

## DESAFIOS E BENEFÍCIOS NA ADOÇÃO DO PAPERLESS PARA A EFICIÊNCIA OPERACIONAL NA COOPERATIVA SICREDI CELEIRO DO MT/RR

Izabela Antonia Petroski Guzzo<sup>1</sup>  
Antonio Cleber Zequetto<sup>2</sup>

### Resumo:

Este artigo explora a implementação do modelo paperless no contexto da Cooperativa de Crédito Celeiro do MT/RR, com um enfoque na agência Sinop Av. dos Jacarandás, onde o modelo foi implantado em dezembro de 2022. O objetivo é analisar sua interconexão com a responsabilidade social e ambiental, a governança corporativa e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O conceito de paperless, que se refere à redução drástica, de até 90%, do uso de papel em processos e transações, é adotado como parte da estratégia de aprimoramento da eficiência operacional e da promoção da sustentabilidade. A responsabilidade social, de acordo com Ashley (2005), representa o compromisso de uma organização com a sociedade, traduzido em ações e posturas que geram impactos positivos. Neste sentido, o artigo revela que a Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR exerce essa responsabilidade, não apenas através de ações sociais, mas também ao direcionar seus produtos, serviços e recursos financeiros para a melhoria da comunidade. A análise minuciosa do estudo de caso também revela a capacidade da cooperativa em alinhar-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. A adoção do modelo paperless se alinha ao objetivo de sustentabilidade ambiental, contribuindo para a redução do consumo de papel e, conseqüentemente, do impacto climático. Além dos aspectos ambientais e sociais, a implantação do modelo paperless também se conecta à governança corporativa. A pesquisa também destaca os desafios inerentes à transição para o formato paperless, como investimentos em infraestrutura tecnológica, treinamento de colaboradores e segurança de dados. No entanto, a aceitação do projeto por parte dos colaboradores e associados reflete uma cultura organizacional resiliente e comprometida com a inovação. Em síntese, o estudo de caso na Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR demonstra claramente o empenho da organização em abraçar práticas sustentáveis, alinhar-se aos ODS e implementar com sucesso uma transformação significativa em suas operações por meio do modelo paperless. Esse projeto não apenas representa um compromisso com a inovação, mas também ressalta a importância das práticas empresariais sustentáveis para a melhoria da experiência do associado e para a promoção da sustentabilidade global.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social; Socioambiental; Inovação e Tecnologia; Sustentabilidade.

---

<sup>1</sup> Graduação em Pedagogia pela Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT. Atualmente é aluna da Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas turma Cuiabá.

<sup>2</sup> Doutor em Estudos de Cultura Contemporânea pela Universidade Federal de Mato Grosso – UFMT, mestre em Educação pela UFMT e Pós-graduado em Gestão da Comunicação e Marketing pela Castelo Branco. É professor e orientador do Curso de Pós-Graduação em Gestão de Cooperativas do Icoop

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo aborda a implementação do modelo paperless no Sicredi na Cooperativa de Crédito Celeiro do MT/RR, onde será feito um recorte na agência Sinop Av. dos Jacarandás, onde o modelo foi implantado em dezembro de 2022, analisando sua relação com a responsabilidade social e ambiental, governança e as ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável). O modelo paperless, que se refere a diminuição de até 90% do uso de papel em processos e transações, tem sido adotado como parte da estratégia de eficiência operacional e sustentabilidade.

A responsabilidade social agrega valor à marca, fortalece os vínculos comerciais e sociais das empresas, gera valor e longevidade aos negócios, além de ser um fator de motivação para os funcionários. Ao exercer a responsabilidade social, a empresa coloca todos os seus produtos, serviços e recursos financeiros a serviço da comunidade. Está ajudando a construir um mundo melhor para todos, e está lucrando com isso. (ASHLEY, 2005, p. 62)

Conforme a definição de Ashley (2005), a responsabilidade social refere-se ao compromisso que uma organização deve estabelecer com a sociedade. Esse compromisso é expresso através de ações e posturas que, de maneira abrangente ou focalizada, geram impactos positivos. Nesse sentido, a organização age de forma proativa e coesa, alinhando suas ações com seu papel específico na sociedade e prestando contas de maneira responsável perante ela.

O Sicredi possui várias ações socioambientais que reforçam o compromisso da instituição com a temática. Além de diversas ações sociais, possui produtos financeiros que apoiam a sustentabilidade, investe em educação e apoia a comunidade. O tema se fortaleceu de tal modo que possuem um Referencial de Desenvolvimento Sustentável e Impacto Positivo, que compreende um conjunto de referências, englobando iniciativas e indicadores de maneira sistêmica. Sua finalidade reside em capacitar as cooperativas e as centrais a desempenharem um papel central no estímulo ao desenvolvimento local sustentável em suas respectivas regiões. Esse referencial estabelece o alicerce para a Medição de Impacto Positivo do Sicredi, um processo delineado para avaliar o progresso em termos de sustentabilidade em âmbito nacional, regional e local.

O paperless é um projeto desenvolvido na cooperativa Celeiro do MT/RR que propõe reduzir em até 90% a utilização de papel nas agências por meio da assinatura

eletrônica de documentos. Essa estratégia está alinhado com o Referencial de Desenvolvimento Sustentável e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável<sup>3</sup> da Organização das Nações Unidas. Esses objetivos abrangem áreas como erradicação da pobreza, fome zero, saúde e bem-estar, educação de qualidade, igualdade de gênero, energia limpa, trabalho decente, inovação e infraestrutura sustentável, entre outros.

Além dos benefícios ambientais, a adoção desse processo também está relacionada a governança corporativa. Por meio de processos digitais e automatizados o Sicredi melhora a transparência, a rastreabilidade e a segurança das transações.

Através de pressões, a sociedade tem se manifestado em duas áreas distintas: uma de natureza ecológica para proteção do meio ambiente natural e outra ligada a direitos e proteção do consumidor. O que antes era puramente econômico, como o nível de vida, está agora fortemente modificado por valores ligados à qualidade de vida para um maior número de indivíduos. (KARKOTLI, 2004, p. 45)

O que me motivou a investigar essa temática provém da observação direta do impacto positivo que ela gerou na agência. O conceito de sustentabilidade é algo no qual venho me envolvendo profundamente e ponderando desde o momento em que me tornei mãe. Qual mundo estou construindo para o meu filho? Com frequência, associamos a sustentabilidade a ações como "abraçar uma árvore", o que parece distante e abstrato da nossa realidade. Introduzir esse tópico no meu cotidiano, contemplando ações concretas que contribuam para um futuro mais promissor tanto para mim quanto para as gerações futuras é completamente lógico, pois isso nos posiciona como corresponsáveis por essa causa crucial. Quando a cooperativa adotou essa abordagem, experimentei um profundo orgulho ao perceber que estou integrado a uma instituição cujo propósito se alinha ao meu, fato que estimulou o meu desejo de aprofundar o estudo nesse âmbito.

