

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR
CÂMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

DANIELLA DE SOUSA VERAS

**A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM
COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO**

CACOAL/RO

2018

DANIELLA DE SOUSA VERAS

**A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM
COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR, Câmpus Professor Francisco Gonçalves Quiles, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profª PhD Angela de Castro Correia Gomes

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Fundação Universidade Federal de Rondônia
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

V476p Veras, Daniella de Sousa.

A preferência do associado por crédito em cooperativas: um estudo em
Cacoal / Daniella de Sousa Veras. -- Cacoal, RO, 2018.

42 f. : il.

Orientador(a): Prof. PhD Angela de Castro Correia Gomes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) -
Fundação Universidade Federal de Rondônia

1.Cooperativismo. 2.Crédito. 3.Vantagens. 4.Cooperativas. 5.Taxas. I.
Gomes, Angela de Castro Correia. II. Título.

CDU 336.773

Bibliotecário(a) Naiara Raíssa da Silva Passos

CRB 11/Nº891

ATA DE DEFESA DO ARTIGO DE CONCLUSÃO DE CURSO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – 05 DE DEZEMBRO DE 2018.

Aos 05 (cinco) dias do mês de dezembro de dois mil e dezoito, reuniu-se na Sala 02 – Bloco B do Curso de Administração da Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR – *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles, a banca constituída pelos Professores PROF^a DR^a ANGELA DE CASTRO CORREIA GOMES (presidente), PROF. ME. ADRIANO CAMILOTO DA SILVA (membro) e PROF. ME. MARCOS QUIREZA MURADAS (membro) para examinar o (a) candidato (a) **DANIELLA DE SOUSA VERAS** na prova de defesa de seu Artigo de conclusão de curso intitulado “A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL-RO”. A presidente da Comissão iniciou os trabalhos às 20h00 h, solicitando à candidata que apresentasse resumidamente os principais aspectos de seu trabalho. Concluída a exposição, os examinadores arguíram alternadamente à candidata sobre os diversos aspectos do Trabalho. Após a arguição, a Comissão reuniu-se para avaliar o desempenho do (a) candidato (a), obtendo a nota final 100 (cem). A ata segue assinada pelos membros da banca.

Cacoal / RO, 05 de dezembro de 2018.

Banca Examinadora:



PROF^a DR^a ANGELA DE CASTRO CORREIA GOMES

Presidente



PROF. ME. ADRIANO CAMILOTO DA SILVA

Membro



PROF. ME. MARCOS QUIREZA MURADAS

Membro

Aos meus professores, que passaram conhecimentos suficientes para que eu chegasse até aqui, a professora e minha orientadora Ângela que me norteou para a construção desse artigo, a minha psicóloga e ao meu noivo que me deram suporte em todos os meus momentos de fraqueza.

A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO¹

Daniella de Sousa Veras²

RESUMO: O sistema financeiro tem muita importância para a população. Cooperativas são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas a falência, constituídas para prestar serviços aos associados. Diante disso, o objetivo da pesquisa foi identificar os motivos que levam os clientes a buscarem linhas de crédito em cooperativas financeiras, descrever as linhas de créditos disponíveis nas cooperativas, identificar quais são as principais linhas de crédito adquiridas pelos clientes e entender porque o cliente opta por adquirir linhas de crédito em cooperativa. A pesquisa foi de caráter exploratório descritivo, o método utilizado foi o dedutivo, com abordagem qualitativa e quantitativa. As técnicas para a coleta de dados foram formulário para os clientes de cooperativas de crédito de Cacoal, e questionário para os gestores das cooperativas. O principal motivo para os clientes buscarem linhas de crédito em cooperativas é a taxa de juros, pois 80,39% dos entrevistados disseram que se associar a uma cooperativa de crédito por conta das taxas menores é mais vantajoso. As cooperativas oferecem crédito consignado, crédito pessoal, financiamentos, antecipação de recebíveis, cartão de crédito, cheque especial, capital de giro, rotativo, crédito rural. As operações de crédito mais utilizadas são cheque especial, cartão de crédito e financiamentos. Recomenda-se estender os estudos para pontuar se há relação da situação financeira do cliente com a intensidade de utilização das operações de crédito, e fazer um estudo mais aprofundado das diferenças entre bancos e cooperativas abrangendo não só o ramo de concessão de crédito.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativismo. Crédito. Vantagens. Cooperativas. Taxas.

INTRODUÇÃO

O sistema financeiro é de suma importância para a população, visto que quando uma pessoa deseja assegurar sua quantia, seja no depósito à vista em conta, ou gerando rendimentos em aplicações, necessita, para isso, de uma conta corrente ou poupança. Diante disso, surge também a necessidade de se ter acesso a produtos e serviços a fim de utilizar esse recurso, como cartões de crédito, talões de cheque, seguros, ou até mesmo agregando um montante maior, adquirindo empréstimos.

¹ Artigo apresentado à Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR – *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração sob orientação da Prof.^a PhD. Ângela de Castro Correia Gomes.

² Acadêmica do 8º período do curso de Administração da UNIR – Fundação Universidade Federal de Rondônia. E-mail: daniellasousav@gmail.com.

Entende-se como cooperativismo uma doutrina baseada nos princípios cooperativos. O cooperativismo busca o desenvolvimento intelectual e uma melhoria constante, de forma inteligente. Almeja, também, resultados compartilhados entre os cooperados, de forma a aumentar a qualidade de vida e proporcionar uma melhor convivência entre os cooperados (MEINEN, 2014). Sendo assim, o artigo delimita-se na área de Administração da Produção de Serviços, com ênfase nos serviços oferecidos pelas cooperativas de crédito, em Cacoal – RO.

