26º ENANCIB
Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
A Amazônia na sociedade global em rede: assimetrias e potencialidades informacionais, tecnológicas e ambientais
Belém, Pará, 09 a 13 de novembro de 2026
Universidade Federal do Pará

XXVI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXVI ENANCIB

ISSN 2177-3688

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação do Conhecimento

MATURIDADE INFORMACIONAL DE COOPERADOS: UM MODELO DE PERFIL DE USUÁRIO

INFORMATION MATURITY OF COOPERATIVE MEMBERS: *A USER PROFILE MODEL*

Tayana Freire Sizo – Universidade Federal do Pará (UFPA)
Jacquelin Teresa Camperos-Reyes – Universidade Federal do Pará (UFPA)
Vinicius Augusto Carvalho de Abreu – Universidade Federal do Pará (UFPA)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O presente estudo investiga as conexões entre a mediação da informação e a maturidade informacional de cooperados em organizações cooperativistas brasileiras, partindo da premissa de que o quadro social das cooperativas constitui um campo propício à aplicação de processos mediacionais condicionados ao nível de competência em informação dos cooperados. A discussão levanta reflexões sobre a assimetria informacional existente no quadro social e, simultaneamente, discorre quanto à causa e consequência da insuficiência de práticas mediadoras adotadas pelas cooperativas. Por meio da análise de conteúdo de *sites* eletrônicos de quatro cooperativas brasileiras – Sistema OCB, SICOOB, COAMO e UNIMED –, propõe-se um modelo de perfil de cooperado organizado em níveis de maturidade informacional: nível 1 (cooperado iniciante), nível 2 (cooperado participativo) e nível 3 (cooperado protagonista). Tal modelo articula fundamentos teóricos da mediação da informação, da competência em informação e da organização do quadro social, com vistas a subsidiar práticas de mediação e circulação do conhecimento alinhadas ao 5º Princípio do Cooperativismo (Educação, Formação e Informação). Os resultados evidenciam lacunas nos processos mediacionais das organizações investigadas, particularmente no que concerne à ausência de estratégias específicas que considerem a distinção dos perfis a partir das necessidades informacionais dos cooperados. A proposta do modelo de perfis de usuários cooperados pode instrumentalizar o trabalho de profissionais da informação, mediadores e gestores cooperativistas na construção de práticas informacionais mais equitativas, personalizadas e eficazes, para fortalecer a identidade cooperativista e a cultura participativa próprias do cooperativismo.
Palavras-chave: maturidade informacional; cooperativas; cooperados; mediação da informação; cooperativismo.

Abstract: This study investigates the connections between information mediation and the informational maturity of members in Brazilian cooperative organizations, based on the

premise that the social framework of cooperatives constitutes a fertile ground for the application of mediational processes conditioned by the level of information literacy of the members. The discussion raises reflections on the informational asymmetry existing in the social framework and, simultaneously, discusses the cause and consequence of the insufficiency of mediating practices adopted by cooperatives. Through the content analysis of the websites of four Brazilian cooperatives – Sistema OCB, SICOOB, COAMO and UNIMED –, a model of member profile organized into levels of informational maturity is proposed: level 1 (beginner member), level 2 (participatory member) and level 3 (protagonist member). This model articulates theoretical foundations of information mediation, information literacy, and the organization of the social framework (OSW), aiming to support mediation and knowledge circulation practices aligned with the 5th Principle of Cooperativism (Education, Training, and Information). The results highlight gaps in the mediation processes of the investigated organizations, particularly regarding the absence of specific strategies that consider the distinction of profiles based on the informational needs of cooperative members. The proposed model of cooperative user profiles can equip information professionals, mediators, and cooperative managers to build more equitable, personalized, and effective informational practices, to strengthen cooperative identity and the participatory culture inherent to cooperativism.
Keywords: information maturity; cooperatives; members; information mediation; cooperativism.

1 INTRODUÇÃO

O campo da Ciência da Informação tem ampliado cada vez mais suas fronteiras de estudos e pesquisas para além de dimensões técnicas relacionadas à recuperação e organização da informação. Hoje, o campo tem se debruçado também a compreender os processos sociais, culturais e cognitivos que envolvem as relações entre os usuários e a informação.

Nesse contexto, a mediação da informação surge como um pilar conceitual que compreende não apenas o mecanismo de transferência informacional, mas também a prática social interativa, sendo esta capaz de produzir transformação nos indivíduos ao considerá-los sujeitos informacionais (Almeida Júnior, 2009).