É importante ressaltar que a transição para esse formato não está isenta de desafios. A implementação efetiva requer muito estudo, investimentos em infraestrutura tecnológica, treinamento de colaboradores e conscientização dos associados. Além disso, é necessário garantir segurança dos dados e a conformidade com as regulamentações de proteção de informações.

---

<sup>3</sup> Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável foram definidos por todos os países pertencentes a Organização das Nações Unidas (ONU) durante a Cúpula de Desenvolvimento Sustentável em Nova Iorque, a qual resultou na Agenda 2030.

## 2. MATERIAL E MÉTODOS

Este artigo adotou uma abordagem de pesquisa qualitativa com o objetivo de investigar a responsabilidade socioambiental e o alinhamento com as ODS no contexto do Sicredi. Para atingir esse objetivo, será realizado um estudo de caso na agência do Sicredi de Sinop Av. dos Jacarandás, onde o processo paperless foi implantado em dezembro de 2022, que permite uma análise aprofundada do fenômeno em seu contexto real (GIL, 2002, p. 54).

A coleta de dados será realizada por meio de duas estratégias complementares: entrevistas semiestruturadas e pesquisa bibliográfica. Segundo Gil (2002, p. 45),

a principal vantagem na utilização da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquele que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço.

As entrevistas semiestruturadas serão conduzidas com indivíduos-chave envolvidos na governança ESG e na promoção da responsabilidade socioambiental no Sicredi, a qual é responsável pela implementação do processo paperless nas agências da cooperativa, sendo ela realizada por meio da plataforma Microsoft Teams. Essa abordagem permite a obtenção de informações ricas e detalhadas sobre as práticas, desafios e oportunidades relacionadas aos temas em estudo.

As entrevistas semiestruturadas foram guiadas por um roteiro previamente elaborado, abordando questões relacionadas à relação do modelo de processo paperless com a governança ESG, responsabilidade socioambiental, alinhamento com as ODS e as práticas adotadas pelo Sicredi nesse sentido. Essa abordagem permite uma flexibilidade para explorar pontos específicos mencionados pelos entrevistados, bem como capturar suas perspectivas individuais sobre o tema.

Pode-se dizer que, em termos de coleta de dados, o estudo de caso é o mais completo de todos os delineamentos, pois vale-se tanto de dados de gente quanto de dados de papel. Com efeito, nos estudos de caso os dados podem ser obtidos mediante análise de documentos, entrevistas, depoimentos pessoais, observação espontânea, observação participante e análise de artefatos físicos. (GIL, 2002, p. 141)

A seleção dos participantes das entrevistas seguiu o critério de relevância e expertise, buscando envolver membros que atuam diretamente na área de processos da cooperativa e que atuam diretamente com a governança, sendo que foi entrevistado uma pessoa.

Também foi realizada uma pesquisa bibliográfica abrangente para coletar dados secundários relevantes. Serão consultadas bases de dados acadêmicas, periódicos especializados, relatórios institucionais, publicações e outras fontes confiáveis para embasar a discussão teórica e contextualizar as práticas do Sicredi em relação à governança ESG, responsabilidade socioambiental e alinhamento com as ODS.

A análise dos dados coletados foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, que envolve a codificação, categorização e interpretação dos dados para identificar padrões, tendências e principais temas emergentes. Segundo Mozzato e Grzybovski (2011, p. 734), “a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que tem como objetivo ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados coletado”.

A confiabilidade e validade dos resultados serão asseguradas por meio de estratégias como triangulação de dados (combinação de diferentes fontes de informação) e revisão pelos participantes (retroalimentação dos entrevistados sobre os resultados preliminares). Essas estratégias contribuíram para garantir a robustez dos resultados obtidos.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

O tema deste artigo aborda o conceito de paperless, que é a ideia de tornar uma empresa ou instituição livre de papel, adotando processos e fluxos de trabalho digitais. Este conceito tem ganhado cada vez mais espaço na gestão empresarial, a medida que as organizações buscam aprimorar seu desempenho e obter maior eficiência. Conforme mencionado por Granieri (2016), o conceito de ambiente livre de papel, conhecido como "paperless", refere-se à prática adotada por organizações que, valendo-se da tecnologia, empregam softwares, aplicativos e recursos online para gerenciar e armazenar documentos, com o propósito de aprimorar a eficiência de seus processos. Nesse sentido, o presente estudo se propõe a analisar a implementação de processos

paperless na Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR, fazendo um recorte na agência Sinop Av. Jacarandás.

O cooperativismo é uma forma de organização socioeconômica baseada na cooperação e no princípio de igualdade entre seus membros. No Brasil, o cooperativismo teve suas raízes no final do século XIX, com a chegada dos imigrantes europeus que trouxeram consigo a cultura cooperativista. De acordo com Silva (2018), a história do cooperativismo no Brasil está intimamente ligada ao contexto de luta por melhores condições de trabalho e desenvolvimento social. Segundo Pinho (1982, p. 8), “a cooperação quando organizada segundo estatutos previamente estabelecidos, dá origem a determinados grupos sociais. Dentre tais grupos as cooperativas representem aqueles que visam, em primeiro lugar, fins econômicos e educativos”.

No início do século XX, foram fundadas as primeiras cooperativas no país, principalmente nos setores agrícola e de crédito. Essas iniciativas buscavam superar as dificuldades enfrentadas pelos pequenos produtores e trabalhadores, proporcionando acesso a melhores condições de comercialização, crédito e serviços essenciais (SANTOS, 2017).

Ao longo dos anos, o cooperativismo no Brasil se fortaleceu e expandiu para diferentes setores da economia, como saúde, consumo, habitação e educação. O movimento cooperativista brasileiro ganhou destaque internacionalmente, sendo reconhecido como um importante modelo de desenvolvimento sustentável e inclusivo. A Lei 5764/71 aborda o tema do cooperativismo e o define em seu Art. 4º dizendo que “as cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados, distinguindo-se das demais sociedades” (BRASIL, 1971).

O cooperativismo é guiado por sete princípios fundamentais, estabelecidos pela Aliança Cooperativa Internacional (ACI), que é uma organização global que representa e promove o movimento cooperativista em escala internacional. Fundada em 1895, a ACI reúne cooperativas de diferentes setores e países, atuando como uma plataforma para a cooperação, troca de conhecimento e defesa dos interesses das cooperativas em âmbito mundial (ACI, 2021).

