonhos e à esperança dos agricultores como a própria realidade competitiva do mercado capitalista.

Cooperativismo para nós principalmente em Rubiataba é uma maneira da gente poder através da união dos esforços das pessoas agente conseguimos cada uma dessas cooperativas maneira para o desenvolvimento harmonioso é um bem-estar de cada cooperado. Então, nós entendemos que através do cooperativismo a gente consegue resultados muito positivos, é que se fôssemos caminhar sozinhos a gente não daria conta. (E.1, 2005)

O cooperativismo é um movimento que envolve um grupo de associados, que visa o bem do grupo.

Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida (MACÉDO; XIMENES, 2001, p. 37).

A COOPER-AGRO é uma cooperativa na área rural, onde pequenos produtores de leite juntaram-se em 1971 para formar uma sociedade cooperativa, seus interesses eram reunir os agropecuaristas para a defesa dos seus interesses econômicos e sociais. A Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba, é regional porque abrange as cidades de Itapaci, Ceres, Ipiranga, Nova América, Crixás e as regiões vizinhas. Nessa época, a COOPER-AGRO tinha parceria com a GOGO, que era a central, pegava o leite de todas suas filiadas, Bela Vista, Jaraguá, São Francisco e Rubiataba. O leite era processado e embalado em Goiânia, e também fabricava iogurte e queijo. Era administrado pelo presidente José Frauzino, e tinha como superintendente o senhor João Bosco. A Gogo foi bem até um certo tempo, e a cooperativa também, recebia em dia, e às vezes até com adiantamento. Depois o senhor João Bosco resolveu fazer uma mega indústria em Uruaçu, naquela época para 600.000 mil litros de leite/dia. Sendo assim, deu um respaldo negativo, e começou a atrapalhar as cooperativas parceiras, essa indústria enorme não tinha esse leite na região e começou a dar prejuízo às cooperativas que eram afiliadas. Surgindo como consequência várias dificuldades para a cooperativa, isto é, uma má administração na COOPER-AGRO, num determinado tempo, ela foi quase acabando, do patrimônio dela permaneceram os prédios, as mercadorias, dinheiro e crédito já não existiam mais, nessa época difícil, houve eleição e o senhor Victor Iacovelo foi eleito. Cumpriu seus dois mandatos na cooperativa e conseguiu com muitas dificuldades colocar a COOPER-AGRO nos trilhos outra vez, saiu da Gogo para não perder o restante do capital que ainda tinha, ficou uma administração séria, diretoria trabalhando. Nessa época, ficaram só o armazém e a venda de um pouco de produtos veterinários, a administração achava que não iam conseguir crescer, daí surgiu a idéia de retomar o leite que tinha parado há muitos anos.

Sem a cooperativa, tinha produtores que recebiam 0,13, 0,14 centavos o leite, tinha produtores que recebia 0,26, 0,27, 0,28 centavos o litro de leite. O dia que

a COOPER-AGRO conseguiu retomar o leite, fazer um volume maior para vender, todos produtores no primeiro mês receberam 0,28 centavos, foi um ganho imediato. Depois do mandado do Sr Victor Iacovelo na presidência, iniciou-se o mandato do Sr Aluizio Nogueira Barros, que tem como um dos principais objetivos, o de fortalecer esse trabalho de aumentar cada dia mais o volume de leite da cooperativa.

Depois uniram-se e decidiram comprar um caminhão para transportar o leite de suas fazendas, ao invés de ficarem somente por conta da empresa compradora do leite da cooperativa, objetivando evitar perdas do leite nos latões até a tardia chegada do caminhão de transporte. A idealização dos cooperados era armazenar a sua produção com qualidade, até a venda para o devido comprador, com isso, aumentar o volume do leite tendo um poder de negociação melhor.

A COOPER-AGRO hoje está voltada principalmente para o leite, embora muitos sócios não tinham a função do leite, mas que são sócios da mesma forma, estão em dia com a cooperativa, comercializando com ela, aquilo que ela oferece seja do supermercado, seja de produtos veterinários, e o papel da COOPER-AGRO é fazer e oferecer a comercialização com o seu cooperado.

Segundo Irion (1997, p.149), "Cooperativismo é instrumento eficaz para a organização da população, a democracia dos investimentos, a distribuição da renda, a regularização do mercado, a geração de empregos e realização da justiça social".

A idéia de criar a COOPER-AGRO, foi por meio dos problemas que os produtores enfrentavam na hora de vender o seu produto, isto é, o leite. Os produtores da região de Rubiataba produziam pouco leite, e vendiam para empresas diferentes, as quais não pagavam muito e não tinham dia certo de pagar os produtores. Os produtores ficavam nas mãos das empresas e recebiam o preço que elas queriam pagar. Com esse sofrimento, veio o espírito cooperativista de um produtor que resolveu criar a cooperativa. Juntando todo o leite da região e negociando por maior volume, tendo assim um melhor preço por litro.

1.7.3. Princípios Cooperativistas

Os princípios cooperativos são as linhas orientadoras através das quais as cooperativas levam os seus valores à prática. Adesão voluntária e livre - cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizarem os seus serviços e assumirem as responsabilidades como membros, sem

discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas. (MACEDO; XIMENES, 2001, p.15)

Na COOPER-AGRO o número de cooperados não tem limites quanto ao máximo, mas não poderá ser inferior a vinte pessoas físicas. Para associar-se, o interessado preencherá a proposta de admissão, com a assinatura dele e de mais duas testemunhas, bem como a declaração de que optou livremente por associar-se.

A Gestão democrática e livre, as cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões.

Os homens e as mulheres, eleitos como representantes dos demais membros, são responsáveis perante estes. Nas cooperativas de primeiro grau os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto); as cooperativas de grau superior são também organizadas de maneira democrática. (MACEDO; XIMENES, 2001, p.15-16)

Na COOPER-AGRO os associados têm o direito de participar das Assembléias Gerais, discutindo e votando os assuntos que nela forem tratados, esse é um direito do cooperado.

Na participação econômica dos membros, eles contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os membros recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão. Os membros destinam os excedentes a uma ou mais das seguintes finalidades: Desenvolvimento das suas cooperativas, eventualmente através da criação de reservas, parte das quais, pelo menos será indivisível. Benefícios aos membros na proporção das suas transações com a cooperativa. Apoio a outras atividades aprovadas pelos membros. (MACEDO; XIMENES, 2001, p.16)

O cooperado que quiser associar a COOPER-AGRO, tem que integralizar o capital de R\$ 500,00 (quinhentos reais), pode ser à vista ou em prestações.