Além das 22.701 agências bancárias de todo o país, como detalha o Banco Central do Brasil (BACEN, 2016), há também o sistema cooperativo, que soma cerca de 970 cooperativas de crédito, os bancos cooperativos, as cooperativas centrais, além das confederações e uma federação responsável pela representação política das cooperativas associadas. Dentre as principais cooperativas pode-se destacar os sistemas Sicoob, Sicredi, Unicred, Cecred e Confesol.

As cooperativas de crédito são instituições financeiras de livre admissão, que prestam serviços financeiros aos seus cooperados, com o intuito de satisfazer suas necessidades de modo eficaz, garantindo um atendimento personalizado com cordialidade, zelo e responsabilidade, de forma que seus associados sintam a essência do que é ser dono da instituição, com serviços primordiais à vida financeira de seus cooperados. Sendo assim, possui também a responsabilidade de oferecer suportes, mesmo que sejam comuns a qualquer instituição financeira, com diferenciais que atraiam seus clientes, fazendo com que os mesmos considerem a cooperativa como sua principal instituição financeira.

Levando em consideração as características dos serviços de crédito oferecidos nas instituições financeiras, buscou-se, diante da problematização, que o estudo respondesse ao seguinte questionamento: *o que atrai os clientes a buscarem linhas de crédito nas cooperativas de crédito em Cacoal – RO?*

O setor de crédito das cooperativas, assim como qualquer instituição do ramo, oferece um portfólio amplo de serviços, desde a contratação de empréstimos até serviços de custódia, porém, seus serviços possuem taxas e características mais

vantajosas, tendo em vista que objetivam o bem-estar de seus associados e prezam pela assistência aos seus cooperados pois é uma sociedade de pessoas e não visa ao lucro (MEINEN, 2014).

Considerando essas informações, pretendeu-se alcançar o seguinte objetivo: Identificar os motivos que levam os clientes a buscarem linhas de crédito em cooperativas de crédito. Como objetivos específicos pretendeu-se descrever as linhas de créditos disponíveis nas cooperativas; identificar quais são as principais linhas de crédito adquiridas pelos clientes; Entender porque o cliente opta por adquirir linhas de crédito em uma cooperativa. Visando levantar dados sobre o setor de crédito nas cooperativas do município de Cacoal – RO, este artigo procurou contribuir com um estudo sobre as linhas de crédito e outros serviços existentes nas cooperativas e quais seus atrativos.

Conforme dados da OCB (2017), o Brasil conta com cerca de 976 cooperativas, e a cada dia mais cooperativas estão surgindo e vão se fundindo. Estas cooperativas são responsáveis por 8,5 milhões de associados, e cada vez mais as pessoas estão se associando a cooperativas de crédito, além de manter a mesma como instituição principal para suas transações, pois 43% dos associados já têm a cooperativa como sua principal instituição financeira.

O presente estudo alcançou relevância na medida em que expôs o que leva os clientes a buscarem serviços nesse modelo de cooperativa, de modo que os resultados puderam servir de inspiração para outros estudos relacionado ao mesmo assunto. Foi relevante para as cooperativas, pois com os resultados da pesquisa, as instituições poderão mensurar sua importância para seus associados e as características que chamam atenção desses cooperados. Serviu também como uma ajuda para a sociedade que deseja conhecer as cooperativas de crédito e futuramente ingressar como associado na instituição.

Para os cooperados, o estudo somou conhecimento a respeito das instituições que os mesmos possuem vínculo, para entender o quanto a concessão do crédito é importante e qual seu impacto. Quanto as cooperativas, buscou expor as características básicas que atraem seus cooperados em relação tanto na abertura da

conta quanto na concessão de crédito. Para a formanda, teve grande valia sobre o descobrimento de características a respeito do cooperativismo antes desconhecida.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DAS COOPERATIVAS NO MUNDO E NO BRASIL

O cooperativismo iniciou-se na Inglaterra, onde por volta do século XVIII a crise econômica, em decorrência da Revolução Industrial, fez com que a população tivesse a necessidade de trabalhar junto pelo bem comum, de modo a oferecerem preços mais baixos às pessoas financeiramente prejudicadas e promoverem o surgimento de programas sociais (MEINEN, 2014).

Segundo Souza (1990), a elaboração do cooperativismo pioneiro ocorreu na Inglaterra, em Manchester, com a criação da sociedade de Rochdale, em 1844, onde 28 tecelões daquela época viram a necessidade de obter uma melhoria de vida para adquirir seus insumos e lutar por condições melhores de trabalho, criando assim a Cooperativa de consumo de Rochdale, com seu estatuto, contendo os princípios e valores do cooperativismo, que são seguidos até hoje.

O cooperativismo de crédito surgiu na cidade alemã de *Delitzsch*, com a primeira cooperativa de crédito, em 1852, idealizada pelo alemão Franz Herman Schulze. A partir daí, surgiram as primeiras cooperativas rurais, também situadas na Alemanha, que posteriormente receberam o nome de *Raiffeisenbank*, em homenagem ao seu precursor Friedrich Wilhelm Raiffeisen, e após esse ocorrido, o cooperativismo se espalhou por vários países (PCF, 2017).

Os modelos cooperativos são baseados nos pioneiros no cooperativismo, sendo Franz Herman Schulze, Friedrich Wilhelm Raiffeisen e Wilhelm Haas alemães, Luigi Luzzatti e Leone Wollemborg italianos, e Alphonse Desjardins canadense. De acordo com o Portal do Cooperativismo Financeiro, os modelos cooperativistas são: *Schulze Delitzsch*, *Raiffeisen*, *Haas*, *Luzzatti*, *Wollemborg* e *Desjardins*. As cooperativas de crédito do modelo *Schulze Delitzsch*, surgiram em 1849, fundadas

por Hermann Schulze, na Alemanha. O modelo *Raiffeisen*, como dito anteriormente, foi constituído com o intuito de satisfazer as necessidades dos agricultores da região.