Um dos marcos importantes da ACI é a sua Declaração sobre a Identidade Cooperativa, que define sete princípios fundamentais que guiam as cooperativas em

todo o mundo. Esses princípios incluem adesão voluntária e aberta, gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade (ACI, 2021).

Esses princípios norteiam as ações das cooperativas brasileiras, promovendo a participação ativa dos membros na tomada de decisões, a distribuição equitativa dos resultados, o compromisso com a formação e capacitação dos cooperados, a cooperação entre as cooperativas e o envolvimento com a comunidade local.

O cooperativismo no Brasil desempenha um papel fundamental na inclusão social, no fortalecimento econômico das comunidades e na promoção de valores éticos e solidários. Silva (2018) pontua que ele se consolidou como uma alternativa de organização que busca conciliar os interesses coletivos e individuais, promovendo o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida de seus membros.

O Sicredi foi fundado em 1902, na cidade de Nova Petrópolis, no Rio Grande do Sul. Sua criação ocorreu como resposta às necessidades de crédito e serviços financeiros das comunidades rurais da região. A ideia principal era promover a cooperação entre os agricultores, oferecendo-lhes acesso a crédito para impulsionar suas atividades produtivas. Ao longo dos anos, o Sicredi expandiu suas operações para outras regiões do Brasil, tornando-se uma das maiores instituições financeiras cooperativas do país.

O Cooperativismo foi se difundindo e chegou ao Brasil através dos imigrantes alemães e italianos, que passaram a formar as Cooperativas de crédito e agropecuárias, que hoje são muito importantes para o agronegócio brasileiro devido a organização e a distribuição de riquezas, bem como, a motivação ao trabalho em equipe e cooperação (MALDANER e KIELING, 2019).

A cooperativa Celeiro do MT/RR é uma das filiadas ao sistema Sicredi. Ela foi criada em setembro de 1990 e desempenha um papel fundamental no desenvolvimento dessas regiões, apoiando os produtores rurais, promovendo o empreendedorismo e contribuindo para o crescimento econômico local. Atualmente a cooperativa possui mais de 600 colaboradores, com 19 agências no Mato Grosso e Roraima. Em Sinop possui 4 agências, sendo uma delas objeto de estudo desse trabalho.

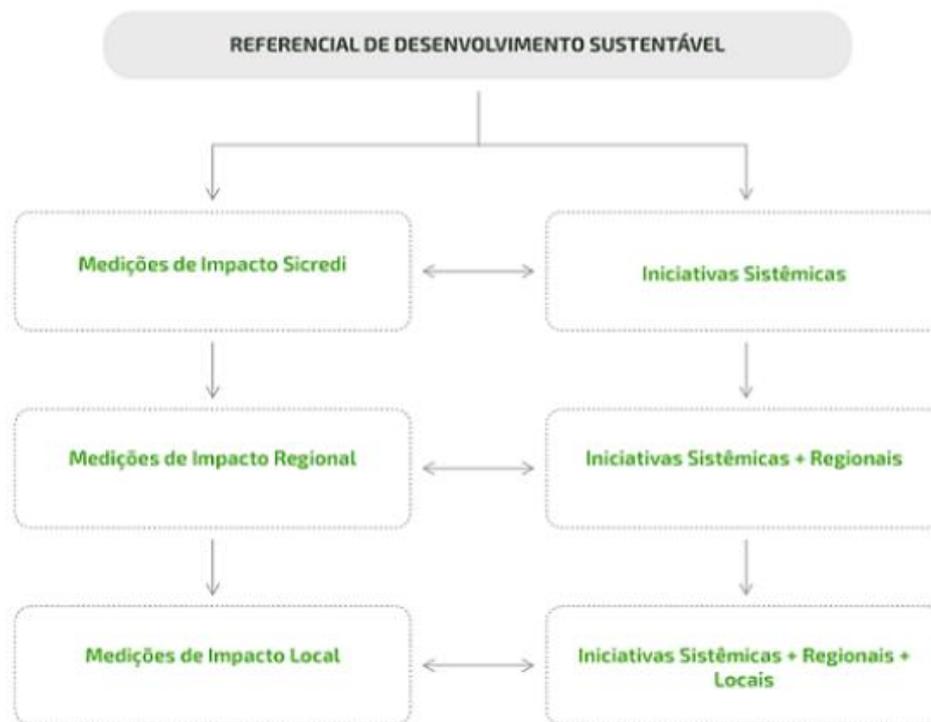
O cooperativismo veio para contrapor as desigualdades provocadas pela livre concorrência e exploração de mão de obra, hoje o que se vê é cooperativismo como forma de inclusão social, ou grupo de pequenos se torna grande quando formam uma cooperativa e a cooperativa concorre no mercado com as grandes corporações (SALES, 2010).

Os avanços na cooperativa não são apenas em aspectos geográficos, mas também com relação a revisão de modelos de governança buscando atingir os objetivos das ODS da ONU e, com isso, contribuir com a sociedade. A responsabilidade socioambiental está no radar de várias organizações e nas cooperativas vem crescendo ainda mais.

O Referencial de Desenvolvimento Sustentável do Sicredi representa um marco significativo na jornada da instituição em direção à sustentabilidade abrangente. Ele engloba um conjunto integrado de referências, incluindo iniciativas e indicadores sistêmicos, com o propósito de orientar as cooperativas e centrais do Sicredi para desempenharem um papel de destaque no estímulo ao desenvolvimento local e sustentável em suas respectivas regiões.

Além de servir como um guia estratégico, o Referencial é a base que sustenta a Medição de Impacto Positivo do Sicredi, um processo crucial para avaliar o progresso em termos de sustentabilidade em escalas que abrangem desde o âmbito nacional até o local. Como um componente central da estratégia, esse referencial desempenha um papel vital na orientação do planejamento estratégico de sustentabilidade do Sicredi, reforçando seu compromisso em alinhar-se com os princípios da sustentabilidade e avançar em direção a um futuro mais responsável e inclusivo.

**Figura 1:**  
Referencial de Desenvolvimento Sustentável Sicredi



Fonte: SICREDI, (2023).

A governança ESG (Environmental, Social, and Governance) é um conceito cada vez mais relevante no contexto empresarial e financeiro. Ela abrange três dimensões essenciais para o desempenho sustentável das organizações: ambiental, social e governança. Essa abordagem tem se tornado especialmente importante para instituições financeiras, como o Sicredi, que desempenham um papel fundamental na alocação de recursos e na promoção do desenvolvimento sustentável.