Autonomia e independência, as cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controlada pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem o capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos

seus membros e mantenham a autonomia da cooperativa. (MACEDO; XIMENES, 2001, p.16)

O órgão superior na hierarquia da cooperativa é a Assembléia Geral, sendo de sua competência privativa e exclusiva a responsabilidade pela decisão sobre todo e qualquer assunto de ordem econômica ou social, de interesse da sociedade cooperativa ou de seus cooperados.

Educação, formação e informação - as cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros, dos representantes eleitos e dos trabalhadores, de forma que estes possam contribuir, eficazmente, para o desenvolvimento das suas cooperativas. Informam o público em geral, particularmente os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação. (MACEDO; XIMENES, 2001, p.16)

A COOPER-AGRO é associada com a Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás - OCB e a SESCOOP, e é convidada sempre para participar de palestras e congressos sobre o cooperativismo, a cooperativa convida seus cooperados, esposas e filhos para participar desses encontros sobre cooperativismo, também proporciona palestra de cooperativismo para seus funcionários.

Através da intercooperação, as cooperativas servem de forma mais eficaz os seus membros e dão mais -força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais, (MACEDO; XIMENES, 2001, p.16). A COOPER-AGRO coopera com o cooperativismo da saúde, os cooperados e funcionários têm planos de saúde pela UNIMED.

Interesse pela comunidade, as cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros, (MACEDO; XIMENES, 2001, p.16). A COOPER-AGRO preocupa em gerar empregos, melhorar a formação de seus funcionários, e filhos de cooperados, ajudando-lhes com uma bolsa escola.

No capítulo II a seguir, será apresentado uma explanação sobre a Qualidade Total do Leite.

CAPÍTULO II

Neste capítulo será apresentado comentários teóricos sobre a Qualidade Total, os passos para se conseguir a qualidade no leite.

2. QUALIDADE TOTAL

A implantação da Qualidade Total começa com o entendimento do que ela significa. Daí a necessidade, de saber o que é qualidade em seu meio, e sua amplitude para que se possa obtê-la de maneira eficiente. Para Paladini (1997, p.17) Qualidade Total, está completamente direcionada para o consumidor; pela abrangência do conceito, envolve a todos na organização, direcionando seus esforços para atendê-lo; pelo nível em que se deve colocar a questão, é uma das grandes metas da empresa, fixada em termos de políticas globais.

Conquanto implicitamente um conceito de qualidade esteja sendo utilizado, é necessária, para um tratamento técnico empresarial desse fator, uma explicação mais clara e objetiva da conceituação envolvida. Por esse esclarecimento, perceber-se-á a existência nítida de duas idéias de qualidade: qualidade de projeto e qualidade de conformação, das quais a segunda liga-se muito mais aos problemas de controle de qualidade nas indústrias.

É importante destacar também que a qualidade depende de fatores caracterizadores que podem ser: dimensões, propriedades químicas ou físicas, aparência ou qualquer outro requisito necessário para definir a natureza de um produto ou serviço. Pode-se observar que esses três caracterizadores encontram-se em uma destas três classes: Características intrínsecas da matéria-prima; Características dependentes do processo produtivo; Características de performance do produto acabado.

Segundo Juran (1991, p.11), a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto. A qualidade é a ausência de falhas. Partindo desse conceito, nota-se que um produto ao satisfazer às necessidades de seu cliente é classificado como um produto de qualidade, porém, a

satisfação pode variar de quesito quando varia o cliente onde os mesmos têm formas diferentes de avaliar os resultados adquiridos no uso dos produtos.

Um produto é tudo aquilo capaz de satisfazer a um desejo. O produto é uma orientação da administração que pressupõe que os consumidores responderão favoravelmente aos bons produtos cujos preços sejam razoáveis e que basta um pouco de esforço de marketing da empresa para se conseguir vendas e lucros satisfatórios. (KOTLER, 1996, p.16)

Segundo Juran (1991), a satisfação e a insatisfação com o produto não são conflitantes, pois a satisfação com o produto tem origem em suas características, já a insatisfação origina-se na não-conformidade, no entanto, existem produtos que não geram insatisfação mas não têm saída devido a maior satisfação oferecida com um produto concorrente.

Todos os clientes têm necessidades que devem ser atendidas, e as características do produto devem atendê-las. Isto se aplica tanto a clientes internos quanto a externos. No caso de clientes externos, a resposta determina a satisfação com o produto e, conseqüentemente, a facilidade de venda do produto. No caso de clientes internos, a resposta determina a competitividade de produção da empresa, a qualidade, etc., bem como o moral dos departamentos. (JURAN, 1991, p.13)

A Qualidade Total confere ao cliente o grau de sua importância que o transforma no referencial básico de toda a estrutura, principalmente pela atual exigência de qualidade do leite, é preocupação com a segurança alimentar, essa pode ser uma conseqüência ou tendência das transformações que passa a indústria leiteira, e além dessa, pode-se ocasionar outras como queda dos preços pagos ao produtor, redução dos subsídios e o aumento do módulo de produção.

A respeito da qualidade do leite, Fonseca e Santos (2001, p.151), diz que, "certamente a questão relativa ao pagamento diferenciado da matéria-prima em função de suas características físicas, químicas e bromatológicas¹⁰ tende a se ampliar e, dessa forma, o pagamento baseado na qualidade vai ser um elemento de

¹⁰ Bromatológicas: Relação entre ciência dos alimentos e nutrição. Estudo Químico Bromatológico dos alimentos: glicídios de origem animal e vegetal: alimentos protéicos, pigmentos e suas alterações. (SILVA, 2004)

diferenciação dos sistemas de produção e que, certamente, vai ditar a permanência ou não dos produtos na atividade”. A COOPER-AGRO efetua o pagamento do leite para os produtores de forma igual para todos, sendo que, as novas exigências do Ministério da Agricultura, é que o leite será pago de acordo a sua qualidade.

A missão dos profissionais da área de qualidade do leite é disseminar conhecimento aos produtores gerando otimização em todas as etapas do processo através de boas práticas de higiene pessoal e higiene na produção. No processo produtivo, existem 3 momentos que requer maior atenção e cuidados: Ordenha, coleta do leite e a limpeza do equipamento. Apoiado em sistemas de medições constantes que comprovem a obtenção de resultados positivos, a atividade torna-se viável, e para tanto, o treinamento e acompanhamento na propriedade é fundamental. (ÁLVARES, p. 28) 2004)

No capítulo III, será apresentada uma explanação sobre a Qualidade Total e a COOPER-AGRO, bem como sobre o programa de implantação do leite dentro da COOPER-AGRO.