Ao levar esse debate para o âmbito cooperativista, cabe considerar a visão de que o cooperado não é apenas um mero usuário de serviços, mas um sujeito ativo, corresponsável pela condução da instituição por meio da tomada de decisão democrática consciente e baseada em informações estratégicas.

A participação democrática é consolidada quando acompanhada de um processo informacional robusto, que garanta ao cooperado o acesso, a clara compreensão, a apropriação e uso da informação de que necessita para exercer seu papel social (Meinen,

2022; Schneider, 2003). Nesse sentido, o 5º princípio[1] do cooperativismo, que trata da educação, formação e informação de seus cooperados e membros, constitui e legitima orientações e práticas de mediação informacional no âmbito cooperativista.

A literatura aponta que algumas variáveis, como tempo de associação, escolaridade, poder econômico e engajamento prévio, desenham perfis distintos de relação com a informação cooperativista, evidenciando que a homogeneidade do tratamento informacional tende a aprofundar, e não reduzir, as desigualdades participativas internas (Freitas; Sampaio; Máximo, 2010; Macedo; Sousa; Amodeo, 2014).

Sendo assim, esta pesquisa situa-se na interseção entre a mediação da informação e o cooperativismo, propondo-se a investigar como os processos da mediação podem ser estruturados de forma a considerar os diferentes perfis informacionais dos cooperados. O problema que orienta este estudo elabora a seguinte questão: como a mediação da informação pode servir de instrumento, por meio de um modelo de perfil de usuário cooperado, para promover práticas de circulação do conhecimento adequadas à maturidade informacional dos cooperados que compõem o quadro social das cooperativas?

O objetivo da pesquisa foi elaborar práticas de mediação da informação, considerando níveis de maturidade informacional dos cooperados. Para tanto, foram analisados conteúdos informacionais disponibilizados nos *sites* de quatro grandes cooperativas brasileiras, sendo eles o Sistema Organização das Cooperativas do Brasil (OCB), Sistema de Cooperativas Financeiras do Brasil (SICOOB), Cooperativa Agropecuária Mourãoense (COAMO) e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas (UNIMED), aplicando como método de coleta e interpretação dos dados a análise de conteúdo (Bardin, 1977).

A partir dos resultados obtidos, foi proposto um modelo conceitual de perfil de cooperado, organizado em três níveis de maturidade informacional, possibilitando orientar a construção de práticas mediadoras diferenciadas para a organização do quadro social (OQS) com base em critérios informacionais.

O estudo pretende contribuir para o aprofundamento teórico nos campos da mediação da informação, da competência em informação, dos estudos de usuários e da organização do conhecimento em ambientes cooperativos. Na prática, o modelo pode instrumentalizar, com

[1] 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 sobre a natureza e as vantagens da cooperação. Fonte: https://www.sicredi.com.br/coop/norte/principios-do-cooperativismo/.

base em parâmetros científicos, o trabalho de cooperativas e de profissionais da informação na implementação de práticas de OQS, de comunicação, formação e de engajamento de cooperados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A concepção de mediação da informação ultrapassa a noção superficial de ponte entre a informação e o usuário. A partir de uma visão mais abrangente, Almeida Júnior (2009) define a mediação da informação como uma ação consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva, de interferência direta ou indireta, realizada pelo profissional da informação, facilitando a apropriação de informação que satisfaça necessidades informacionais, plena ou parcialmente. Essa definição implica reconhecer que o ato de mediar é, antes de tudo, um ato político e ético, orientado por escolhas, valores e intencionalidades que recai sobre as maneiras como a informação é disseminada, circula e é assimilada pelos sujeitos.

Nas cooperativas, a maneira de garantir a qualidade da experiência informacional do cooperado e o seu nível de engajamento e maturidade dependem de como o processo de mediação implícita e explícita opera. Nesse sentido, Gomes (2014) e Almeida Júnior (2009) elucidam que a mediação implícita se dá nos bastidores dos processos informacionais, nas escolhas de quais informações disponibilizar, em quais formatos, com qual linguagem e para quais públicos. Já a explícita manifesta-se nas interações diretas entre mediadores e usuários a partir dos atendimentos, das oficinas, de programas de formação, de canais de comunicação, entre outros dessa natureza.

Por essa razão, considerando o contexto organizacional, Valentim (2010) caracteriza os fluxos informacionais formais e informais como elementos que estruturam as dinâmicas de aprendizagem e tomada de decisão, sendo determinantes para a eficiência institucional e para a coesão interna dos grupos. Ou seja, se esses fluxos são mal gerenciados, a informação circula de forma fragmentada, seletiva ou até mesmo se torna inacessível, gerando o fenômeno da assimetria informacional.