Para que as empresas alcancem a eficiência e a eficácia de forma estrategicamente corporativa, é preciso que a Governança Corporativa e a Sustentabilidade caminhem paralelamente, de maneira a aprimorar o desempenho e estimular a competitividade das organizações. (CANQUERINO, 2019, p. 65).

A responsabilidade socioambiental é um componente fundamental da governança ESG. Ela refere-se ao compromisso das organizações em adotar práticas que promovam o bem-estar social e a preservação do meio ambiente. Nesse contexto, o Sicredi tem se destacado ao adotar políticas e ações voltadas para a responsabilidade

socioambiental. Um dos temas focais de Soluções Sustentáveis é promover a gestão ecoeficiente, indicando que a organização tem caminhado em direção a sustentabilidade.

A responsabilidade social não é uma atividade separada do negócio da empresa. É a nova forma de gestão empresarial. E, para uma empresa ter sucesso, para conquistar e ampliar mercado, para ter competitividade, a responsabilidade social é indispensável. A empresa que não aumentar suas políticas e não for socialmente responsável não terá espaço no mercado. (GRAJEW, 2000, p. 48)

O Sicredi, dentro de sua estratégia sustentável engloba também ações da Agenda BC#, que se refere a uma das dimensões estratégicas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil (BCB) para orientar suas ações e políticas em relação à sustentabilidade. A Agenda BC# é composta por quatro pilares: Inovação, Inclusão, Cidadania Financeira e Sustentabilidade (BANCO CENTRAL, 2022).

Esta abordagem não apenas demonstra o compromisso do Sicredi com a responsabilidade socioambiental, mas também destaca sua capacidade de influenciar positivamente os demais stakeholders do mercado, incluindo instituições bancárias. Isso vai além de um mero cumprimento regulatório, representando uma manifestação consciente de seu papel na construção de um sistema financeiro mais sustentável e resiliente. Ao considerar os impactos ambientais e sociais de suas atividades, o Sicredi não apenas mitigará riscos associados a essas áreas, mas também influenciará positivamente as práticas do setor como um todo.

Acreditamos que o setor financeiro possui um papel essencial na transição para uma economia de baixo carbono e impacto socioambiental positivo, e estamos atentos às oportunidades para apoiar nossos associados e a sociedade como um todo nesse desafio. [...] Oferecemos, assim, uma série de linhas de crédito alinhadas à Economia Verde, uma classificação dada para produtos e serviços financeiros que possibilitam a melhoria do bem-estar das pessoas e da igualdade social, ao mesmo tempo em que reduzem significativamente os riscos ambientais e a escassez ecológica. (SICREDI, 2022, p. 119)

A compreensão do conceito de sustentabilidade deriva de três dimensões intrínsecas: ambiental, econômica e social. O desenvolvimento sustentável surge da interconexão entre essas três dimensões, resultando na ocorrência da sustentabilidade no ponto de encontro desses três pilares fundamentais. Segundo Dias (2015, p. 35), “é

importante compreender que nenhum desses pilares pode ser analisado de forma completa isoladamente, há sempre uma interdependência recíproca entre os três”.

Além disso, o Sicredi também tem se engajado com as Organizações das Nações Unidas (ONU) por meio do apoio e da promoção das metas estabelecidas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Os ODS são uma agenda global composta por 17 objetivos e 169 metas, que visam promover a prosperidade econômica, a igualdade social e a preservação ambiental, que estão ligadas a agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável. Trata-se de “uma agenda de compromissos coletivos das nações no mundo com aspectos sociais, econômicos e ambientais determinantes para a construção de um mundo mais igualitário, pacífico, e ambientalmente equilibrado” (HOCAYEN-DA-SILVA; DA SILVA, 2021, p.86).

**Figura 2:**

## Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: ONU, (2023).

No que diz respeito à governança ESG, o Sicredi tem adotado medidas para fortalecer as práticas de transparência, prestação de contas e gestão de riscos. As ações relacionadas à governança ESG, responsabilidade socioambiental e aos ODS têm trazido benefícios tanto para a instituição quanto para as comunidades atendidas.

Torna-se essencial, portanto, o reconhecimento de que em alguns eixos temáticos dos ODSs as cooperativas possuem aderência direta, como: (...) ; iii) promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos; iv) construir infraestruturas resilientes, promover a

industrialização inclusiva e sustentável e fomentar a inovação; v) assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis; vi) tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima e os seus impactos; e vii) proteger, recuperar e promover o uso sustentável dos ecossistemas terrestres, gerir de forma sustentável as florestas, combater a desertificação, deter e reverter a degradação da terra e deter a perda de biodiversidade. (HOCAYEN-DA-SILVA; DA SILVA, 2021, p.95).

Em seu Relatório de Sustentabilidade 2022 o Sicredi divulgou o Referencial de Desenvolvimento Sustentável para as cooperativas, que é uma

ferramenta interna para mensurar o desempenho em sustentabilidade das entidades do Sistema. Em vista disso, a análise dos resultados é considerada pauta mínima de todos os comitês de sustentabilidade do Sistema, pois apoia na identificação de oportunidades para avançarmos na agenda de sustentabilidade, subsidiando a construção de planos de ação. Com base no conjunto de indicadores apresentados no Referencial, disponibilizamos às cooperativas uma ferramenta online (dashboard) que apresenta os seus dados de desempenho, a partir da Visão Executiva do Referencial. Por meio dela, é possível gerar relatórios para acompanhar o desempenho da entidade ao longo do tempo e seu estágio de maturidade. (SICREDI, 2022)

Com essa ferramenta, as cooperativas do sistema conseguem avaliar suas ações em busca de pontos a serem desenvolvidos. O relatório traz as dimensões econômicas e sócias: Indicadores de sustentação do negócio e Indicadores de Impacto positivo.

Outro material disponibilizado para apoiar as lideranças é o Guia ESG, o qual

tem como objetivo fortalecer o alinhamento da Estratégia de Sustentabilidade, apresentando como fazemos sustentabilidade na prática e quais são nossas iniciativas ligadas ao ESG, conectando com a linguagem do mercado. O objetivo do Guia é apoiar a alta liderança para que possam se posicionar sobre o assunto, bem como conduzir as discussões dos próprios Comitês de Sustentabilidade. (SICREDI, 2022, p.79)

O modelo de processo paperless é um exemplo de ação de vai ao encontro de vários objetivos das ODS e também da política do Sistema Sicredi. Além disso, é uma tendência que tem se consolidado nas empresas, visto que traz benefícios tanto para os colaboradores quanto para os clientes. Com a redução do uso de papel, as empresas podem aumentar a produtividade, reduzir custos e tornar seus processos mais ágeis e eficientes, além de contribuir para a preservação do meio ambiente. O avanço tecnológico e a crescente digitalização têm impulsionado essas transformações nas

organizações, com ferramentas e plataformas que facilitam a diminuição de papel como, por exemplo, os tablets e smartphones e seu armazenamento em arquivos digitais.