As cooperativas inseridas no tipo *Haas* surgiram baseadas nos modelos *Sculze Delitzsch* e *Raiffeisen*, para promover a independência dos agricultores. O modelo *Luzzatti* foi implantado na Itália, também baseado no cooperativismo alemão. Sua característica principal é a valorização do associado. O modelo *Wollemborg*, assim como o anterior, surgiu na Itália, e possui características semelhantes. Baseado em três modelos cooperativistas (*Sculze Delitzsch*, *Raiffeisen* e *Luzzatti*), o modelo *Desjardins* buscava o incentivo à economia por parte dos associados, unindo as funções de poupança e crédito (PCF, 2017).

Os nomes mais citados entre os autores a respeito desses acontecimentos, que tiveram participação significativa nesse processo, conforme Meinen (2014), são John Bellers (1654-1725), britânico, que fortaleceu a criação de cooperativas de trabalho, Robert Owen (1772-1858), do Reino Unido, também foi uma peça chave para o desenvolvimento do cooperativismo, combatendo as injustiças com os trabalhadores. William King (1786-1858), também do Reino Unido, deu grande apoio a idealização das cooperativas naquela época.

Meinen (2014) enfatiza que os modelos do cooperativismo tiveram grande importância para a população mundial, sendo que dez países pioneiros do ramo têm grande valia para o desenvolvimento do cooperativismo no mundo, dos quais seis deles possuem números significativos: França, China, Japão, Estados Unidos e Alemanha.

As instituições financeiras cooperativas na França têm grande participação no mercado financeiro. A *Crédit Agricole*, por exemplo, fundada em 1894, é a maior cooperativa financeira do mundo. Seu banco cooperativo opera em mais de 70 países. Assim como na França, a China possui um grande número de cooperativas, principalmente rurais, com volumoso índice de empréstimos agrícolas. No *Ranking* mundial é o 1º em número de associados. Um fator que influencia negativamente em seu crescimento é o alto índice de inadimplências, ocasionado por conta da intervenção estatal no momento da liberação dos créditos. Mesmo com essas

interferências, as instituições cooperativas da China têm um crescimento de aproximadamente 15% ao ano (MEINEN, 2014).

No Japão, há o banco cooperativo central voltado para a agricultura, pertencente ao *JA Group*, o *The Norinchukin Bank*. Possui cerca de 3.800 cooperativas em seu sistema e é responsável por 10% do total de depósitos daquele país. Já os Estados Unidos ocupam o 4º lugar em relação ao volume de ativos, com cerca de 97 milhões de associados em suas 6.680 cooperativas financeiras. Inicialmente, as *credit unions* eram cooperativas de crédito mútuo, restrita a um grupo específico até 1982, havendo, após esse período, um aumento significativo no número de associados com a extinção dessa restrição (MEINEN, 2014).

O modelo alemão também possui números impressionantes. De toda a população da Alemanha, 17,7 milhões são sócios dos bancos cooperativos e são responsáveis por cerca de 20% dos depósitos totais do país. Há ainda os modelos italiano, holandês, canadense, austríaco e espanhol, cujos sistemas também são inspiradores e contribuem com o sucesso cooperativo mundial (MEINEN, 2014).

A falta de emprego gerada pela Revolução Industrial fez com que muitos imigrantes viessem ao Brasil, especialmente os alemães e italianos. Cerca de 80 mil alemães desembarcaram no Brasil naquela época, a maioria no Rio Grande do Sul. Como os pioneiros do cooperativismo eram oriundos desses países, os imigrantes trouxeram, como parte de sua cultura, o espírito cooperativista (MEINEN, 2014).

O processo teve início com o padre jesuíta Theodor Amstad (nascido na Suíça e padre na Inglaterra), o qual, em 1902, já no Brasil, fundou a primeira instituição financeira cooperativa do país, que opera até hoje. Em consonância com Meinen (2014), nessa época, as cooperativas eram baseadas no modelo alemão *Raiffeisen*, ou seja, de caixas rurais, compatível com o perfil econômico da comunidade que possuía a característica de comunidades alemãs rurais.

Diante disso, observa-se que as principais características das cooperativas no Brasil, além de serem baseadas em vários modelos de outros países, como já citado anteriormente, teve grande influência dos alemães e também dos ingleses, sendo que

as primeiras cooperativas existentes no país foram espelhadas basicamente nessas cooperativas da Alemanha e da Inglaterra, sendo este pioneiro no cooperativismo.

1.2 CARACTERÍSTICAS DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

A interação das cooperativas com seus clientes é de suma importância para seu funcionamento e suas vantagens competitivas, sendo assim, sua administração leva em consideração os objetivos a serem alcançados. Sobre a administração das cooperativas, Oliveira (2009, p. 5) afirma que:

A administração começou a consolidar-se no início do século passado por meio de uma abordagem, basicamente, mecanicista, enfocando metodologias, técnicas e processos administrativos. Entretanto, verificou-se, ao longo dos anos, que essa abordagem mais mecanicista não proporcionava resultados que a nova realidade empresarial – na qual o cooperativismo se encaixa – estava necessitando.

Portanto, a administração das cooperativas vem buscando melhorias de acordo com sua abordagem, encaixando-se em modelos cada vez mais humanistas, interligando seus processos e atividades. É importante que a gerência se dedique cada vez mais nesses processos para que assim agregue mais valor aos produtos/serviços disponibilizados aos cooperados.

As cooperativas têm a função de oferecer serviços essenciais de forma diferenciada para seus cooperados, sendo assim, as cooperativas de crédito propiciam a segurança dos valores do cooperado, oferecem serviços e dispõem de vantagens exclusivas para satisfazer as necessidades dos associados, a Revista Exame (2013) evidencia como principais vantagens as taxas trabalhadas pelas cooperativas. O acesso ao crédito por meio das cooperativas se torna mais benéfico, abrangendo taxas diferenciadas, atendimento pessoal, de modo a cumprir sua missão (OCB, 2017).