3. RESULTADOS

3.1. QUALIDADE TOTAL E COOPER-AGRO

A Cooperativa Regional Agropecuária de Rubiataba Ltda tem como denominação fantasia: COOPER-AGRO, tendo como atual Presidente o senhor Aluizio Nogueira Barros e como Vice-Presidente Hélio Pedro da Silva, tendo como membros do Conselho Administrativo os senhores: Sebastião Carlos Arriel, Onofre Andrade Pereira, Victor Iacovelo Filho, e como membros do Conselho Fiscal os senhores José Valter de Oliveira, Pedro Barbosa de Oliveira, Osires Mariano da Silva. O seu ramo de atividade é o Comércio Varejista, Comércio Produtos Agropecuários e Captação do leite. Suas principais metas são: atender melhor às necessidades dos cooperados.

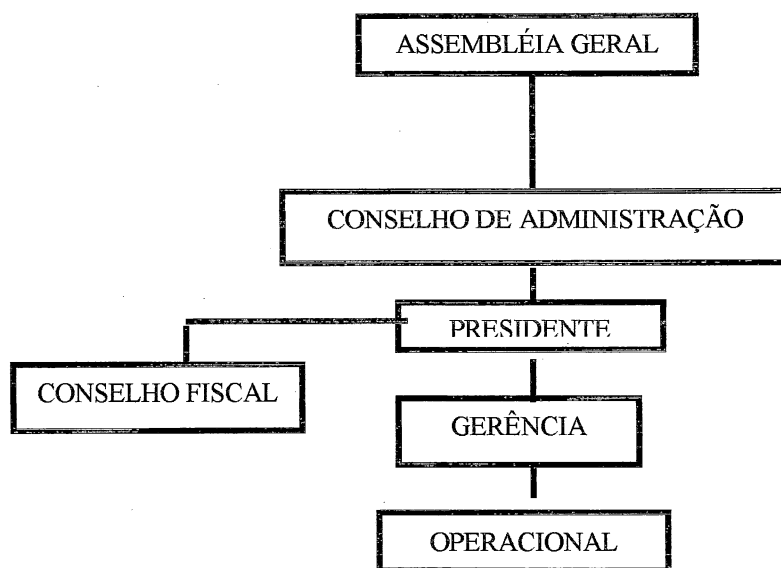


FIGURA. 2: ORGANOGRAMA DA EMPRESA:

A cooperativa COOPER-AGRO tem a seguinte discriminação de acordo com organograma: a) Assembleia Geral, é o órgão superior máximo composto por todos os demais cooperados no qual também se dá nome a reunião realizada anualmente para demonstração do balanço e deliberação de assuntos de maiores importâncias; b) Conselho de Administração é o órgão superior na administração da cooperativa, eleito em Assembleia Geral e é formado por cooperados com funções e atribuições pelo Estatuto Social; Conselho Fiscal é um órgão independente da administração, representa a Assembleia Geral do desempenho de suas funções

estabelecidas no Estatuto Social; c) Presidente é o membro superior da administração eleito pela Assembléia Geral através de eleição, quem tem função de buscar os objetivos em comum; d) Gerência, é ocupado por um gerente, que é um membro escolhido pelo Conselho Administrativo para auxiliar a administração; e) Operacional é composto de membros por vínculo empregatício responsáveis pelo cumprimento das atividades diárias da cooperativa.

3.1.1. IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA

O Programa de Melhoria da Qualidade do Leite na COOPER-AGRO começou no dia 12 de agosto de 2004, quando o presidente Aluizio Nogueira Barros veio de um curso em Goiânia disponibilizado pelo SESCOOP - Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo, o curso discorria sobre Obtenção Higiênica do Leite e Qualificação de técnicas em Laticínios.

Depois de participar desse curso, o presidente adotou o programa de melhoria da qualidade, no qual ficou conscientizado da adaptação às novas exigências que estão tendo com as grandes empresas lácteas, como a Instrução Normativa 51/2002, do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento - MAPA. As novas exigências entram em vigor em julho de 2005 nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste e no restante do Brasil até 2007.

A Normativa 51/2002 do MAPA, prevê parâmetros rigorosos na produção identidade e qualidade do leite, bem como as condições para a sua refrigeração na propriedade rural e transporte do leite a granel até à indústria. Controle de resíduos de antibióticos, a adoção de novos critérios mínimos de qualidade para o leite cru comercializado no país (contagem bacteriana e células somáticas). O objetivo é adaptar a produção brasileira a um padrão sanitário adequado às exigências do mercado internacional.

Segundo Durr (2004, p. 43), "A necessidade de implementar medidas para melhorar a qualidade do leite no país motivou a elaboração do Plano Nacional da Qualidade do Leite PNQL, iniciativa do MAPA". A preocupação maior do presidente era enquadrar a COOPER-AGRO nos conformes das exigências até julho de 2005, pois quem não se adaptar corre o risco de ficar fora do mercado.

A primeira etapa do programa foi indicar o veterinário Iron Cardoso para assumir esse programa na Cooperativa. Ele ficou encarregado pelo Programa de Melhoria da Qualidade do Leite. Sua indicação foi pelo seu amplo conhecimento no

assunto e por ser veterinário da cooperativa. O mesmo tomou todas as providências que tinham que ser feitas no momento, a qual era cadastrar-se primeiro no Laboratório de Qualidade do Leite - LQL da escola Veterinária da UFG.

A segunda etapa foi o cadastro para a interface entre Indústria e Laboratório de Qualidade do Leite, o laboratório pediu alguns dados dos cooperados como: o nome do produtor, código do município, CPF/CNPJ, código do produtor na indústria, código do tanque no LQL, filtro e coletivo. O nome do produtor, o código do município, e CPF/CNPJ eram obrigatórios.

O código do produtor na indústria servia de campo de interface entre LQL e a indústria, este campo era impresso na etiqueta fixada em cada frasco. O código do tanque na LQL era o número utilizado no código de barras da etiqueta afixada no frasco, é único para cada tanque. O filtro era obrigatório e pode ser utilizado para organizar a ordem em que as etiquetas são impressas, este campo identifica a rota, linha ou setor. O coletivo era obrigatório, este campo é para identificar quem entrega o leite individual ou coletivo. Esses eram os dados necessários para o laboratório fazer as análises do leite da cooperativa. Depois de ter feito o cadastro, as primeiras amostras mandada para a LQL foi feito três tipos da análise: Crioscopia, CBT, CCS e Componentes.