O conceito de paperless refere-se, então, à redução ou eliminação do uso de documentos físicos por meio da adoção de processos eletrônicos e tecnologias digitais (GRANIERI, 2016). Para uma implementação efetiva do conceito paperless, é preciso que a empresa crie soluções tecnológicas que permitam a eliminação do papel na rotina de trabalho. Nesse aspecto, conforme afirma Santos (2020), a capacidade de digitalização dos documentos é um dos principais fatores que possibilitam a adoção do conceito paperless. Além disso, a adoção de softwares e soluções de gestão documental adequados é imprescindível para assegurar a eficácia do processo.

Para viabilizar essa ação, a cooperativa utilizou a assinatura eletrônica, que está regulamentada pela Lei 14.063/2020. Vários documentos que antes precisavam ser assinados fisicamente, passam a ser assinados por meio de um link que vai diretamente no e-mail do associado ou pelo tablet nas agências. Nesse formato, o associado faz sua assinatura e uma foto no modelo “selfie” no momento em que está assinando o documento. A assinatura possui vários métodos de validação e podemos destacar como os principais a foto, localização geográfica no momento da assinatura, IP do dispositivo que está assinando o documento e e-mail conforme cadastro do associado. A assinatura eletrônica,

[...] representa um conjunto de dados, no formato eletrônico, que é anexado ou logicamente associado a um outro conjunto de dados, também no formato eletrônico, para conferir-lhe autenticidade ou autoria. A assinatura eletrônica, portanto, pode ser obtida por meio de diversos dispositivos ou sistemas, como login/senha, biometria, impostação de Personal Identification Number (PIN) etc. Um dos tipos de assinatura eletrônica é a assinatura digital, que utiliza um par de chaves criptográficas associado a um certificado digital. Uma das chaves – a chave privada – é usada durante o processo de geração de assinatura e a outra – chave pública, contida no certificado digital – é usada durante a verificação da assinatura (INFRAESTRUTURADE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRA, 2015, p. 14).

Sua implementação bem-sucedida também tem relação direta com a mudança da cultura organizacional, que deve ser devidamente planejada e comunicada aos colaboradores. Além disso, é fundamental que a empresa ofereça treinamento e suporte técnico, para que os funcionários possam compreender os novos processos e utilizar as ferramentas digitais de forma adequada.

No caso da Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR, a agência Sinop Av. Jacarandás decidiu adotar medidas para se tornar livre de papel em seus processos administrativos, sobretudo aqueles relacionados à relação com o cliente. A partir da adoção de uma plataforma eletrônica integrada, e do treinamento das equipes, foi possível reduzir significativamente o uso de papel, aumentando a eficiência e a rapidez do atendimento e das transações bancárias, bem como a satisfação do cliente.

Assim, um associado da cooperativa consegue assinar diversos documentos sem estar presencialmente em uma agência, como por exemplo empréstimos, financiamentos e até mesmo abertura de conta. Isso traz satisfação e velocidade, além de manter o associado no centro do negócio: ele escolhe como prefere ser atendido, de forma presencial ou digital.

A transição para esse modelo traz consigo uma série de benefícios e desafios. Dentre os benefícios, destaca-se a redução de custos operacionais, economia de espaço físico, maior eficiência e agilidade nos processos, além de contribuir para a sustentabilidade ambiental por meio da diminuição do consumo de papel (GRANIERI, 2016).

A aceitação e adaptação dos colaboradores à nova forma de trabalho são outros desafios importantes. A mudança de um ambiente baseado em papel para um ambiente digital exige treinamento, conscientização e apoio aos funcionários, além da implementação de ferramentas e interfaces intuitivas que facilitem a transição. Toda mudança cultural é desafiadora em uma organização, mas necessária com o passar do tempo para que a empresa também evolua.

A cultura representa o ambiente de crenças e valores, costumes, tradições, conhecimentos e práticas de convívio social e relacionamento entre as pessoas. A cultura significa o comportamento convencionalizado e aceito pela sociedade e provoca enorme influência e condicionamento sobre todas as ações e comportamentos das pessoas. Sob um ponto de vista genérico, a cultura consiste de padrões explícitos e implícitos de comportamentos adquiridos e transmitidos ao longo do tempo e que constituem uma característica própria de cada sociedade. Através da cultura, a sociedade impõe suas expectativas e normas de conduta sobre os seus membros condicionando-os a se comportarem da maneira socialmente aceitável aos seus padrões, crenças, valores, costumes e práticas sociais. (CHIAVENATO, 1994, p. 52)

Sendo a cultura um modo de perceber e agir naquele espaço, fazer com que a equipe entenda os motivos que levaram a essa transação é fundamental. Os colaboradores precisam ver valor nessa mudança, tendo a governança um papel essencial nessa missão. Segundo Chiavenato, “o clima organizacional é favorável quando proporciona satisfação das necessidades pessoais dos participantes, produzindo elevação do moral interno. É desfavorável quando proporciona frustração daquelas necessidades” (1994, p. 53).

Além disso, é importante ressaltar que a transição para o paperless não deve ser vista como um fim em si mesmo, mas como parte de uma transformação digital mais ampla. A adoção de tecnologias digitais deve estar alinhada com a estratégia organizacional, buscando otimizar processos, melhorar a tomada de decisões, promover a inovação e ir ao encontro do propósito da organização.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Neste estudo de caso sobre a implementação do processo paperless na Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR, agência Sinop Av. Jacarandás, emergem importantes conclusões acerca da transformação organizacional promovida por essa transição. Os resultados revelam que a iniciativa de adotar práticas paperless foi impulsionada pela diretoria da cooperativa, com o objetivo de automatizar processos, otimizar o tempo dos gerentes de negócios, aprimorar o atendimento aos associados, reduzir custos operacionais, criar um arquivo digital eficiente e, ao mesmo tempo, reforçar seu compromisso com a preservação ambiental. Segundo Ashley (2005, p. 175), “ter um comportamento ético e transparente, com foco nos aspectos sociais e ambientais, visando um desenvolvimento econômico sustentável, ganha cada vez mais importância”.