No contexto em que está inserido, o cooperativismo se divide em vários ramos: na saúde, agropecuário, de consumo, educacional, especial, de infraestrutura, habitacional, de produção, mineral, de trabalho, turismo e lazer, transporte e crédito, mas com o mesmo objetivo: propiciar ao associado assistência no ramo ao qual está

inserido, de maneira social, de forma mais simplificada, trabalhando de modo coletivo para o bem comum (OCB, 2017).

O Quadro 1 a seguir mostra as principais diferenciações entre cooperativas e instituições bancárias:

Quadro 1: Diferenciações entre cooperativas de crédito e bancos

COOPERATIVAS DE CRÉDITO	BANCOS
A propriedade é social e não se visa lucros	A propriedade é privada e visa-se a maximização do lucro
Não é permitida a transferência de quotas-parte a terceiros	É permitida a transferência das ações a terceiros
Os membros do Conselho de Administração são cooperados	Os membros do Conselho de Administração são proprietários ou provenientes do mercado
O usuário é o próprio dono, tem decisão ativa na política operacional e deve ser tratado com isonomia	O usuário é mero cliente
Analisa a capacidade de investimento e pagamento dos associados	No relacionamento com o cliente, há prioridade na redução de custos e de riscos
Atuam também em comunidades mais remotas	Priorizam os grandes centros urbanos
Predomina o atendimento pessoal aos associados, com relações mais sociais entre dirigentes, funcionários e associados. Dimensão socioeconômica se sobrepõe	Tendem ao atendimento impessoal, com base na reciprocidade financeira, e focam exclusivamente a dimensão econômica
Vínculo com a comunidade, na qual aplicam os recursos captados	Vínculo frágil com a comunidade
Desenvolvem-se pela cooperação	Focam-se na concorrência de mercado
Sobras no exercício podem ser distribuídas entre os associados na proporção dos serviços financeiros utilizados ou reinvestidos em fundos cooperativos	A remuneração dos acionistas é proporcional ao capital investido

FONTE: Portal do Cooperativismo Financeiro (2017).

Os contratos de crédito disponíveis em instituições financeiras auxiliam na realização dos anseios, estando ao alcance de todos, seja na modalidade individual, comercial, agrícola ou industrial. Sendo assim, possui um papel importante na economia nacional, servindo de apoio para novas riquezas e beneficiando o fluxo do capital. Ventura (2000) afirma que para que todo esse processo tenha êxito em seu funcionamento, é necessário que normas sejam seguidas, sendo essas regidas pelo Banco Central, formalizando essas obrigações em contratos que devem ser seguidos por ambas as partes da negociação.

De modo geral, o elemento chave para a concessão do crédito é a confiança, haja vista que é necessária uma garantia de segurança do retorno do capital para que a negociação seja efetivada. Outro fator essencial é o tempo, pois a concessão de

crédito é a transferência de capital no presente com a promessa de pagamento no futuro. Juntos, esses elementos garantem a disponibilização do crédito (VENTURA, 2000).

O retorno para as instituições através dessas operações é o acúmulo de juros da operação pagos pelo contratante, ou seja, por mais que auxilie na alavancagem da economia e no fluxo do capital nacional, essas operações também oferecem rentabilidade para a concessora do crédito. O diferencial das cooperativas nesse ramo, popularmente conhecidas, são as taxas mais acessíveis aos seus usuários para facilitar o acesso a esse recurso, e, como dito anteriormente, porque essas instituições não visam ao lucro, resta saber, se esse é um dos motivos pelo qual os clientes optam pelo crédito em cooperativas.

Dentre as várias modalidades de crédito disponíveis, tanto em bancos quanto em cooperativas, as mais utilizadas são: o crédito em conta corrente (cheque especial), crédito pessoal, cartão de crédito e crédito direto ao consumidor (CDC). Conforme Ventura (2000), o crédito em conta corrente é um limite implantado de acordo com a capacidade de pagamento, renda, movimentação, saldo, dentre outros.

O crédito pessoal é concedido aos clientes de forma mais simples. Caracteriza-se por ter finalidade não determinada, ou seja, pode ser utilizado conforme sua necessidade. O cartão de crédito é utilizado para compras a prazo, e assim como o crédito em conta, há limite estabelecido conforme o perfil financeiro do cliente. Tem a vantagem do prazo de até 30 dias para o pagamento das compras e possui a opção de parcelamento. O crédito direto ao consumidor é a forma de empréstimo mais tradicional de concessão de crédito e a mais utilizada. Está disponível tanto para pessoa física quanto jurídica (VENTURA, 2000).

1.3 LINHAS DE CRÉDITOS DISPONÍVEIS NAS COOPERATIVAS

Assim como nas instituições bancárias, nas cooperativas de crédito há várias opções de linhas de crédito para seus clientes, e conforme dados coletados com os gestores das agências, deve-se analisar o perfil do cooperado e sua necessidade para que se conceda o tipo de serviço adequado. O Sistema de Cooperativas de Crédito

do Brasil (2018) relaciona os diferentes tipos de linhas de crédito disponíveis.

O cliente com perfil pessoa física, por exemplo, pode optar pelo crédito consignado, um empréstimo com desconto em folha de pagamento com juros mais baixos. Há também a opção de crédito pessoal, que inclui o crédito pré-aprovado. As cooperativas também dispõem de financiamentos para a aquisição de máquinas, equipamentos e veículos, além do cheque especial e cartão de crédito que também servem como antecipação de valores (SICOOB, 2018).