Na terceira etapa do programa foi mandar as amostras para fazer as análises citadas. Como pode se observar, o leite é constituído por uma mistura complexa e heterogênea de substâncias que apresentam as seguintes propriedades físico-químicas. A análise que a COOPER-AGRO fez é a *Crioscopia* que é para saber se contém água no leite, o ponto crioscópico indica a temperatura de congelamento do leite, cujo valor normal situa-se entre $-0,525$ a $-0,535^{\circ}\text{C}$. O ponto crioscópico do leite é alterado pelos elementos solúveis do leite, principalmente a lactose. A adição de água no leite causa redução no ponto crioscópico. O CBT - Contagem Bacteriana Total, representa a quantidade de bactérias presentes no leite. As bactérias contaminam o leite por meio da presença da Mastite, ordenha suja, equipamentos sujos, mãos sujas. O CBT aumenta com o tempo e a temperatura de armazenamento.

O CCS - Contagem de Células Somáticas, são diferentes tipos de células do corpo, presentes no leite, possibilita avaliar a ocorrência de Mastite no rebanho e nas vacas, possui relação direta com a produção e a qualidade do leite. Os componentes do CCS são a Gordura, Proteína, Lactose, Extrato Seco Total - EST,

Extrato Seco Desengordurador - ESD. O resultado oficial foi mandado pelo correio, com a assinatura e carimbo do responsável, o Prof. Albenones José de Mesquita coordenador do Centro de Pesquisa em Alimentos, da escola de Veterinária UFG.

O leite é uma combinação de várias substâncias na água, contendo: suspensão coloidal de pequenas partículas de caseína micelas de caseína ligadas a cálcio de fósforo; emulsão de glóbulos de gordura do leite e vitaminas lipossolúveis, que se encontram em suspensão; solução de lactose, proteínas solúveis em água, sais minerais e vitaminas. (FONSECA; SANTOS, 2001, p.17)

Na quarta etapa do programa, realizou-se às visitas do veterinário nas propriedades rurais para ver como anda a higiene dos tanques. O veterinário a princípio, fazia as visitas através de conversas, conscientização, explicava o certo e o errado e as conseqüências da não higiene nas propriedades. Uma das informações que o veterinário informava ao produtor era os cuidados na hora de ordenhar, limpar os equipamentos de ordenha e a própria higiene com os latões, ele dizia que tinha que acabar com os latões, pois ele é outro ponto de contaminação. O veterinário conscientizava o produtor a tirar o leite da vaca e já colocar no resfriador, assim, eliminava o latão que pode contribuir para mais probabilidade de risco de contaminação do leite. Assim, ele passava algumas dicas para uma boa higiene e prevenção contra a mastite e outras doenças no animal.

Uma inflamação causada pelas bactérias, infecciona a glândula mamária - a mastite –ocorre no úbere e pode ser encontrada de duas formas, clínica e subclínica. Com uma infecção no úbere, o corpo da vaca envia, defensivamente, células somáticas às glândulas e a quantidade delas pode ser contada no leite. A mastite clínica mostra claramente as alterações no leite, no úbere e outras irregularidades relativas ao teto. Isso também é altamente notável nas contas da fazenda, e não menos notada nas despesas atribuídas a veterinários e aos antibióticos. Menor rentabilidade – incluindo danos na pele do úbere e mudanças negativas na qualidade da composição do leite –também são notadas. A mastite subclínica mais comum afeta tremendamente a produção de leite durante um longo período, mas é invisível a olho nu. Não é incomum encontrar cerca de 40% de um rebanho infectado com essa forma de mastite –o resultado diminui a média de leite em mais de 8%. (A MASTITE..., 2005)

Cuidados de higiene durante a ordenha: lavar as mãos antes da ordenha; lavar o balde antes da ordenha; não limpar os tetos com o rabo da vaca; não molhar

os tetos com leite; não cuspir nas mãos; lavar o balde sempre que sujar de fezes, urina ou esterco; não deixar o balde no chão antes de pear a vaca; lavar as mãos sempre que sujar de fezes e urina.



FIGURA 03 – FOTO DOS TRABALHADORES RURAIS - HIGIENIZANDO OS TETOS DA VACA PARA A ORDENHA MECÂNICA

Cuidados de higiene com os latões baldes e tanques: lavar os latões e baldes logo após a ordenha com água; em seguida esfregar bastante com detergente apropriado; enxaguar até sair água limpa; lavar o tanque com água pura até retirar todo leite; esfregar bastante com detergente apropriado; enxaguar até sair água limpa; lavar o piso e as paredes da casinha todos os dias, com escova e detergente.



FIGURA 04 - FOTO DO TRABALHADOR RURAL – EFETUANDO LIMPEZA DE LATÕES, LOGO APÓS A ORDENHA MANUAL

O veterinário também deixou algumas dicas para os ordenhadores: lavar as mãos na solução antes de ordenhar cada vaca, fazer linha de ordenha - ordenhar primeiro as novilhas, depois as vacas saudas, em seguida, as vacas com Mastite subclínica e por último, as vacas com Mastite clínica. Após ordenhá-las retirar do curral. O veterinário mandava as amostras de leite frequentemente para fazer análise no laboratório, algumas vezes mandava apenas fazer análise da CBT Contagem Bacteriana Total.

A COOPER-AGRO por fim estava fazendo análise apenas da CBT e a Crioscopia, pois na análise a CCS estava qualificada boa no momento. O veterinário junto com a administração da cooperativa decidiu fazer só a análise de CBT no laboratório LQL, pois o preço de cada análise era muito caro. A Cooperativa tem 98 produtores que fornecem leite, e tem que fazer análise de todos os cooperados, o laboratório da qualidade do leite cobra 3,00 (Três reais) por cada amostra feita, no qual sai para a cooperativa pagar 882,00 (Oitocentos e oitenta e dois reais) por mês, pois a cooperativa fazia três análises por semana.

As análises de crioscopia estavam sendo feitas na Leitbom, empresa que compra o leite da COOPER-AGRO, eles fazem a análise por um preço mais em conta. A seqüência do Programa de Melhoria da Qualidade foi continuar frequentemente a fazer análise do leite. Pois mesmo fazendo as análises duas vezes

propriedades, mostrou a eles que com algumas mudanças no hábito deles ordenhar e fazer a limpeza devidas em seus equipamentos, teve uma grande melhora em suas análises do leite. O veterinário além de conscientizar o produtor, ele colhia o leite para fazer as análises e depois voltava na propriedade do produtor para mostrar o resultado.