Uma observação intrigante é a inspiração derivada de outras cooperativas, cujo foco estava na gestão de papéis físicos. O estudo prévio desses projetos em diferentes localidades evidencia a importância da aprendizagem interorganizacional. O exame das ferramentas empregadas e da viabilidade dessas abordagens serviu como base sólida para a construção do projeto em questão.

Isso vai ao encontro do 6º princípio do cooperativismo, intercooperação. De acordo com as observações de Goes (2011), a intercooperação se configura como uma via essencial para o aprimoramento do cooperativismo. Nesse sentido, a reciprocidade entre os cooperados desencadeia uma necessidade correspondente nas cooperativas de cultivar a assistência mútua. Somente por meio desse mútuo apoio, pode-se concretizar um progresso abrangente em termos financeiros, econômicos, sociais e culturais tanto para os associados individualmente quanto para o movimento cooperativista em sua totalidade.

É interessante notar que a preocupação inicial com a conformidade legal, especialmente em relação às assinaturas eletrônicas, demonstra a dedicação da cooperativa em estabelecer uma base jurídica sólida. Existe uma lista de documentos que foram validados juridicamente e que estão autorizados a serem assinados eletronicamente, sendo que poucos casos precisam de assinatura física.

O modelo de assinatura adotado pelo Sicredi é a assinatura eletrônica, a qual representa uma evolução significativa no contexto da transformação digital e da simplificação de processos. Reconhecida legalmente pela Lei 14.063/2020, a assinatura eletrônica é uma forma segura e eficiente de validar acordos, contratos e transações comerciais por meios eletrônicos. Ela permite a substituição das tradicionais assinaturas manuais, reduzindo a burocracia e proporcionando agilidade nos negócios. Com base em tecnologias como criptografia e certificação digital, a assinatura eletrônica garante a autenticidade, integridade e não repúdio dos documentos, contribuindo para a confiança nas transações realizadas no ambiente digital.

Com relação aos desafios, podemos citar a necessidade de garantir a segurança e a confidencialidade das informações digitais. A proteção de dados se torna essencial, requerendo a implementação de medidas de segurança, políticas de acesso e gestão adequada dos sistemas e arquivos digitais.

A gestão documental significa a sobrevivência, competitividade de uma instituição. Conduz à transparência das atividades, possibilitando a governança e o controle das informações; documenta as atividades de pesquisa, desenvolvimento, assegura, de forma eficiente, a produção, administração, manutenção e destinação; eliminação dos documentos que não tenham valor administrativo fiscal, legal ou para pesquisa científica e histórica; assegura o uso adequado de processamento automatizado de dados; contribui para o acesso e preservação dos documentos que fazem jus à guarda permanente; faz

com que a instituição reformule o seu fazer arquivístico (RIBEIRO, 2010, p. 4).

Na cooperativa os documentos nato-digitais são guardados no GED (Gestão Eletrônica de Documentos), que é uma plataforma digital para guarda. O Conarq (2011, p. 10) define o GED como sendo o "conjunto de tecnologias utilizadas para organização da informação não-estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição". Por se tratar de instituição financeira, os dados precisam ser minuciosamente protegidos, por isso sua gestão e monitoramento são essenciais, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018) e também a Lei do Sigilo Bancário.

A primeira agência que recebeu o paperless como piloto foi Sorriso Leste. Sua aceitação pelos associados foi ótima, o que reflete a maturidade do planejamento e a aderência dos colaboradores à nova abordagem. Devido ao seu sucesso, logo novas agências foram contempladas e a previsão de total implementação é até agosto de 2023, atestando a escalabilidade e o compromisso da cooperativa em promover essa mudança.

A responsabilidade de implantar o projeto é atribuída à área de processos e qualidade, demonstrando a relevância estratégica dessa iniciativa. A abordagem que envolve conversas com gestores e colaboradores é fundamentada na gestão de mudança, com foco em internalizar a transformação no propósito da cooperativa, refletindo o compromisso do Sicredi em construir uma sociedade mais próspera.

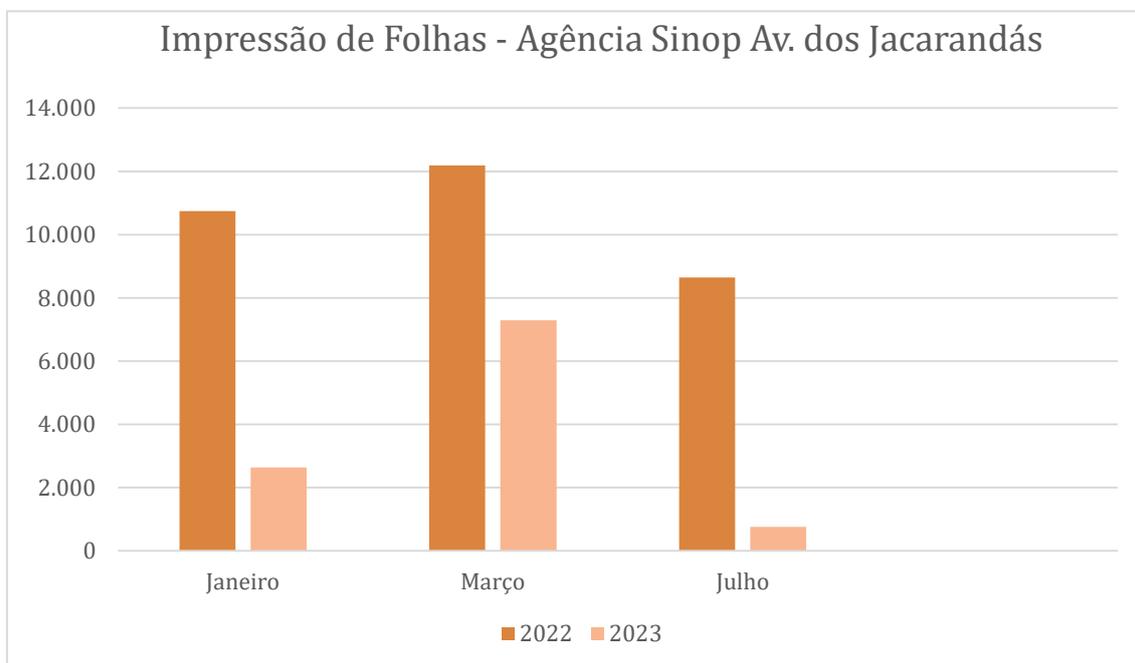
A adoção da plataforma de assinatura eletrônica Namiral e a distribuição de tablets aos colaboradores evidenciam a sinergia entre tecnologia e estratégia. Esse processo demonstra flexibilidade, permitindo que os associados optem por assinar remotamente ou presencialmente nas agências. Segundo Granieri (2016), a tecnologia desempenha um papel fundamental no gerenciamento e armazenamento de documentos, auxiliando as empresas a aprimorar sua performance e a alcançar maior eficiência, especialmente em um contexto onde a agilidade e a redução de custos constituem diferenciais competitivos de relevância.