A assimetria informacional nas cooperativas tem origem sistêmica. Estudos indicam que quando o cooperado percebe que dirigentes detêm o controle sobre a profundidade e transparência dos dados fornecidos, omitindo informações, por exemplo, sobre preços de venda, contexto financeiro ou processos decisórios, a relação de confiança, que é um dos

pilares do modelo cooperativista, é sutilmente substituída por uma pseudoconfiança, baseada exclusivamente na dependência econômica e não na identificação genuína com os valores e princípios do modelo cooperativista (Macedo; Sousa; Amodeo, 2014).

Nessa perspectiva, a mediação da informação pode ser compreendida como um mecanismo para reduzir a assimetria informacional entre os cooperados. Modelos conceituais oriundos da teoria dos jogos aplicada à mediação informacional indicam que mecanismos de comunicação que aproximam interesses entre cooperados e cooperativas, e que atenuam a percepção de ocultamento de informações, são condição necessária para a construção de uma cultura organizacional genuinamente cooperativista, democrática e participativa (Jesus; Gonzalez-Esteban, 2023; Oliveira *et al.*, 2018).

Vale aprofundar aqui a noção de maturidade informacional, isto é, uma competência em informação do indivíduo que considera o seu grau de autonomia, visão crítica e intensidade com que se relaciona frente à informação ao longo de sua trajetória como cooperado em sua cooperativa. Leva-se em conta, ainda, sua identidade de cooperado, ou seja, alguém com maturidade para reconhecer seus direitos e deveres na cooperativa, demandando informações, questionando decisões e contribuindo para os processos de governança participativa e tomada de decisão.

É com essa visão sobre maturidade informacional que o conceito se articula com o paradigma social da Ciência da Informação, formulado por Capurro (2003), que compreende o sujeito informacional como um ser historicamente situado, cujo conhecimento é moldado por fatores sociais, culturais e materiais.

Nota-se que a literatura aborda a maturidade informacional de cooperados considerando variáveis de perfil socioeconômico, escolaridade e tempo de associação, configurando, assim, diferentes padrões de relação com a informação. Sobre isso, do ponto de vista da mediação, elabora-se a noção da chamada “falácia da escolaridade”, que trata da constatação de que apenas a escolaridade formal não garante competência em informação no contexto cooperativista, pois a maturidade informacional exige ações educativas específicas que conectem conhecimentos técnicos às bases doutrinárias ao efetivo funcionamento da cooperativa. Isso reforça o papel insubstituível da mediação como prática intencional e contextualizada (Freitas; Sampaio; Máximo, 2010; Schneider; Hendges, 2006).

3 A ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL COMO PRÁTICA MEDIACIONAL

Segundo Macedo, Sousa e Amodeo (2014), a OQS representa uma ferramenta de gestão que promove a participação qualificada dos cooperados na vida da cooperativa, conectando as vias econômicas, sociais e educativas em um plano integrado de desenvolvimento do cooperado. De acordo com os autores, a OQS interliga a gestão empresarial e a social, fortalecendo o quadro social como condição essencial que assegura a prolongada sustentabilidade institucional.

Sob a óptica da mediação da informação, a OQS pode ser considerada como um conjunto estruturado de práticas mediacionais, orientadas à formação de competências de indivíduos no contexto cooperativista. Freitas, Sampaio e Máximo (2010), destacam que a OQS representa uma inovação institucional que, ao organizar os cooperados em grupos, núcleos ou segmentos, cria condições personalizadas das práticas formativas, informacionais e comunicacionais. Sem a devida personalização, fica inviável mediar de forma autêntica, uma vez que a mediação considera quem é o indivíduo mediado, quais são suas necessidades, em qual contexto ele está inserido e qual é seu nível prévio de competência em informação.

Estudos recentes que versam sobre a participação de cooperados em assembleias virtuais (Souza *et al.*, 2025) são um claro exemplo de como as novas formas de mediação digital podem ampliar as possibilidades de alcance e personalização da comunicação cooperativista. É possível também encontrar estudos sobre intermediação do conhecimento em organizações do terceiro setor e em cooperativas (Jesus; Gonzalez-Esteban, 2023).

Os achados indicam que uma efetiva mediação da informação depende da identificação e do fortalecimento de mediadores-chave que articulem a comunicação, servindo de ponte entre a cooperativa e os cooperados. Esses estudos complementam a abordagem de Almeida Júnior (2009) quanto à mediação numa perspectiva coletiva, onde o mediador não precisa ser, necessariamente, um profissional externo, podendo ser o próprio cooperado, desde que seja reconhecido, capacitado e receba apoio institucional.