Para clientes pessoa jurídica, as instituições oferecem o capital de giro, uma carteira para utilização com urgência como reposição de estoque, folha de pagamento de funcionários, etc. As antecipações de recebíveis, que incluem boletos, vendas no crédito e cheques com data futura também estão disponíveis como uma operação de crédito. Crédito rotativo, financiamentos, cheque especial (conta garantida) e cartão de crédito se inserem no perfil de linhas de crédito, visto que todos esses serviços antecipam valores para que o cliente possa arcar com suas necessidades e repor o valor futuramente (SICOOB, 2018).

Os produtores rurais, além de também terem acesso as linhas de crédito como pessoa física, e em alguns casos como pessoa jurídica, têm como alternativas as linhas de financiamento específicas para seu ramo de atividade, que são as linhas de financiamento do BNDES (SICOOB, 2018).

Dentro dessas modalidades de crédito, cada cooperativa dispõe de ramificações das carteiras, conforme suas atividades e perfil de seus clientes, como por exemplo o Sistema de Crédito Cooperativo (SICREDI) que dentro do capital de giro disponibiliza as modalidades de capital de giro cartões e capital de giro 13º salário (SICREDI, 2018).

1.4 VALORES E PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO DE CRÉDITO

Os valores do cooperativismo são condutores que na doutrina cooperativista antecedem os princípios e objetivam uma atuação ética das pessoas envolvidas. Segundo Meinen (2014, p. 27), “Por terem abrangência além do mundo cooperativista,

tratarem-se de imperativos morais e serem perenes, os valores [...] precedem e dão origem aos princípios”. Dessa forma, baseando-se em Meinen (2014), discriminam-se os valores:

- a) Solidariedade: basicamente a prática da ajuda mútua, juntando forças de todos para assegurar o bem de cada um.
- b) Liberdade: o cooperado tem o direito de escolha, seja na entrada ou na desvinculação da cooperativa, conforme sua vontade.
- c) Democracia: o cooperado tem o direito de interagir com as decisões da cooperativa, tendo igual poder de voto como qualquer um, além de ser de livre admissão.
- d) Equidade: garante a igualdade de direitos, com imparcialidade em todos os aspectos.
- e) Igualdade: os direitos e obrigações são inerentes a todos, de modo igualitário, sem distinção de raça, cor, gênero ou qualquer outra característica.
- f) Responsabilidade: relacionado ao cumprimento dos deveres, pois o cooperado é responsável por interagir com a cooperativa e zelar pelas regras de convívio.
- g) Honestidade: relacionado com o caráter da pessoa, prevalece sempre a verdade, tem a ver com a dignidade do cooperado.
- h) Transparência: cooperados e cooperativa precisam trabalhar de modo transparente quanto as suas atividades e deter de conhecimento sobre as características do cooperativismo.
- i) Responsabilidade socioambiental: o cooperativismo trabalha com o bem-estar social e com a proteção do meio ambiente, interligado com o desenvolvimento econômico e social, respeitando o equilíbrio com o meio ambiente.

Para que as cooperativas sigam rigorosamente os valores cooperativos, fez-se necessário a implantação, em 1937 – com revisões constantes até 1995 - dos sete princípios cooperativistas descritos no estatuto da Cooperativa de Consumo de Rochdale, de 1844, (OCB, 2017), sendo eles:

- a) Adesão livre e voluntária: qualquer pessoa pode participar de uma cooperativa, que tenha o mesmo objetivo em comum, sem qualquer distinção;

- b) Gestão democrática: as cooperativas são supervisionadas democraticamente por seus cooperados que atuam nas decisões;
- c) Participação econômica dos membros; nas cooperativas, os associados contribuem com o capital da organização e recebem um rendimento baseado no mesmo, e as sobras são decididas em comum acordo para onde serão destinadas.
- d) Autonomia e independência: segundo a organização das cooperativas do Brasil “As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso[...]”;
- e) Educação, formação e informação: normalmente as cooperativas possuem projetos de educação cooperativista e financeira e acesso à informação para seus membros, colaboradores e à população com potencial para a cooperativa;
- f) Intercooperação: diz respeito à união das cooperativas regionais para trabalharem juntas, visando o bem comum;
- g) Interesse pela comunidade: visa colaborar com o desenvolvimento sustentável.

Percebeu-se que os valores e princípios do cooperativismo auxiliam no bom funcionamento das cooperativas, de modo que se trabalhe com ética, bom atendimento, e serviços diferenciados. Servem de norteamto para as cooperativas, que são regidas pelos mesmos até hoje. Cabe as instituições exporem esses valores e princípios aos seus cooperados, para que os mesmos fiquem cientes do modo como a cooperativa trabalha.

2 METODOLOGIA

O estudo realizado foi de caráter exploratório e descritivo, por meio do método dedutivo e com abordagem qualitativa e quantitativa. A pesquisa exploratória tem como principal característica a obtenção de mais familiaridade com o problema da pesquisa. Conforme Gil (2002, p. 41), normalmente envolve entrevistas com o público alvo do ramo e análise de exemplos utilizados para a compreensão da temática. Na maioria das vezes utiliza-se a pesquisa bibliográfica e estudos de caso.

Em consonância com Gil (2006, p. 42), a pesquisa descritiva, como o próprio nome sugere, descreve as características da população ou estuda as particularidades

de certo grupo, utilizando-se de técnicas padronizadas para a coleta de dados. Também possui o objetivo de descrever a relação entre variáveis. É comumente combinada com a exploratória, e busca atender aos objetivos.

De abordagem qualitativa e quantitativa, esse estudo pretendeu buscar uma descrição sobre as cooperativas de Cacoal – RO, pois a pesquisa qualitativa busca explicar os acontecimentos do estudo. Podranov e Freitas (2013, p. 70) dizem que a uma das características da abordagem qualitativa é descrever a relação entre a população objetiva e o sujeito da pesquisa. Já a pesquisa quantitativa é mais estruturada, pois utiliza de dados numéricos precisos para demonstrar frequência e intensidade.