A busca pela redução drástica de 90% no consumo de papel demonstra o comprometimento da cooperativa com a sustentabilidade ambiental. A análise qualitativa dos dados disponíveis atualmente, embora ofereça uma compreensão inicial da redução do consumo, está evoluindo para uma análise quantitativa mais abrangente

por meio da implementação do Power BI. Esse passo em direção à quantificação permitirá uma compreensão mais profunda do impacto ambiental e social desse projeto.

O entendimento e a aplicabilidade de critérios ESG pelas empresas brasileiras é, cada vez mais, uma realidade. Atuar de acordo com padrões ESG amplia a competitividade do setor empresarial, seja no mercado interno ou no exterior. No mundo atual, no qual as empresas são acompanhadas de perto pelos seus diversos stakeholders, ESG é a indicação de solidez, custos mais baixos, melhor reputação e maior resiliência em meio às incertezas e vulnerabilidades (Rede Brasil do Pacto Global da ONU, 2020)

## GRÁFICO 1



Fonte: Sicredi

Conforme podemos observar no gráfico acima, no mês subsequente a implantação do projeto (janeiro de 2023), a agência Sinop Av. dos Jacarandás já teve uma redução de 75,45% no consumo de papel com relação ao mesmo período do ano anterior, sendo que o cronograma do projeto é a redução de 90% do uso de papel em até 03 meses. No mês de março de 2023, a redução comparado ao mesmo mês de 2022 foi de 40,20%. Em julho de 2023 a agência conseguiu atingir o objetivo do projeto, reduzindo em 91,30%, um grande marco.

Em uma perspectiva mais ampla, o projeto paperless representa uma virada de página para a cooperativa. A ferramenta implementada não só alinhou-se ao propósito

do Sicredi, mas também estabeleceu uma abordagem eficaz e confiável de atendimento ao associado, em conformidade com o modelo omni-channel.

Para estreitar o nosso relacionamento com os associados, estabelecemos canais físicos e digitais, a fim de atender as suas necessidades e preferências particulares. Nesse sentido, desenvolvemos canais de relacionamento conectados à evolução dos nossos sistemas, principalmente à nova plataforma que processa nossas soluções financeiras. Buscamos, assim, ampliar a integração entre todos os canais disponíveis, sejam eles físicos ou digitais, ao mesmo tempo em que ampliamos a oferta de produtos e serviços e agregamos novas funcionalidades, como a mobilidade e a omnicanalidade. [...] No que se refere às estruturas e processos, agilizamos o processo da associação ao retirar a obrigatoriedade de apresentação física do comprovante de residência, e incluímos no contrato um termo de autodeclaração sobre a residência. Ao mesmo tempo, implementamos tecnologias digitais que permitem a dispensa de impressão de papel para uma série de processos, como contratos de onboarding, adesão e alteração de cestas e tarifas. (SICREDI, 2022, p. 98)

A relevância dessa transformação não pode ser subestimada, pois não só atende aos imperativos modernos de eficiência, mas também ressoa com as metas e valores mais profundos da cooperativa: o associado no centro do negócio e o propósito de construir juntos uma sociedade mais próspera.

## 5. CONCLUSÕES

A análise minuciosa do estudo de caso sobre a transição para o ambiente paperless na Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR revela um compromisso robusto da organização com a sustentabilidade e a inovação. Os dados coletados durante a pesquisa destacam de maneira contundente a determinação da cooperativa em adotar práticas que não só otimizem sua eficiência operacional, mas também estejam alinhadas com os princípios e objetivos mais amplos das metas de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Os resultados indicam que a implementação do projeto paperless não apenas resultou em eficiência e agilidade nos processos internos, mas também demonstrou uma forte aderência aos ODS da ONU. A adoção de práticas que reduzem significativamente o consumo de papel e promovem a digitalização se traduz diretamente na contribuição para objetivos como a sustentabilidade ambiental e a redução do impacto climático.

Um aspecto notável é a aceitação calorosa do projeto paperless tanto por parte dos colaboradores quanto dos associados da cooperativa. Essa aceitação aponta para uma cultura organizacional resiliente e aberta à inovação, onde as partes envolvidas compreenderam claramente os benefícios tangíveis da transição. A capacidade do projeto de unir os funcionários em torno de um objetivo comum e de fornecer aos associados uma experiência mais ágil e conveniente é um testemunho da sua eficácia e relevância.

Importante destacarmos que os números quantitativos da diminuição do uso do papel na agência são dados importantes e relevantes, mas que não contam toda a história, desse modo a pesquisa não esgota as respostas (e nem as indagações) acerca de seu resultado. Algumas perguntas ainda podem ser elucidadas, como por exemplo: o que ocorreu para em março o consumo estar maior do que janeiro de 2023? Quais ações a agência realizou para que em julho o objetivo fosse atingido? Foi uma questão de mudança cultural dos colaboradores, dos associados ou dos dois? Como as demais agências da cooperativa performaram no projeto? Outro ponto importante que não foi explorado neste trabalho é a quantidade de colaboradores e de associados que a agência possuía nos períodos, visto que a tendência é de que quanto maior a quantidade de colaboradores e de associados, maior também é a quantidade de impressões realizadas nas atividades.

Assim, concluímos que o projeto foi implantado com sucesso na agência pesquisada, que apesar dos desafios iniciais em reduzir o consumo, a agência conseguiu reavaliar suas ações e traçar uma estratégia rumo ao compromisso sustentável da cooperativa e do sistema Sicredi, demonstrando compromisso e engajamento. Embora os benefícios ainda estejam por serem completamente percebidos, é inegável que um trabalho notável foi executado, alterando de forma substancial a perspectiva de todos os participantes envolvidos nesse processo. Ao longo do tempo, essa iniciativa terá um impacto tangível na redução das emissões de CO<sub>2</sub> e no freio ao desmatamento, contribuindo assim para um mundo mais sustentável, onde os recursos são escassos e preciosos. Além disso, este projeto também influenciou uma transformação entre os colaboradores, os quais tiveram que não apenas abraçar a causa, mas também internalizar a responsabilidade por suas ações no mundo.