3.1 O COOPERADO COMO USUÁRIO DA INFORMAÇÃO

Compreender o cooperado como usuário da informação é um aspecto teórico dos paradigmas cognitivo e social da Ciência da Informação que permite transferir para o cooperativismo o mesmo entendimento atribuído nos estudos de usuários. No que se refere aos paradigmas cognitivo e social, Capurro (2003) distingue o usuário como um indivíduo que

busca informações a partir de sua visão de mundo, condicionando, portanto, suas necessidades e capacidades de uso dessas informações a partir de suas práticas e experiências sociais.

Esse duplo significado aplica-se de forma coerente ao contexto cooperativista, permitindo inferir que as necessidades informacionais dos cooperados agregam dois aspectos que se complementam: o individual, que depende de sua trajetória, formação e engajamento pessoais; e o coletivo, moldado a partir da cultura organizacional da cooperativa em que o cooperado faz parte.

Le Coadic (1996) já alertava para a necessidade de a Ciência da Informação canalizar suas atenções para o usuário como indivíduo ativo, e não como mero ser passivo à mercê das intervenções informacionais. Essa visão incorpora nuances um tanto quanto críticas quando se considera o ambiente cooperativista, uma vez que a participação ativa do cooperado é, ao mesmo tempo, um direito, um dever e uma condição que possibilita a dinâmica democrática própria do cooperativismo.

Trata-se, portanto, de um contexto em que o desenvolvimento da maturidade informacional dos usuários não é apenas um objetivo pedagógico, mas uma exigência estrutural da própria forma organizacional cooperativista.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à sua natureza, a pesquisa caracterizou-se por seu caráter qualitativo, e pelo objetivo, exploratório, com base em pesquisa documental e empírica. O corpus analítico foi constituído por conteúdo informacional disponibilizado e recuperado nos *sites* de quatro instituições cooperativistas de relevância nacional: Sistema OCB, instituição de representação máxima do cooperativismo brasileiro, SICOOB, maior sistema de cooperativas de crédito no Brasil, COAMO, maior cooperativa agroindustrial da América Latina, e UNIMED, cooperativa de amplo reconhecimento no ramo da saúde.

A escolha dessas unidades de análise justificou-se pela representatividade de cada uma delas, que atuam em diferentes ramos do cooperativismo brasileiro, e que ao considerar sua organização sistêmica, permitiu uma análise comparativa entre os perfis institucionais de comunicação e informação.

As palavras-chave utilizadas na exploração dos *sites* foram: cooperativismo, Rochdale, princípios, educação, formação, educação cooperativista e mediação da informação. O

período de busca, coleta e análise se deu entre o segundo semestre de 2024 e primeiro semestre de 2025.

A técnica de análise utilizada foi a análise de conteúdo, proposta por Bardin (1977), compreendida como um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que se utiliza de procedimentos sistemáticos, objetivos e descritivos de conteúdos de mensagens, com o objetivo de obter indicadores que permitam inferir conhecimentos relacionados às condições de produção e recepção dessas mensagens.

O processo de análise foi organizado nas três fases propostas por Bardin (1977): (i) pré-análise, abrangendo definição do corpus, hipóteses e categorias de análise; (ii) exploração do material, compreendendo a coleta e categorização dos dados a partir de palavras-chave definidas previamente, e; (iii) tratamento dos resultados e inferências, explanando sobre a interpretação dos achados.

A priori, as categorias de análise foram construídas a partir do referencial teórico da mediação da informação e dos princípios cooperativistas, organizadas em dois eixos complementares: (a) conteúdo teórico-formativo, relacionado às informações sobre princípios cooperativistas, estatuto social, assembleias e fundo de assistência técnica, educacional e social (FATES); e (b) conteúdo prático de mediação, englobando ações direcionadas aos cooperados, ao portfólio socioeducativo e à existência de canais de comunicação.

A partir da análise dos resultados foi possível elaborar um modelo de perfil de cooperado, considerando níveis de maturidade informacional, conforme detalhado a seguir.

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos conteúdos disponibilizados nos quatro *sites* pesquisados revelou padrões distintos de mediação informacional, refletindo diferentes concepções quanto ao papel do cooperado como usuário da informação.