Esse estudo foi desenvolvido através das pesquisas bibliográfica, documental e pesquisa de campo com aplicação de formulário e questionário. Andrade (2001, p. 39) enfatiza que a pesquisa bibliográfica é obrigatória para aquelas de caráter exploratório, sendo o início de qualquer modalidade de estudo, contribuindo com todo o corpo do texto, desde a delimitação do tema até a conclusão.

Na pesquisa de campo foram aplicados formulários e questionários aos cooperados das instituições financeiras cooperativas do município de Cacoal – RO e para os gestores dessas instituições, para que se pudesse obter o resultado que responda aos objetivos. Em consonância com Marconi e Lakatos (1996, p. 75), a “Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta [...]”. Utilizam-se vários documentos para a coleta dos dados, como formulários, questionários e pesquisas.

Na pesquisa documental, foram utilizados documentos das cooperativas de crédito, de modo que contribuam para o desenvolvimento da mesma, com informações sobre a quantidade e tipos de linhas de crédito, característica dos contratantes de cada tipo, sua finalidade e seus diferenciais.

O formulário (Apêndice A) foi aplicado por consentimento aos cooperados das instituições financeiras cooperativas, ou seja, para todos aqueles que permitiram e

tiverem a disponibilidade de responder dentro do mês de outubro, período em que ocorreu a coleta de dados. O pré-teste foi aplicado no mês de junho de 2017 em uma amostra dos sujeitos, ou seja, 10 amostras dos cooperados e 1 amostra dos gestores, sendo respondido com sucesso e necessitando apenas de pequenos ajustes nos instrumentos da pesquisa, foi aplicado pré-teste tanto do questionário quanto do formulário.

O questionário (Apêndice B) foi aplicado aos gestores das cooperativas, no mesmo período, com base nas informações passadas pelas instituições e contidas nos sites institucionais, contendo perguntas estruturadas, visando levantar dados de oferta de serviços de crédito pelas cooperativas. Os instrumentos de pesquisa foram elaborados com base em informações obtidas com os gestores das cooperativas.

Sobre a investigação para a execução da pesquisa, o universo foi composto pelas cooperativas de crédito situadas no município de Cacoal – RO, seus gestores e cooperados. A população estudada é composta pelas cooperativas de crédito, e nestas há os sujeitos da pesquisa, os gestores e os que usufruem das linhas de crédito disponíveis nas cooperativas, os cooperados. Estes ajudaram a entender o motivo de optarem por linhas de crédito em cooperativas. Os gestores foram indagados a respeito dos serviços das cooperativas e aceitaram participar da pesquisa quatro deles, sendo que dois não quiseram informar os dados requeridos. Os gestores das cooperativas serão classificados nas análises como GC1, GC2, GC3 e GC4.

O presente estudo foi aplicado conforme os aspectos éticos, respeitando a integridade dos dados coletados, de modo a conservar a dignidade humana, é de inteira responsabilidade do pesquisador qualquer informação inserida ou utilizada incorretamente, ferindo a integridade dos envolvidos. O artigo foi construído com base no Manual do Artigo Científico do Curso de Administração (SILVA; NETO; QUINTINO, 2010). Podranov e Freitas (2013) enfatizam que:

Ética na pesquisa científica indica que o estudo em questão deve ser feito de modo a procurar sistematicamente o conhecimento, por observação, identificação, descrição, investigação experimental, produzindo resultados reprodutíveis, realizado de forma moralmente correta (PODRANOV; FREITAS, 2013, p. 45).

Implica que todo e qualquer conteúdo que seja reproduzido, ou de

bibliografias ou de dados coletados, é para ser utilizado ética e moralmente, de modo a conservar a integridade dos envolvidos.

Cabe salientar, também, que conforme termo de responsabilidade (ANEXO B) assinado pelo pesquisador, quaisquer publicações transcritas na íntegra ou sem a devida citação, fica a penalidade sob responsabilidade do mesmo, isentando a orientadora e a Universidade de responder pelo ato praticado. Os pesquisados assinarão um termo de consentimento (ANEXO A) para que fique clara a participação de modo espontâneo e autorizando a tabulação dos dados do formulário, sendo que não será necessária a identificação pessoal.

A pesquisa foi realizada em quatro cooperativas de crédito existentes no município de Cacoal – RO, sendo: SICOOB CREDIP, SICOOB UNIRONDÔNIA, SICREDI, e Cooperativa Central de Crédito Rural (CRESOL). O município está localizado na mesorregião leste do Estado, na região centro-leste, e possui cerca de 84.813 habitantes (IBGE, 2017), é o quinto município mais populoso do Estado. Tem uma economia movida pelo setor da indústria, agropecuário e do comércio, é considerada em expansão (BCB, 2017).

3 RESULTADOS E ANÁLISES DOS DADOS

Nessa seção demonstra-se os resultados da pesquisa. A análise foi feita em duas etapas, sendo que a primeira diz respeito aos dados obtidos com os cooperados sobre as modalidades de crédito que possui na cooperativa, suas vantagens, e comparação com bancos, fazendo uma análise em relação aos objetivos, e a segunda parte com as informações passadas pelos gestores referentes ao uso de crédito pelos cooperados na instituição em que possui conta.

3.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

Nesta pesquisa foram aplicados questionários às pessoas que são associadas às cooperativas de crédito de Cacoal. Esse método foi utilizado para otimizar o tempo de aplicação da pesquisa e para maior comodidade, com um total de

102 respondentes. Do total de respondentes, em relação aos cooperados que têm apenas conta física nas instituições cooperativas, que somam 78,43%, mostra-se que, desse total, 53,75% dos respondentes são do sexo masculino e 46,25% são do sexo feminino.

