

Sistema OCB/RJ celebra Dia Internacional do Cooperativismo com programação especial no BioParque



Para celebrar a data, o Sistema OCB/RJ promove, no dia 5 de julho, uma série de atividades gratuitas para o público que irá visitar o parque, localizado na Quinta da Boa Vista, zona norte do Rio de Janeiro. A instituição ainda presenteou com um passaporte anual gratuito do BioParque 4 mil pessoas ligadas a 70 cooperativas de mais de 40 cidades do estado.

Já na entrada, os visitantes serão impactados com artistas circenses, como malabaristas, bambolistas e perna de pau. Já no espaço interno, as ações acontecerão em quatro ambientes que oferecerão entretenimento para toda a família, por meio das cooperativas Coopidade, Cooptec, Data Coop, Unimed Ferj, Uniodonto Ferjes, além da empresa circense Churumello Circus.

Um dos locais é o Espaço Viver Bem que, além da abertura institucional com o representante do Sistema OCB/RJ, além de contar com atividades de alongamento, oficinas de alimentação saudável e um divertido espetáculo circense que inclui a apresentação do palhaço Churumello com o famoso número de bolhas gigantes. Já o Espaço Cultural Infantil contará com uma programação bem diversificada, que inclui contação de histórias, teatro de fantoches, show de mágica e até mesmo orientações sobre higiene bucal infantil.

E no Espaço Educação e Arte, o público contará com três sessões de um divertido bate-papo animal com o biólogo do BioParque, que contará as curiosidades dos principais moradores do parque. Para divertir ainda mais os pequenos, o ambiente ainda contará com uma estação de pintura de rosto.

E para quem deseja um momento relaxante, mas ao mesmo tempo, não abre mão de estar em dia com as finanças, o espaço Saúde e Finanças, oferecerá quick massage, um jogo infantil sobre finanças, orientações sobre educação financeira e mais uma estação de pintura de rosto.

“Escolhemos um local simbólico e inspirador como o BioParque do Rio porque ele representa muitos dos nossos valores: respeito à vida, sustentabilidade, educação e conexão com a comunidade. Será um momento de celebração, mas também de aprendizado e fortalecimento dos laços entre as cooperativas e a sociedade”, destaca Vinicius Mesquita, presidente do Sistema OCB/RJ.

O BioParque estará aberto ao público, que poderá participar de todas as atividades, sem nenhum custo adicional, apenas arcando com o valor tradicional dos bilhetes de entrada. O evento é o momento de celebrar o cooperativismo para quem já quem vivencia essa realidade e uma forma de apresentar aos visitantes o modelo de negócio que tem impactado o estado.

Sobre o CoopsDay

O Dia Internacional do Cooperativismo é celebrado todo primeiro sábado de julho desde 1923, por iniciativa da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), a principal organização mundial do setor. A data foi oficialmente reconhecida pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1995, consolidando o dia como símbolo da parceria entre as cooperativas e os esforços globais por desenvolvimento sustentável, inclusão e paz.

Com o lema “Cooperativas: Impulsionando soluções inclusivas e sustentáveis para um mundo melhor”, o CoopsDay deste ano ganha ainda mais relevância, já que a ONU decretou 2025 como o Ano Internacional das Cooperativas, reconhecendo o papel transformador do cooperativismo na promoção do desenvolvimento sustentável, da inclusão e da equidade social.



Workshop “Magia dos Detalhes” inspira cooperativas com estratégias da Disney para encantar clientes



Encantar o cliente é ir além do esperado, criando experiências memoráveis. A frase acima, presente em diversas publicações sobre encantamento de clientes, se fez presente no Workshop Magia dos Detalhes, promovido pelo Sistema OCB/RJ em 26 de junho, e que reuniu cerca de 70 participantes em uma imersão de seis horas sobre estratégias de encantamento ao cliente, inspiradas no case da Disney.

A capacitação teve como foco aprimorar a experiência do público nas cooperativas, apresentando ferramentas práticas e conceitos que ajudam a criar conexões significativas com os consumidores. O conteúdo do workshop foi conduzido por Phillipe Lontra, que guiou os participantes em uma jornada de descobertas sobre o propósito único de cada empresa, e como esse propósito pode ser alinhado à experiência que desejam proporcionar.

Segundo ele, “uma grande estratégia não precisa, necessariamente, vir acompanhada de um produto revolucionário”, citando o exemplo das cafeterias que transformaram o simples ato de tomar café em uma experiência de acolhimento a aconchego — permitindo, inclusive, cobrar mais por isso. “Quanto mais eu agrego valor à experiência, mais irrelevante se torna o preço na cabeça do cliente”, destacou.

Entrando no case da Disney, Lontra acredita que, para além de todas as técnicas para encantar o cliente, o sucesso da empresa está na consistência e manutenção da excelência. Na Disney, as estratégias de encantamento do cliente passam por cinco pontos:

1. Todos importam – Cuidar dos bastidores é essencial para que a linha de frente brilhe.
2. Tenha empatia – A culpa pode não ser sua, mas a responsabilidade de resolver é.
3. Não ignore os detalhes – Pequenos pontos fazem grande diferença.
4. Escute, escute e aprenda – Compreenda o cliente e antecipe necessidades.
5. Acima e além – Supere expectativas, oferecendo mais do que o básico.

Uma das ferramentas destacadas foi o método LAST, amplamente utilizado pela Disney para lidar com reclamações e situações delicadas, promovendo um padrão de excelência no atendimento, ouvindo o cliente até o último minutos:

- Listen (ouça).
- Apologize (peça desculpas).
- Solve (resolva).
- Thank (agradeça).