O Sistema OCB, por sua natureza de maior representatividade e missão educacional, apresentou um perfil mediacional mais robusto, com ampla exposição de conteúdos relacionados aos princípios cooperativistas, à legislação, à formação e ao portfólio socioeducativo. Já o SICOOB demonstrou maior ênfase em informações operacionais e financeiras, e menor explanação de conteúdos aprofundados, tanto de identidade quanto de formação cooperativista. A COAMO revelou um perfil mais voltado ao cooperado como

produtor agrícola, com foco em informações técnico-operacionais condizentes com atividades inerentes ao agronegócio. A UNIMED foi a que apresentou o perfil mais distante da identidade cooperativista, com predominância de informações orientadas apenas ao usuário de planos de saúde, praticamente sem referências à doutrina cooperativista.

O Quadro 1 sistematiza os resultados da análise de conteúdo teórico-formativo disponibilizado pelos quatro *sites*, considerando as dimensões analíticas de princípios cooperativistas, estatuto social, informações sobre assembleias e FATES.

Quadro 1 – Conteúdo teórico-formativo nos *sites* das cooperativas pesquisadas

Instituição	Princípios Cooperativistas	Estatuto Social	Assembleias	FATES
Sistema OCB	Expõe	Expõe	Expõe	Expõe
SICOOB	Não expõe	Não expõe	Expõe (parcial)	Não expõe
COAMO	Não expõe	Não expõe	Expõe (resultados)	Não expõe
UNIMED	Expõe (genérico)	Expõe (via links)	Expõe (via links)	Não expõe

Fonte: elaboração própria (2025)

Os achados não se restringem aos aspectos comunicacionais, acima de tudo refletem concepções sobre quem é o cooperado, como ele é visto e percebido, o que ele precisa saber e como a cooperativa compreende seu próprio papel enquanto instituição mediadora. Além disso, é possível analisar qual é a identidade organizacional que essas instituições cooperativistas desejam construir junto aos seus cooperados.

Os dados expostos no Quadro 1 evidenciam que, das quatro instituições investigadas, apenas o Sistema OCB apresenta cobertura plena dos conteúdos teórico-formativos considerados essenciais para a mediação consolidada da identidade cooperativista junto a cooperados. A assimetria informacional constatada entre as cooperativas analisadas sugere que a efetivação do 5º princípio do cooperativismo está fortemente concentrada a um único nível de representatividade institucional, elucidando, no caso, o Sistema OCB e seu viés educativo canalizado para o Serviço de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP).

Na outra ponta dos resultados coletados, as demais instituições cooperativistas sustentam posturas comunicacionais parciais, ou ainda, omissas, em relação à formação informacional de seus cooperados. Do ponto de vista da mediação, esse dado pode ser considerado preocupante: infere-se que os cooperados que buscam informação diretamente

nos canais de suas cooperativas encontram um ambiente informacional insuficiente para garantir o pleno desenvolvimento de sua identidade e competência cooperativista.

A análise do conteúdo das práticas de mediação do Quadro 2 revela que, em termos de ações direcionadas aos cooperados a partir do portfólio de práticas socioeducativas, as cooperativas estudadas apresentam perfis timidamente mais desenvolvidos se comparados ao Quadro 1. Sendo assim, é possível ainda detectar lacunas significativas em relação à intencionalidade, à personalização e à continuidade das práticas mediadoras.

Quadro 2 – Conteúdo de práticas e mediação nos *sites* das cooperativas investigadas

Instituição	Área do Cooperado	Ações para Cooperados	Portfólio Socioeducativo
Sistema OCB	Não expõe	Expõe (via SESCOOP)	Expõe (amplo e estruturado)
SICOOB	Expõe	Expõe (Instituto Sicoob)	Expõe (foco ESG)
COAMO	Expõe	Expõe (técnico-agrícola)	Expõe (em construção)
UNIMED	Não expõe	Expõe (saúde/bem-estar)	Não expõe

Fonte: Elaboração própria (2025)

Ao fazer uma leitura integrada dos Quadros 1 e 2, é possível elaborar um diagnóstico inicial das práticas de mediação presentes nas cooperativas analisadas: elas tendem a oferecer mais recursos práticos e operacionais do que de fato formativos e focados em identidade cooperativista; suas ações socioeducativas, quando praticadas, ao que consta, são amplas e genéricas, aparentemente pouco sistematizadas e não orientadas pelos diferentes perfis de necessidade informacional dos cooperados.

Vale destacar, ainda, que conteúdos relacionados ao FATES, destinado especificamente ao financiamento e aporte de recursos para ações de educação, formação e assistência técnica ao quadro social, estão praticamente invisibilizados nos *sites* em questão, exceto o do Sistema OCB. Essa omissão é significativa do ponto de vista da mediação, pois o FATES representa o principal instrumento financeiro de que as cooperativas dispõem para custear práticas de mediação informacional para seus cooperados.