Com esses bons resultados a cooperativa resolveu fazer uma vez por mês a análise do leite de seus cooperados. As análises de crioscopia vêm dando positivo desde o último registro que foi em outubro de 2004. De acordo com Fonseca e Santos (2001, p. 76), "O ponto crioscópico do leite é alterado pelos elementos solúveis do leite, principalmente a lactose. A adição de água no leite causa redução no ponto crioscópico".

Na análise de Contagem Bacteriana Total CBT, foi a análise que deu resultado primeiro, porque o CBT é análise feita para saber a qualidade da higienização do leite. Os produtores melhoraram a higiene e a análise deu positiva. Na análise de Contagem de Células Somáticas CCS, os resultados estão melhorando pouco a pouco com o tempo. De acordo com BRITO (2004): "Rebanhos com baixas CCS são também considerados como tendo menores riscos de apresentarem resíduos de antibióticos no leite e menores contagens de bactérias". Na COOPER-AGRO está tendo uma redução da CCS nos rebanhos dos produtores. Pois o aumento da CCS está associado com a baixa qualidade do leite.

A CCS do tanque tem sido utilizada principalmente para: a detecção de mastite subclínica em nível de rebanho, para estimar as perdas de produção de leite em decorrência da mastite e como um indicador das características qualitativas/ higiênicas do leite. O limite máximo legal para a CCS do leite nos EUA para produtores individuais é de 750.000 células/ml e de 500.000 células/ml no Canadá. Para os países da União Européia, Nova Zelândia e Austrália este limite é de 400.000 células/ml. No Brasil, Instrução Normativa 51/2002 estabelece que, a partir de 01/07/2005, o limite para CCS nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste será de 1.000.000 células/ml. (BRITO, 2003, p.139).

Na detecção de resíduos e antibióticos no leite da COOPER-AGRO, já algum tempo que não tem ocorrido, desde a contratação do veterinário na cooperativa, com esse trabalho feito pelo veterinário de ir visitar as propriedades e

vacinar o rebanho dos cooperados, o mesmo também já deixa as instruções de carência.

O período de carência dos antibióticos para uso em animais de produção deve constar na bula do medicamento e deve estritamente ser respeitado para a ocorrência de riscos de resíduos no leite e na carne. Sendo assim, não devem ser utilizados somente com recomendação de um modo veterinário. (FONSECA ; SANTOS, 2001, p. 172)

A COOPER-AGRO também melhorou o caso de Mastite nos rebanhos dos cooperados, através de vacinas feitas na época certa. A Mastite é a principal doença do gado leiteiro que requer antibioticoterapia e, portanto, é uma das principais origens de resíduos de antibióticos no leite. De acordo com Santos e Fonseca (2001), a presença de resíduos de antibióticos no leite tem sido, nos últimos anos, um dos maiores desafios impostos à indústria de alimentos no mundo, pois eles interferem na manufatura de alguns produtos lácteos, podem causar hipersensibilidade em humanos.

O programa de melhoria da qualidade do leite na COOPER-AGRO veio melhorando constantemente a produção de leite, mas em geral, falta ainda melhorar mais o programa. Mas tudo é com o devido tempo de Deus.

3.3. RESULTADOS FINAIS

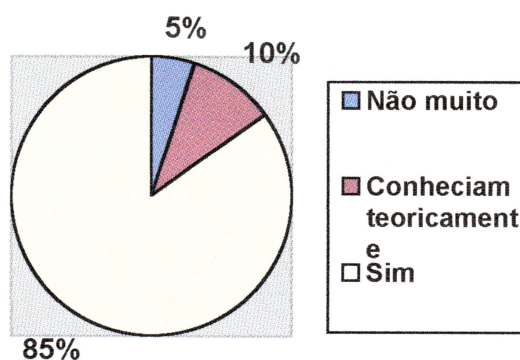
Neste tópico será apresentado o resultado da pesquisa do Programa de Qualidade do Leite. Pode-se dizer que de maneira geral todos os produtores associados da COOPER-AGRO, tem consciência de que a qualidade do leite não pode ser inferior, tem que ser de primeira qualidade, eles completam que é o principal e o mais completo alimento, deve-se ter alguns cuidados especiais.

Sendo assim, foi feito um diagnóstico da análise do número de associados que era de 68, e em seguida foi coletada a amostra do questionário aberto dos entrevistados, que atingiu 10% dos associados, porém, acrescentou-se alguns entrevistados para dar mais complemento nas respostas, isto é, foram entrevistados 8 produtores, os quais apresentaram o seguinte resultado.

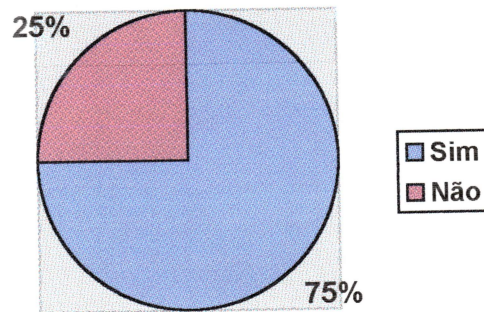
- **Quanto à qualidade do leite**, 100% responderam que se devem ter alguns cuidados especiais, tais como: a) cuidado com o rebanho; b) acompanhamento periódico com a vacinação; d) controle de antibióticos, principalmente cuidado especial no que se refere à mastite; e) o responsável pela ordenha manual – peão tem que ter higiene absoluta; f) controle na lavagem dos latões e tanques; g) controle na captação do leite.



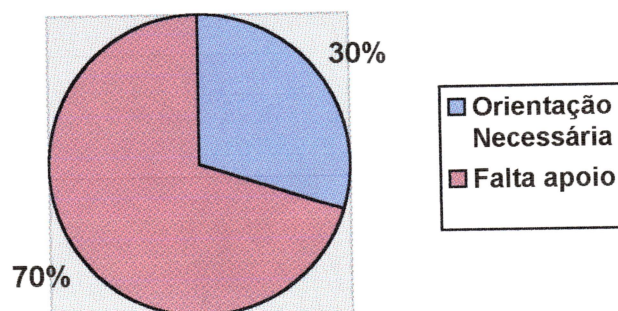
- Foi perguntado se eles **conheciam o Programa** de melhoria da qualidade do leite: eles disseram em número de 5% que não muito, pois sabiam apenas que a COOPER-AGRO através do veterinário responsável pelo programa estava coletando amostra freqüentemente para as análises, 10% disseram que conheciam somente na teoria, na prática não, e, 85% disseram que sim, e que tiveram oportunidade de conhecer melhor através de palestras oferecidas pela COOPER-AGRO.



- Foi perguntado também se eles se **enquadravam no programa** de qualidade do leite, 25% disseram que não, pois falta qualidade no leite no sentido geral, 75% disseram que sim, mas precisam de incentivo.