Em resumo, os dados colhidos nesse estudo de caso na Cooperativa Sicredi Celeiro do MT/RR não só reforçam a capacidade da organização em abraçar práticas sustentáveis e alinhar-se aos ODS, mas também revelam a notável capacidade da cooperativa de conduzir e implementar com sucesso uma transformação significativa em suas operações. O projeto paperless não apenas simboliza um compromisso com a inovação, mas também destaca a importância de práticas empresariais que possam promover a sustentabilidade e melhorar a qualidade da experiência do associado.

## REFERÊNCIAS:

TRAINA, Agma Juci Machado. JUNIOR, Caetano Traina. **Como fazer pesquisa bibliográfica**. Volume 2 - Número 2 - Agosto 2009, SBC HORIZONTES. <<http://univasf.edu.br/~ricardo.aramos/comoFazerPesquisasBibliograficas.pdf>>. Acesso em: 24/03/2023.

Aliança Cooperativa Internacional (ACI). **Declaração sobre a Identidade Cooperativa**. 2021

ASHLEY, Patricia Almeida. **Ética e Responsabilidade Social nos Negócios** – São Paulo: Saraiva, 2002.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sustentabilidade**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sustentabilidade>>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.

BRASIL. Lei n. 5764/71, de 16 de dezembro de 1971. **Lei geral das cooperativas**. Brasília-DF, 1971. <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/109412/lei-5764-71>>. Acesso em: 07/08/2023

CANQUERINO, Yogo Kubiak. **O nível de adoção das práticas de governança corporativa em cooperativas no Oeste do Paraná**. 2019. 186f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Rural Sustentável) – Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Marechal Cândido Rondon, 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando Pessoas**. 3ª edição. São Paulo: Makron books, 252 p, 1994.

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS (CONARQ). **E-ARQ Brasil: modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos**. Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos (CTDE). Rio de Janeiro, 2011. <<http://www.siga.arquivonacional.gov.br/media/earqbrasil2011.pdf>>. Acesso em: 07/08/2023

DIAS, Reinaldo. **Responsabilidade Social: Fundamentos e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2012.

DIAS, Reinaldo. **Sustentabilidade: origem e fundamentos; educação e governança global; modelo de desenvolvimento**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOES, Milton Cesar. **Cooperação e Performance Econômica: O Sicredi (Brasil)**. Vila Real: 2011.

GRAJEW, Oded. **O que é responsabilidade social**. São Paulo: Mercado Global, 2000

GRANIERI, Rodolfo. **Novas oportunidades pra empresas paperless**. Cio From IDG, 2016. <<https://cio.com.br/novas-opportunidades-para-empresas-paperless/>>. Acesso em: 07/08/2023

HOCAYEN-DA-SILVA, Antônio João; DA SILVA, Alessandra Hocayen. **Protagonismo das cooperativas na promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável: reflexões teóricas e agenda de pesquisa**. Desenvolvimento em Questão, v. 19, n. 54, p. 83-103, 2021.

INFRAESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRA. **Visão geral sobre assinaturas digitais na ICP-BRASIL: DOC-ICP-15 – Versão 3.0**, 2015. <[https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/legislacao/resolucoes/resolucoes-old/copy\\_of\\_Resolucao\\_CGICPBrasil\\_182Dec10139Etapa3DOC15\\_assinada.pdf](https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/legislacao/resolucoes/resolucoes-old/copy_of_Resolucao_CGICPBrasil_182Dec10139Etapa3DOC15_assinada.pdf)>. Acesso em: 29/07/2023

KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade social: uma estratégia empreendedora**. Tese (Doutorado) –, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2004.

KARKOTLI, Gilson. **Responsabilidade social empresarial**. Rio de Janeiro: Vozes, 2006.

MACHADO FILHO, Cláudio Pinheiro. **Responsabilidade social e governança: o debate e as implicações: responsabilidade social, instituições, governança e reputação**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

MALDANER, Geórgia Luiza; KIELING, Rejane Inês. **A Sucessão Vista sob a Ótica da Transferência da Doutrina do Cooperativismo Entre e Intra as Gerações de Famílias de Cooperados: Um Caso de Associados de Cooperativa**. Pleiade, vol 13, n 29: 69-89, Jul./Dez., 2019. <<https://pleiade.uniamerica.br/index.php/pleiade/article/view/643/723>> Acesso em: 29/07/2023

MOZZATO, Anelise Rebelato; GRZYBOVSKI, Denize. **Análise de conteúdo como técnica de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios**. Revista de Administração Contemporânea, v. 15, n. 4, p. 731-747, jul. 2011. Disponível em: <[scielo.br/j/rac/a/YDnWhSkP3tzfXdb9YRLCPjn/?lang=pt#](https://scielo.br/j/rac/a/YDnWhSkP3tzfXdb9YRLCPjn/?lang=pt#)>. Acesso em: 29/07/2023

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustent%C3%A1vel>>. Acesso em: 10 de agosto de 2023.

PACTO GLOBAL REDE BRASIL. **ESG**. <<https://www.pactoglobal.org.br/pg/esg>>. Acesso em: 29/07/2023

PINHO, Diva Benevides. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista.** São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1982.

SALES, J. E. **Cooperativismo: origens e evolução.** Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – Centro de Ensino Superior de São Gotardo. V. 19, N 1, 2010. <[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-43662015000100058&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-43662015000100058&script=sci_arttext&tlng=pt)> Acesso em: 03/08/2023.

Santos, Paulo Cesar. (2017). **Cooperativismo Agrícola no Brasil: Desafios e Oportunidades.** Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional, 13(2), 1-18.

Santos, P. S., Cruz, R. M., & Rodrigues, P. R. (2020). **Implementing a Paperless Office: Challenges and Solutions.** In Proceedings of the 10th International Conference on Information, Intelligence, Systems and Applications (pp. 1-5). IEEE.

SICREDI, 2022. **RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2022.** <[https://www.sicredi.com.br/media/produtos/filer\\_public/2023/04/10/sicredi\\_relatorio\\_sustentabilidade\\_2022.pdf](https://www.sicredi.com.br/media/produtos/filer_public/2023/04/10/sicredi_relatorio_sustentabilidade_2022.pdf)>. Acesso em: 08/08/2023

SICREDI, 2022. **PORTIFOLIO DE SUSTENTABILIDADE.** <<https://www.sicredi.com.br/site/fundacao/portfolio-de-sustentabilidade/>>. Acesso em: 08/08/2023

Silva, M. A. (2018). **Cooperativismo no Brasil: Uma Perspectiva Histórica.** Revista de Administração Contemporânea, 22(4), 563-583.