A invisibilidade do FATES nos canais de comunicação institucional indica, muito provavelmente, que os cooperados, em sua maioria, desconhecem a existência desse recurso e, por isso, não podem demandar sua utilização, o que não só configura, mas também

contribui na assimetria informacional e implica diretamente na dinâmica da governança participativa e democrática que sustenta a engrenagem do modelo cooperativista.

5.1 MODELO DE PERFIS DE COOPERADOS: UMA PROPOSTA A PARTIR DOS NÍVEIS DE MATURIDADE INFORMACIONAL

A elaboração de um modelo de perfis de cooperados se conecta com os pressupostos de Almeida Júnior (2009), quando se refere à intencionalidade e à singularidade da mediação; de Capurro (2003), ao abordar sobre o contexto particular do indivíduo informacional; de Gomes (2014), quando trata das esferas de formação e ética da mediação; de Schneider (2003), em seu discurso sobre a educação cooperativista estar no centro das intenções; de Macedo, Sousa e Amodeo (2014), quando dissertam sobre a OQS como prática de uma gestão social visionária; e de Ley *et al.* (2019), quando expõe os estágios da apropriação do conhecimento nos contextos de aprendizagem organizacional.

Vale ressaltar que o modelo não pretende estabelecer categorias hierarquicamente rígidas entre os cooperados, ao contrário, oferece um instrumento experimental e intuitivo que possa orientar na identificação das necessidades informacionais dos cooperados, incentivar os cooperados a desbravarem e reconhecerem seus próprios níveis de interação com as informações de sua cooperativa e estimular uma cultura de planejamento de interações mediacionais mais adequadas entre mediadores e cada perfil.

A proposta do Quadro 3 apresenta de forma organizada e estruturada os cooperados em três níveis de maturidade informacional, cada um caracterizado por dimensões específicas de conhecimento e autonomia, engajamento, necessidade de mediação, seguindo, respectivamente, recomendações para adoção de práticas que não apenas desenvolvam o senso de pertencimento dos cooperados, mas que garantam um relacionamento mais longínquo dos cooperados com a sua cooperativa de origem.

Quadro 3 – Modelo de perfil de cooperado por nível de maturidade informacional

Nível/Perfil	Características informacionais	Características da mediação	Recomendações práticas
NÍVEL 1 COOPERADO INICIANTE	Conhecimento doutrinário limitado, baixa maturidade e autonomia informacionais, acesso restrito às	Direta e aproximada, necessidade de orientação contínua, linguagem	Programas de imersão cooperativista, materiais em linguagem acessível, canais de

	informações; mera relação comercial com a cooperativa, baixa participação e engajamento	acessível personalizada, dependência de mediadores	comunicação recíprocos, tutoriais feitos por cooperados mais experientes, informações doutrinárias e sobre serviços da cooperativa
NÍVEL 2 COOPERADO PARTICIPATIVO	Conhecimento doutrinário básico, maturidade e autonomia intermediárias e crescentes, interesse pelas decisões, seleciona onde quer se engajar, engajamento mediano	Facilitada e interativa, mais acesso a documentos à governança, participação em comissões, comitês e assembleias	Grupos de trabalho, comitês e comissões, acesso ao estatuto e relatórios, informações sobre FATES e assembleias, formações em educação cooperativista, canais de *feedback*
NÍVEL 3 COOPERADO PROTAGONISTA	Profundo conhecimento doutrinário, alta maturidade e autonomia, engajamento intenso, busca informações estratégicas, potencial de liderança e influência	Colaborativa, fluida entre cooperados (relação horizontalizada) e com gestores (relação verticalizada), compartilha conhecimentos, mediador interno	Participação ativa na governança e em assembleias, relação em rede, intercooperação, formação como multiplicador, conselheiro, coordenador de comissões e comitês

Fonte: Elaboração própria (2026)

Aprofundando sobre o Nível 1, estudos sobre disseminação do conhecimento nas organizações reforçam que nesse nível, as regras básicas da confiança e da reciprocidade são testadas e podem determinar se a mediação será efetivada e bem-sucedida (Santos; Oliveira; Curado, 2021). Analisar esses elementos como fundamentais nesse nível implica dizer que as práticas de mediação para cooperados iniciantes devem ser pensadas estrategicamente para servirem de base na construção de vínculo e pertencimento.