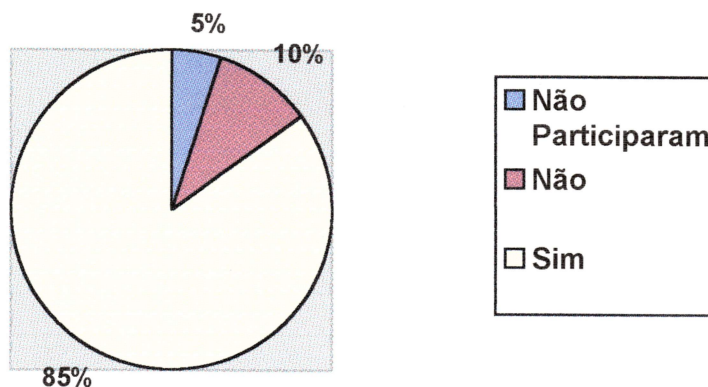


- Foi perguntando o que **faltaria para que eles se enquadrassem no programa** de qualidade do leite, 70% disseram que falta apoio, e também seriam necessários incentivos para melhoria de sua infra-estrutura, mais recursos financeiros, 30% disseram que seria necessário orientação mais aprofundada

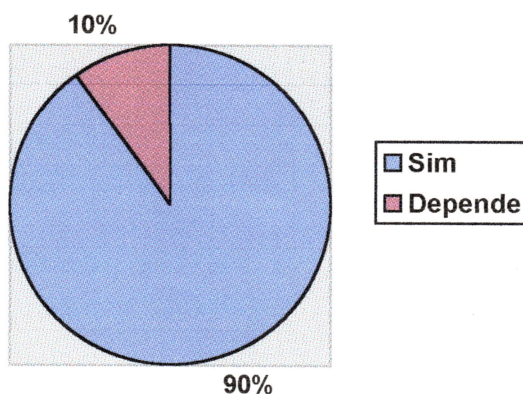


- Foi perguntado sobre a **participação na construção e implantação do programa**, 85% disseram que sim, pois adquiriram o tanque de resfriamento, pois este é a peça chave para qualidade do leite, 10% disseram que não, mas

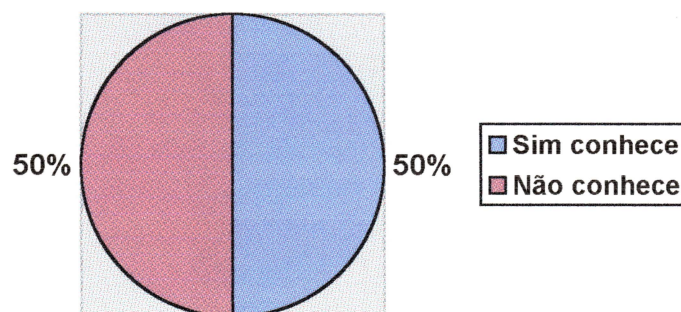
que tem interesse em melhorar a qualidade de seu produto, 5% disseram que não participaram, pois faltou incentivo da COOPER-AGRO.



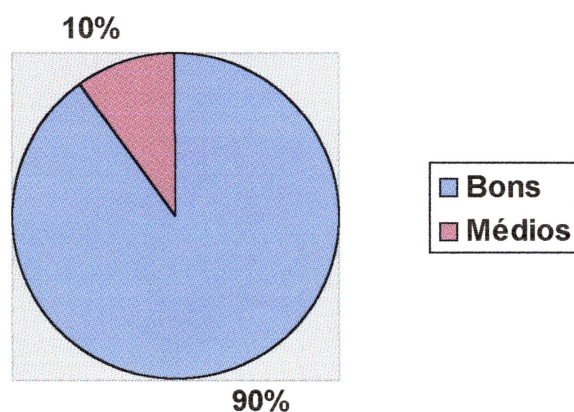
- Se estariam de acordo se a **COOPER-AGRO, investissem em fazer análise** freqüentemente no seu leite, mesmo se tivesse custos, 90% disseram que sim, pois investir em qualidade é sempre bom, 10% disseram que depende da forma que será pago, e se este investimento trará retorno para cooperativa e para os produtores.



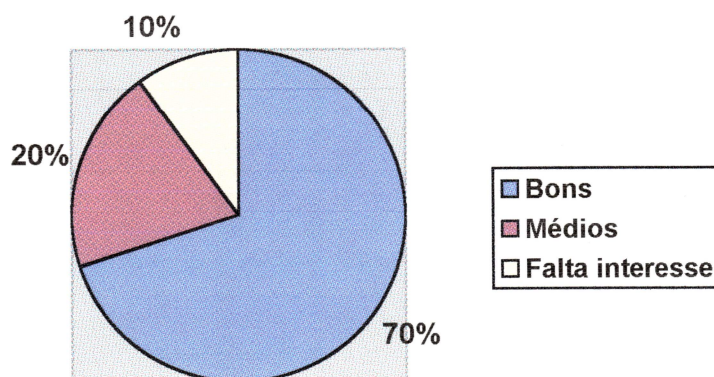
- Qual seria a opinião em **pagamento por qualidade e seu conhecimento no assunto**: quanto à qualidade 100% disseram que sim, pois a boa qualidade significa remuneração melhor pelo produto, e quanto ao conhecimento do programa 50% disseram que tem conhecimento, 50% disseram que não tem conhecimento.



- O que eles acham da **higienização dos motoristas e ajudantes na hora de coletar o seu leite**: quanto a higienização dos motoristas 100% disseram que é boa, são todos educados e higienizados, e quanto aos ajudantes 90% disseram que são bons, e 10% disseram que eles são médios, mas falta um pouco de higiene pessoal, isto é, mais cuidado com as roupas e acessórios usados por eles.



- Quanto à **melhoria do programa que é oferecido pela COOPER-AGRO**: 70% disseram que o programa é bom, 20% disseram que é médio falta mais incentivo da COOPER-AGRO, isto é, deve ser oferecido mais palestras e sugestões sobre o programa, e 10% foram realistas disseram que a COOPER-AGRO oferece tudo para a melhoria da qualidade do leite, falta apenas interesse do próprio produtor em repassar os cuidados necessários para seus vaqueiros.