Segundo pesquisas apresentadas por Lontra, 89% dos consumidores mudam de empresa após uma experiência negativa. O método LAST surge como um caminho eficaz para evitar esse cenário, fortalecendo vínculos com o público.

Além dos métodos já citados, a Disney é conhecida pela forma de atendimento por conhecer muito bem os seus clientes. Para conhecê-los, a empresa usa um processo chamado de guestologia (a palavra “guest” significa convidado em português). Esse estudo é baseado em três pilares: entendimento do comporta o convidado, busca constante por inovação e criação de experiências personalizadas.

Os quatro passos para aplicar a guestologia são:

1. Necessidade – Compreender por que o cliente procura sua empresa.
2. Desejo – Gerar uma experiência positiva com o produto, para além da resolução de uma dor.
3. Estereótipos – Antecipar às possíveis percepções que o cliente pode ter sobre seu negócio e as solucionar.
4. Emoções – Garantir que os sentimentos positivos superem eventuais falhas.

Esses foram apenas alguns dos pontos que Phillipe Lontra trouxe para os participantes do workshop. Todos os critérios e planejamentos apresentados por Lontra vieram acompanhados de atividades práticas. Os participantes receberam apostilas e, em cada detalhe ensinado, foram incentivados a registrar ideias de aplicação nas rotinas das cooperativas.

Um dos momentos mais marcantes do workshop foi a construção das chamadas chaves do sucesso, que são os quatro ou cinco pontos essenciais do trabalho de uma empresa. Inspiradas nas cinco chaves da Disney — segurança, cortesia, inclusão, show e eficiência —, cada cooperativa criou suas próprias diretrizes com base nas respostas às seguintes perguntas:

1. Qual palavra exemplifica o que eu quero entregar ao cliente?
2. Qual sentimento quero gerar nas pessoas?
3. O que eu quero mostrar para o mundo?
4. Qual é a consequência de tudo?

A principal resposta para cada uma dessas perguntas forma as chaves de sucesso da cooperativa. No final, elas dão origem a valores organizacionais que ajudarão na tomada de decisões, no foco aos detalhes e na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Como uma última reflexão do workshop, Lontra disse. “A soma dos detalhes transforma a magia. As pessoas podem não lembrar exatamente o que você fez, ou o que você disse, mas elas sempre lembrarão como você as fez sentir”, concluiu.

EDITAL DE CONVOCAÇÃO AGE – ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA – MODALIDADE PRESENCIAL COOPERATIVA AGRO PECUARIA DO CARMO LTDA

O presidente, da COOPERATIVA AGRO PECUARIA DO CARMO LTDA, inscrita no CNPJ sob o N°. 29.258.696/0001-32, com registro na JUCERJA sob o NIRE 33.4.0001953-9, Sr. José Fernandes da Cruz, no uso de suas atribuições e poderes que lhe são conferidos pelos artigos 29, 30, 31 incisos do Estatuto Social, convoca a AGE – Assembleia Geral Extraordinária, que se realizará fora de sua sede por motivo de melhor acomodação dos cooperados no Auditório do Sindicato Rural de Carmo-RJ à Praça Presidente Vargas, 71, Centro, Carmo – RJ, CEP: 28640-000, no dia 15 de julho de 2025, às 13 HORAS em primeira convocação com a presença de 2/3 dos associados, às 14 HORAS em segunda chamada com a presença da metade mais um dos associados e às 15 HORAS em terceira e última chamada com a presença de 10 (dez) associados; para deliberarem sobre a seguinte ordem do dia:

A pauta da Ordem do Dia da AGE é a seguinte:

- 1) Apresentação da Prestação de Contas do Conselho de Administração relativa ao exercício 2024 para deliberação da Assembleia conforme itens a seguir:
 - a) Relatório da Gestão;
 - b) Balanço Patrimonial e Demonstração de Sobras ou Perdas do Exercício;
 - c) Parecer do Conselho Fiscal.
- 2) Deliberação da Assembleia sobre a Prestação de Contas do Exercício 2024;
- 3) Deliberação da Assembleia sobre a destinação/rateio de sobras ou perdas do exercício 2024;
- 4) Eleição do Conselho Fiscal para o mandato 2025/2026;
- 5) Eleição para Cargos de diretoria em vacância;
- 6) Apresentação do Plano de trabalho do novo exercício para deliberação da Assembleia;
- 7) Apresentação do relatório financeiro relativo ao período de janeiro a maio de 2025 para ciência da Assembleia;
- 8) Apresentação de relatório, para ciência da Assembleia, da situação patrimonial, financeira, fiscal, notadamente dos processos de cobrança e Ações Judiciais contra a Cooperativa da Receita Federal e Dívida Ativa Estadual por não pagamento de “ICMS”.
- 9) Apresentação de proposta para deliberação da Assembleia de Parcerias da Cooperativa com Empresas que desenvolvem atividades similares “congêneres”.
- 10) Apresentação de proposta para deliberação da Assembleia conforme itens a seguir:
 - a) Retificação da Razão Social da cooperativa junto à Receita Federal para igualar ao que consta na JUCERJA;
 - b) Discutir e deliberar sobre os incisos de I a VI do art. 31 do estatuto social.
- 11) Demais assuntos de interesse social.

Carmo – RJ, 2 de julho de 2025.

José Fernandes da Cruz
Diretor Presidente