Já sobre o Nível 2, a compreensão sobre mediação passa pela prática como um canal de facilitação e de mais interatividade, oferecendo condições aos cooperados para que não só expandam sua participação na cooperativa, mas principalmente que desenvolvam autonomia gradativa na busca por informações de seu interesse. Através da mediação podem ser criados grupos de trabalho, comissões e comitês educativos e consultivos, pois ao

participar de processos decisórios, mesmo que indiretos, incentiva, na prática, o cooperado a ampliar sua competência em informação frente a situações do dia a dia, onde ele pode fazer uso da informação.

Os cooperados do Nível 3 não são apenas consumidores de informações, mas produtores e disseminadores de conhecimento, personificando, de maneira concreta, o que é ser cooperativista, e não somente um mero cooperado. Nesse nível é possível constatar uma participação mais ativa nos processos de governança, onde o cooperado desenvolve a capacidade de influenciar decisões estratégicas. Identificar cooperados nesse nível pode ser um elemento estratégico de políticas de mediação informacional, fundamental para nortear, por exemplo, a elaboração de planos de sucessão, assegurando a conformidade sistêmica e sustentável do modelo cooperativista.

O modelo do Quadro 3 caminha lado a lado com a mediação da informação, e corrobora com a concepção de Almeida Júnior (2009) ao afirmar que a mediação é uma intervenção singular, que considera o indivíduo em sua particularidade, portanto, não se pretende classificar cooperados em categorias fixas, e sim orientar mediadores e gestores na construção de práticas informacionais mais personalizadas e eficazes, de modo que o cooperado de Nível 1 em uma cooperativa de crédito pode ser Nível 3 em uma cooperativa agroindustrial, ou seja, sua maturidade informacional é sempre sob a ótica relacional, contextual e dinâmica.

5.2 CONTRIBUIÇÕES DO MODELO PARA A ORGANIZAÇÃO DO QUADRO SOCIAL

Do ponto de vista da OQS, o modelo oferece critérios informacionais para a segmentação de cooperados, sem ignorar outros requisitos, como por exemplo, os econômicos; ao contrário, propõe-se a complementá-los. Fazer uso de uma abordagem mais analítica e informacional pode contribuir para que as cooperativas planejem suas ações formativas, comunicacionais e de engajamento de forma mais precisa e efetiva, maximizando o impacto dos recursos investidos do FATES e garantindo o desenvolvimento mais ordenado e direcionado do quadro.

Macedo, Sousa e Amodeo (2014) alertam que a OQS, para ser bem-sucedida, precisa superar a visão rasa de que o cooperado é um mero número ou cliente, passando a reconhecê-lo como um sujeito social e ativo em sua cooperativa. O modelo proposto pode subsidiar o planejamento de indicadores de maturidade informacional que permitam às cooperativas

monitorar o desenvolvimento de seu quadro social ao longo do tempo, identificar gargalos nos processos mediacionais e avaliar o impacto de suas iniciativas formativas e de comunicação.

Em última análise, a contribuição que a Ciência da Informação pode oferecer ao campo cooperativista seria ampliar o olhar do quadro social, sob a ótica da mediação informacional, direcionando as cooperativas a superarem o caráter eventual e pouco sistematizado que ainda persiste em suas práticas, tornando suas ações mais sistemáticas, intencionais, mensuráveis e orientadas por evidências.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As práticas propostas apontam para algumas reflexões, dentre elas para o fato de que organizar o quadro social, a partir do nível de autonomia e maturidade informacional dos cooperados, pode revelar maneiras disruptivas na gestão democrática das cooperativas, levando em consideração, por exemplo, propostas mais plausíveis e equitativas advindas do quadro social, de cooperados considerados “detratores”, que na verdade, são apenas opositores do sistema dominante, descentralizando, assim, as decisões estratégicas, que geralmente, ficam reduzidas às cúpulas fechadas de lideranças dominantes à frente das tomadas de decisão.

Equalizar, pulverizar e ampliar a participação de cooperados nas decisões das cooperativas, a partir da competência, autonomia e maturidade informacionais, como de fato manda o figurino da gestão democrática, é permitir que um sistema de decisões emane das margens do quadro social, incorrendo em resultados surpreendentes, com mais objetividade, mais representatividade e robustez, e acima de tudo, com a possibilidade de revelar pontos cegos de melhorias que a gestão dominante e os agentes diretos dos órgãos de governança ainda não tenham percebido.

Cabe ressaltar que o modelo também provoca reflexão quanto à gestão e governança das cooperativas no que diz respeito ao grau em que se encontra o senso de competência em informação nas esferas hierárquicas superiores. Cabe alertar que se a mediação não for bem gerida pode acabar replicando ou mesmo prolongando as assimetrias informacionais existentes, em vez de superá-las.