A pesquisa demonstra que 8,82% dos respondentes dispõe apenas de conta jurídica, e 12,75% possuem as duas modalidades de conta, física e jurídica, somando 22 respondentes (21,57%). Dentre esses, nota-se que há um vasto campo de atuação quanto ao ramo de atividade, cujos pesquisados com conta jurídica estão inseridos. Os mais citados são: distribuidora, escritório, restaurante, posto de gasolina e engenharia conforme tabela 1, sendo possível salientar que as cooperativas conseguem atender empresas inseridas em qualquer ramo de atividade.

Tabela 1: Ramo de atividade dos pesquisados pessoa jurídica

Ramo de Atividade	Quantidade de Pessoas Jurídicas	Percentual (%) Representativo
Distribuidora	3	13,63
Enxoval	1	4,55
Escritório	3	13,63
Eletrônicos	1	4,55
Engenharia	2	9,08
Viveiro	1	4,55
Agropecuária	1	4,55
Cerealista	1	4,55
Móveis	1	4,55
Refrigeração	1	4,55
Posto	2	9,08
Restaurante	3	13,63
Fotocópia	1	4,55
Confecção	1	4,55
Total	22	100

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Em relação ao tempo de relacionamento com uma cooperativa de crédito, conforme tabela 2, a maioria dos pesquisados tem menos de 1 a 3 anos de vínculo com uma instituição cooperativa, somando 59,80% do total da população estudada, 28,43% possuem conta de 4 a 6 anos, 6,86% de 7 a 9 anos, e 4,91% possuem conta corrente a mais de 10 anos. Isso mostra que a busca por essas instituições vem se intensificando recentemente. Conforme relatos dos pesquisados, a principal procura por essas instituições se dá pelo fato de alguma insatisfação com instituições financeiras não cooperativas.

Tabela 2: Tempo em que é cooperado

Tempo	Quantidade de Respondentes	Percentual (%) Representativo
Menos de 1 a 3 anos	61	59,80
De 4 a 6 anos	29	28,43
De 7 a 9 anos	7	6,86
10 anos ou mais	5	4,91
Total	102	100

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Atualmente, várias pessoas recorrem a vínculos com mais de uma instituição financeira para conseguir custear suas despesas e fazer suas movimentações financeiras pertinentes. Com isso, têm a opção de escolher mais de uma cooperativa dentre as disponíveis na região, para satisfazer suas necessidades. Porém, a maioria da amostra estudada opta por ter relacionamento com apenas uma instituição cooperativa. Do total pesquisado, 87,25% apresentam conta apenas em uma cooperativa, 9,80% possuem conta em duas cooperativas, e 1,96% possuem em três cooperativas.

A vantagem de se ter conta em mais de uma instituição financeira é a de que o cliente tem acesso a taxas e custos de serviços diferentes em cada instituição, podendo migrar seu dinheiro para a que mais lhe convém rapidamente, evitando, por vezes, ser lesado, principalmente para quem recebe o salário em uma instituição financeira e não está satisfeito com os serviços oferecidos pela mesma, porém não pode influenciar nesse quesito, podendo assim movimentar seu dinheiro para outra instituição facilmente, e também ter acesso a produtos e serviços que são exclusivos tanto em uma instituição financeira cooperativa quanto em uma bancária (REVISTA EXAME, 2013).

O total de cooperados que possui vínculo com alguma instituição bancária é de 75,49% e 22,55% não têm esse vínculo. Esse fato pode ser influenciado por conta de serviços e/ou produtos diferenciais que cada instituição financeira possui, a facilidade de acesso aos mesmos, e para acumular o acesso a serviços financeiros para ampliar seu poder financeiro, segundo alguns respondentes. Mesmo sem ter sido perguntado, esses foram os principais motivos que os respondentes alegaram para serem clientes de mais de uma modalidade de instituição financeira.

Tabela 3: Clientes de cooperativas e bancos

Alternativas	Respondentes	Percentual (%) Representativo
Sim	77	75,49
Não	23	22,55
Não respondeu	2	1,96
Total	102	100

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Sendo assim, pode-se notar a diversificação do perfil dos clientes das cooperativas, tanto clientes com conta física quanto com conta jurídica, relacionando também com o princípio cooperativo da adesão livre e voluntária, levando em consideração que o percentual de clientes de cada sexo ou ramo de atividade pode ser analisado juntamente com o tempo de vínculo com uma cooperativa, para estudar as características desses clientes que correspondem aos serviços que utilizam nas instituições cooperativas.

3.2 PRINCIPAIS LINHAS DE CRÉDITO ADQUIRIDAS PELOS CLIENTES

Atualmente, as instituições financeiras possuem uma gama de fácil acesso e muito ampla de serviços oferecidos para seus clientes, desde produtos como seguros, consórcio, débito automático, até uma vasta quantidade de operações de crédito, para atender as necessidades de todos seus clientes. Em consonância com a tabela 4, nota-se que 92,16% dos cooperados detém algum tipo de operação de crédito nas cooperativas.

Dentre as citadas na pesquisa, as operações de crédito mais utilizadas são cartão de crédito, cheque especial e empréstimos, como pessoal, financiamentos, consignado e capital de giro. Segundo informações coletadas nas cooperativas de crédito, alguns serviços como cheque especial e cartão de crédito já são oferecidos e implantados desde a abertura da conta na instituição, podendo influenciar no total de pessoas que têm acesso e utilizam esses serviços. É importante salientar, também, que 54,10% dos cooperados que possuem conta a menos de 3 anos já têm pelo menos duas operações de crédito, isso mostra que as instituições já oferecem essas operações desde a abertura da conta.