3.3.1. SUGESTÕES

Mediante a pesquisa efetuada na COOPER-AGRO sobre melhoria da qualidade total do leite, pode-se observar que há uma falta de entrosamento entre produtores e COOPER-AGRO, sendo assim, sugere à mesma: (a) Que implementasse programas diferentes de palestras envolvendo produtores e vaqueiros, para que o conhecimento necessário fosse repassado a cada um; (b) A possível viabilização de programas especiais de crédito no âmbito rural de produção e implementação de acordo a necessidade de cada produtor; (c) Que fosse criado um laboratório na própria COOPER-AGRO, para que assim as análises pudessem ser feitas freqüentemente com ônus menor para o produtor, ressaltando que para essa criação e implantação as despesas sejam iguais entre todos os produtores de leite. (d) Que o veterinário responsável fizesse visitas de vistoria freqüentemente nas propriedades dos produtores, tendo consigo uma tabela para marcar o andamento e as providências tomados pelos produtores conforme algumas irregularidades referente à qualidade em seus equipamentos e propriedade. Sendo assim, mediante as análises das respostas e das sugestões feitas para COOPER-AGRO, ela pode fazer uma análise e descobrir onde estão ocorrendo as falhas que estão impedindo muitos produtores de participarem deste programa, e com a pesquisa realizada houve melhor entrosamento entre o programa e os produtores de leite.

4. METODOLOGIA

Como estratégia metodológica, realizaram-se entrevistas, tomando como referência teórico-metodológica a concepção desenvolvida por Thiollent (1980), com contribuições de Liliane Kandel, Guy Michelat e Jackes Maître (in: Thiollent, id), do processo de entrevista não-diretiva.

Esta modalidade proporciona maior liberdade ao entrevistado na exposição de suas idéias, permitindo ao pesquisador uma forma metodológica de reter informações para serem então analisadas e interpretadas. Nessa técnica metodológica, o pesquisador deve captar as palavras do seu investigador e, a partir destas, traçar o perfil a ser estudado, aproveitando-se de todos os elementos que lhe permitiram construir, de forma progressiva, modelos culturais. Acredita-se que essa técnica possibilitará colher informações que contribuirão para a análise dos processos finais de resultado da pesquisa.

O estudo em questão foi realizado com base nas premissas da pesquisa exploratória, a pesquisa foi feita junto aos produtores cooperados da COOPER-AGRO, por meio de entrevistas feitas através de conversas, com a finalidade de avaliar o programa de Qualidade Total na cooperativa.

A pesquisa exploratória foi um tipo de pesquisa que envolveu uma determinada área geográfica na qual atuam sujeitos (pessoas, organizações e entidades) que são alvo da pesquisa. Segundo Gil (1994 p.45): "A pesquisa exploratória são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato".

A pesquisa foi a qualitativa porque veio ajudar a descobrir quais os fatores que levam os produtores não trabalharem devidamente com a higiene em suas propriedades. Foi usado o estudo de caso que é uma das várias maneiras de se fazer uma pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida.

A técnica de coleta de dados usada na pesquisa foi a entrevista estruturada. Pois de acordo com LAKATOS e MARCONI (2001, p. 57): "A entrevista estruturada é que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido, as perguntas feitas ao indivíduo são predeterminadas".

Segundo HAGUETTE (2003, p. 98): "A entrevista pode ser definida como um processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado". Mais especificamente é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

Para melhor desenvolver o tema proposto, foi feita uma entrevista com os cooperados, com objetivo de coletar dados necessários para a pesquisa. Necessitou-se de um questionário, pois, consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos. O questionário foi de perguntas abertas, porque o entrevistado pode responder com suas próprias palavras, sem qualquer restrição.

Na amostra da pesquisa foi usada a intencional, de acordo com Mattar (1993, p. 286): "a qual podem ser escolhidos os casos a serem incluídos e, assim chegar a amostras que sejam satisfatórias para as necessidades da pesquisa". A pesquisa foi executada com 10% dos produtores cooperados. O critério da escolha da amostra são os cooperados com nível de formação equivalente ao 2º grau, é que tenha feito cursos na área do leite.

Tendo as amostras, foram feitas por análise de dados, que segundo Gil (1994, p.166), compreende-se "A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação". Foi montado um relatório baseado no agrupamento das respostas dos cooperados, como forma de análise.

5. CONCLUSÃO

Após ter-se realizado o estudo na COOPER-AGRO de Rubiataba, e analisado o Programa de Qualidade Total do Leite, algumas considerações são importantes: em primeiro lugar, é fundamental dizer que num mercado altamente competitivo como o que se tem hoje, em decorrência de uma sociedade globalizada, a qualidade nos produtos e serviços é o que realmente faz a diferença. As características desta sociedade e as exigências colocadas pelas pessoas que, a cada dia, desenvolvem ainda mais os seus gostos, que a palavra-chave é excelência, isto implica dizer, necessariamente que, nos dias atuais, não basta ser bom, precisa ser ótimo. E isso vale para os produtos, serviços, atendimento e qualificação profissional.

O cooperativismo surgiu no século XIX, tendo suas experiências marcadas na primeira metade do século XX, mas ele sobrevive fortemente até os dias atuais. E aqui em Rubiataba a COOPER-AGRO é presença marcante no desenvolvimento do cooperativismo destacando-se no programa de qualidade total do leite. Lembrando que, o cooperativismo é uma ação onde se reúne um grupo de pessoas com um mesmo objetivo e necessidades econômicas, sociais e culturais, trabalham em conjunto, para beneficiar a todos.

Também é preciso considerar que a qualidade não é o aumento dos custos e a redução dos lucros; pelo contrário, é perfeitamente possível produzir qualidade com baixos custos, para tanto, é imprescindível que se faça um planejamento estratégico a fim de evitar desperdícios e corrigir os erros, que eventualmente, conduzem a perda de tempo.

Um outro ponto fundamental em relação à qualidade que merece ser destacado é o que enfatiza a questão da participação e da motivação. É válida a afirmação de que a qualidade não pode ser uma ação imposta, é descobrível um gerente solicitar que um funcionário produza qualidade, do mesmo jeito o produtor solicitar e trabalhar com qualidade em sua propriedade rural.

Sendo assim, conclui-se que a COOPER-AGRO é uma cooperativa que visa atender às necessidades não só dos cooperados, mas de todos que dela usufruem, o Programa de Qualidade do Leite falta apenas um pouco mais de entrosamento entre os cooperados e a COOPER-AGRO, a qualidade significa bons produtos e esta qualificação renderá claramente resultados financeiros a aqueles produtores que são associados, ressaltando que todos os cooperados devem cobrar as informações, cursos, palestras que a COOPER-AGRO tem e deve oferecer a todos indistintamente.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVARES, BRUNO. **Higienização de equipamentos para obtenção de leite com qualidade**. Disponível em <http://www.cbql.com.br/noticias.htm>. Acesso em: 11 abr. 2004.