É fundamental destacar que os três níveis não constituem categorias estáticas ou hierarquias que medem o valor entre cooperados. Ao contrário, eles devem ser

compreendidos como estágios de um processo contínuo e não obrigatoriamente linear de desenvolvimento informacional, que pode ser acelerado ou retardado em função das condições mediadoras oferecidas pela cooperativa, das experiências vividas pelo cooperado e do contexto sociocultural em que ele está inserido.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: https://revistas.ancib.org/tpbci/article/view/170/170. Acesso em: 17 abr. 2026.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da Informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais** [...]. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/enancib_p.htm. Acesso em: 11 abr. 2026.

FREITAS, Alair Ferreira de; SAMPAIO, Danilo de Oliveira; MÁXIMO, Marina Silveira. Organização do quadro social (OQS): uma inovação institucional na gestão social de cooperativas. **Administração Pública e Gestão Social**, Viçosa, v. 2, n. 1, p. 45-66, 2010. Disponível em: https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/4020/2251. Acesso em: 16 abr. 2026.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090. Acesso em: 14 abr. 2026.

JESUS, Piter Anderson Severino de; GONZALEZ-ESTEBAN, Martial. **Gestion inter-organisationnelle des connaissances dans la forme organisationnelle coopérative**. Belém: RFB, 2023. Disponível em: https://www.rfbeditora.com/. Acesso em: 14 abr. 2026.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. Disponível em: https://share.google/1BsMUhOlpn875Y3xl. Acesso em: 10 abr. 2026.

LEY, Tobias; MAIER, Ronald; THALMANN, Stefan; WAIZENEGGER, Lena; PATA, Kai; RUIZ-CALLEJA, Adolfo. A Knowledge Appropriation Model to Connect Scaffolded Learning and Knowledge Maturation in Workplace Learning Settings. **Vocations and Learning**, Dordrecht, v. 13, p. 91-112, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s12186-019-09231-2 . Acesso em: 25 mar. 2026.

MACEDO, Alex dos Santos; SOUSA, Diego Neves de; AMODEO, Nora Beatriz Presno. A organização do quadro social na interface entre gestão empresarial e social de cooperativas.

Desenvolvimento em Questão, Viçosa, v. 12, n. 26, p. 177-205, 2014. Disponível em: https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php. Acesso em: 13 mar. 2026.

MEINEN, Ênio. **Cooperativismo financeiro na década de 2020**: sem filtros. 2. ed. Brasília: Confebras, 2022.

OLIVEIRA, Heloá Cristina Camargo de; SOUZA, Juliete Susan Ferreira de; Valentim, Marta Lígia Pomim; Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de. A teoria dos jogos e a mediação da informação: uma proposta de contribuição estratégica para as organizações. **Biblios**, Pittsburgh, n. 73, p.51-64, 2018. Disponível em: https://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n73. Acesso em: 5 maio 2026.

SANTOS, Rosangela F.; OLIVEIRA, Mírian; CURADO, Carla. The effects of the relational dimension of social capital on tacit and explicit knowledge sharing. **Journal of Information and Knowledge Management Systems**, United Kingdom, v. 53, n. 1, p. 43-63, fev., 2021. Disponível em: https://share.google/PtyiSPJ9gErxt3pK4. Acesso em: 4 maio 2026.

SCHNEIDER, José Odelso (org.). **Educação cooperativa e suas práticas**. Brasília: SESCOOP, 2003.

SCHNEIDER, José Odelso; HENDGES, Margot. Educação e capacitação cooperativa: sua importância e aplicação. **Economia Solidária e Ação Cooperativa**, Santa Catarina, v. 1, n. 1, p. 33-48, 2006. Disponível em: https://share.google/PMyN0h7s3k5KLHMDn. Acesso em: 29 abr. 2026.

SOUZA, Leonardo Rafael de; FREITAS, Cinthia Obladen de Almendra; SPONHOLZ, Marina Schmindlin; KOBE, Willian Ryutaro. La integración de las personas a distancia en los órganos sociales de las cooperativas en Brasil. **Deusto Estudios Cooperativos**, Bilbao, n. 26, p. 69-95, out., 2025. Disponível em: https://doi.org/10.18543/dec.3384. Acesso em: 2 maio 2026.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Ambientes e fluxos de informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 13-22. Disponível em: https://share.google/ne9FfAzleS3R9Cd8C . Acesso em: 3 abr. 2026.