BRITO, José Renaldi Feitosa. et al. **Diagnóstico da qualidade do leite, impacto para a indústria e a questão dos resíduos de antibióticos**. Juiz de Fora: Embrapa Gado de Leite, Epamig/CT/ILCT, 2003.

COOPERATIVISMO PASSO A PASSO. Sindicato e Organização das Cooperativas Brasileiras no Estado de Goiás – OCB/GO. Produção: Departamento de Educação e Capacitação/OCB/GO. 5. ed. Goiânia, 2002.

DÜRR, João Walter. et al. **O compromisso com a qualidade do leite no Brasil**. RS: UPF, 2004.

FONSECA, Luiz. e SANTOS, Marcos. **Qualidade do leite e controle de mastite**. 2.ed. São Paulo:Lemos, 2001. cap.14.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1994. 207p.

HAGUETTE, Tereza Maria F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 9.ed. Rio de Janeiro:Vozes, 2003.

IRION, João Eduardo. **Cooperativismo e economia social**. São Paulo: STS, 1997. 344 p.

JURAN, J.M. **Controle da qualidade**. São Paulo:McGraw-Hill, 1991. v.1. cap. 2.

KOTLER, Philip. **Marketing**. ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1996. cap.1.

LACOMBE, Francisco. **Dicionário de Administração**. São Paulo: Saraiva, 358 p.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001. cap. 9.

MACÊDO, Kátia Barbosa e XIMENES, José Abel Alcanfôr. **Cooperativismo na era da globalização**. Goiânia: Cooperativa das Unimeds GO/TO, 2001.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1993. v.1. cap.7.

PALADINI, Edson P. **Qualidade total na prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997. cap.1.

PINHO, Diva Benevides. **O pensamento cooperativo e o cooperativismo brasileiro**. São Paulo: CNPQ, 1982.

QUALIDADE DO LEITE: a mastite minimiza a qualidade do leite. Disponível em: <http://www.delaval.com.br/products/milkingequipment/milkquality/default.htm/top>.

Acesso em: 22 maio 2005.

SILVA, Aldo. **Bromatologia I**. Disponível em:

<http://www.farmacia.ufrj.br/departamentos/dpna6.htm>. Acesso em 25 maio 2004.

THIOLLENT, Michel. **A crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis, 1980. 374 p.

Revisado por

ANEXOS

ANEXO I
QUESTIONÁRIO - 01

1ª ENTREVISTA - NÃO DIRETIVA

1. O QUE VOCÊ ENTENDE POR COOPERATIVISMO?
2. COMO VOCÊ VÊ O COOPERATIVISMO AO NÍVEL DE GOIÁS E RUBIATABA?
3. O QUE VEM A SER A COOPER-AGRO EM RUBIATABA?
4. O QUE LEVOU A COOPER-AGRO A COMERCIALIZAR O LEITE? VANTAGEM. DESVANTAGEM.

QUESTIONARIO - 02

2ª ENTREVISTA - PERGUNTAS ABERTAS

ENTREVISTA COM COOPERADOS PRODUTORES DE LEITE DA COOPER-AGRO.

1. QUE VOCÊ ENTENDE DE QUALIDADE DO LEITE?
2. VOCÊ JÁ CONHECIA O PROGRAMA DE MELHORIA DE QUALIDADE DO LEITE?
3. VOCÊ SE ENQUADRA NO PROGRAMA?
4. O QUE LHE FALTARIA PARA SE ENQUADRAR NO PROGRAMA?
5. VOCÊ PARTICIPOU DO PROCESSO DE CONSTRUÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROGRAMA?
6. VOCÊ ESTARIA DE ACORDO SE A COOPER-AGRO INVESTISSE EM FAZER ANÁLISES FREQUENTEMENTE NO SEU LEITE? MESMO SE TIVESSE CUSTO?
7. QUAL SUA OPINIÃO EM PAGAMENTO POR QUALIDADE? E SEU CONHECIMENTO NO ASSUNTO?
8. O QUE VOCÊ ACHA DA HIGIENIZAÇÃO DOS MOTORISTAS E AJUDANTES NA HORA DE COLETAR O SEU LEITE?
9. O QUE VOCÊ ACHA QUE DEVERIA MELHORAR NO PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE DO LEITE DA COOPER-AGRO?

ao mês, acontecia de acusar água no leite, quando isso aconteceu que foi no mês de outubro de 2004, o presidente pediu para pegar as amostras de todos os produtores que o caminhão tinha coletado no dia que tinha ocorrido água no leite, assim ficaria mais fácil de chegar no acusado. Fazendo as análises, descobriu que, quem estava misturando água no leite era um fornecedor que entregava o leite no tanque de um cooperado. Depois desse episódio, o veterinário fez análise individual de cada tanque coletivo.

A cooperativa tenta entrar totalmente nos padrões de qualidade, mas fica difícil porque depende de todos integrantes da cooperativa, até desses que não são cooperados que fornecem leite para os cooperados.

Na COOPER-AGRO além de fazer análises freqüentemente e as visitas do veterinário nas propriedades, o presidente manda correspondência para os cooperados informando-os das punições no caso de ter ocorrência de alguma alteração no leite como: água, antibiótico e resíduo. A punição era da seguinte forma, a primeira ocorrência - será descontado em seu pagamento vinte vezes o valor da quantidade de água encontrada no leite. A segunda ocorrência - será descontado quarenta vezes o valor da quantidade de água encontrada no leite. Na terceira ocorrência - eliminação do rol de fornecedores. Para as alterações encontradas do leite de antibiótico e resíduo, as punições eram iguais ao da água.

O Programa de Melhoria da Qualidade do Leite tem como razões, melhorar a imagem do produto no mercado interno; ofertar um produto de melhor qualidade para que o leite continue a ser uma alternativa dentre os alimentos; valorizar o leite de boa qualidade em relação ao de má qualidade; criar condições reais de competitividade - preço e qualidade; criar condições para exportar os excedentes não absorvidos pelo mercado interno. Pode-se dizer que na COOPER-AGRO, o leite que é oferecido na etapa final depois de todas as análises, resulta em um leite de boa qualidade.

3.2. RESULTADOS QUE VÊM SENDO ALCANÇADOS COM A IMPLANTAÇÃO DA QUALIDADE TOTAL ATÉ O MOMENTO

Na COOPER-AGRO o programa de melhoria da qualidade do leite, vem alcançando resultados bons. Principalmente no que diz respeito aos produtores, através das conversas que o veterinário passou a ter com eles em suas