Tabela 4: Operações de crédito que os pesquisados possuem na cooperativa

Operações de crédito	Respondentes que possuem a operação de crédito	Percentual (%) quanto ao número de respostas (250)	Percentual (%) quanto ao número de respondentes (102)
Cheque especial	63	25,20	61,75
Empréstimo pessoal	28	11,20	27,45
Capital de giro	15	6,00	14,71
Crédito consignado	13	5,20	12,75
Crédito rotativo	11	4,40	10,78
Título descontado	11	4,40	10,78
Crédito rural	9	3,60	8,82
Cartão de crédito	76	30,40	74,51
Financiamentos	16	6,40	15,69
Nenhum ou não respondeu	8	3,20	7,84
Total	250	100,00	---

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Quando questionados a respeito das operações de crédito também utilizadas em instituições bancárias, 31,17% responderam que não têm, alguns respondentes, mesmo sem ser solicitado, justificaram o motivo por ainda manter conta em bancos. Em relação as opções de operações de crédito citadas no instrumento de pesquisa, as mais utilizadas, assim como nas cooperativas, são cartão de crédito e cheque especial, com 33,33% e 26,47% respectivamente. A utilização de financiamentos em bancos também se mostrou significativa, com 13,73%.

Tabela 5: Operações de crédito que os pesquisados possuem em banco

Operações de crédito	Respondentes que possuem a operação de crédito	Percentual (%) quanto ao número de respostas (135)	Percentual (%) quanto ao número de respondentes (77)
Cheque especial	27	20,00	35,06
Empréstimo pessoal	9	6,67	11,69
Capital de giro	4	2,96	5,19
Crédito consignado	7	5,19	9,09
Crédito rotativo	6	4,44	7,79
Título descontado	2	1,48	2,60
Crédito rural	4	2,96	5,19
Cartão de crédito	34	25,19	44,16
Financiamentos	14	10,37	18,18
Não Possui	24	17,78	31,17
Não respondeu	4	2,96	5,19
Total	135	100,00	---

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

O índice de utilização de financiamentos em bancos se mostrou mais elevado na amostra estudada. Segundo relatos dos pesquisados, alguns desses financiamentos são disponíveis apenas em bancos, como o FIES. O total de

pesquisados que têm conta nas duas modalidades de instituições financeiras e têm operações de crédito em ambas as instituições é de 63,64%. Do total de respondentes, 25,97% apresenta essas operações apenas em cooperativas, 7,79% não utiliza operações de crédito em nenhuma das duas instituições ou não respondeu.

3.3 POR QUE O CLIENTE OPTA POR ADQUIRIR LINHAS DE CRÉDITO EM UMA COOPERATIVA

As cooperativas têm como objetivo principal promover o desenvolvimento econômico e social de seus cooperados, com o retorno de suas sobras do período por meio de ações, melhorias e rendimentos para aos mesmos, oferecendo serviços financeiros disponíveis em bancos com custos menores, além de outras diferenciações. Essas e outras vantagens influenciam na hora de escolher qual instituição financeira utilizar.

Dentre as alternativas disponíveis, 80,39% dos entrevistados disseram que se associar a uma cooperativa de crédito por conta das taxas menores é mais vantajoso, desse modo, nota-se que os custos em relação às instituições bancárias têm maior influência na hora da escolha. Percebe-se que as pessoas estão mais preocupadas com o quanto irão pagar em seus serviços financeiros do que o principal papel que uma cooperativa exerce na sociedade, que é o retorno de suas sobras para seus associados e o interesse pelo bem comum, fomentando a economia local, e sua preocupação com a sociedade e o meio ambiente.

Conforme dados do Portal do Cooperativismo Financeiro (2018) percebe-se um crescimento significativo no mercado das cooperativas na região sul para pessoa física e jurídica, também pode-se levar em consideração o aumento no país em geral, mostrando que o cooperativismo financeiro está crescendo cada vez mais no país. Levando em consideração essas informações, buscou-se salientar quais características são mais relevantes na escolha por uma cooperativa de crédito como instituição financeira de mais utilização por parte dos clientes.

Dentre as características mais citadas, além das taxas, tem-se participação nos ganhos da cooperativa com 54,90%, atendimento personalizado com 49,02%,

facilidade no acesso ao crédito com 37,25% e variedades de carteiras com 14,71%. Pode-se reforçar essas características com dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2018), que cita as taxas de juros reduzidas, rendimentos superiores ao do mercado, e atendimento diferenciado como as principais vantagens de se tornar associado de uma cooperativa de crédito.

Tabela 6: Influência na escolha por uma cooperativa

Motivo da escolha	Respondentes	Percentual (%) quanto ao número de respostas (135)	Percentual (%) quanto ao número de respondentes (102)
Taxas menores	82	32,41	80,39
Atendimento personalizado	50	19,76	49,02
Facilidade no acesso ao crédito	38	15,02	37,25
Variedade de carteiras de crédito	15	5,93	14,71
Participação nos ganhos da cooperativa	56	22,13	54,90
Outra, por ser colaboradora	3	1,19	2,94
Outra, principalmente pelo papel que exerce na sociedade	2	0,79	1,96
Outra, maquininha, emissão de boletos, plano de saúde	5	1,98	4,90
Nenhuma ou não respondeu	2	0,79	1,96
Total	253	100,00	---

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Sendo assim, o Portal do Cooperativismo Financeiro (2018) também cita a relação das taxas com o volume de adesão da população, menciona essa característica como o principal motivo de despertar o interesse da população, juntamente com a facilidade de acesso a operações de crédito disponíveis com essas taxas diferenciadas, mostrando o mesmo caminho dos resultados obtidos com a pesquisa.

Em relação ao grau de utilização de cada modalidade de instituição financeira, 80,52% dos respondentes alegaram utilizar com mais frequência a cooperativa, apenas 9,09% utiliza mais o banco, e 10,39% não respondeu, como mostra a figura 1 a seguir. Observa-se a disparidade de uso de ambas as instituições, visto que até mesmo quem utiliza mais o banco detém alguma operação de crédito na cooperativa. Isso pode ser observado também, ao relacionar a quantidade de operação que cada um tem nas instituições, sendo que do total da amostra, somente 7,84% não dispõe de nenhuma operação de crédito na cooperativa ou não respondeu.

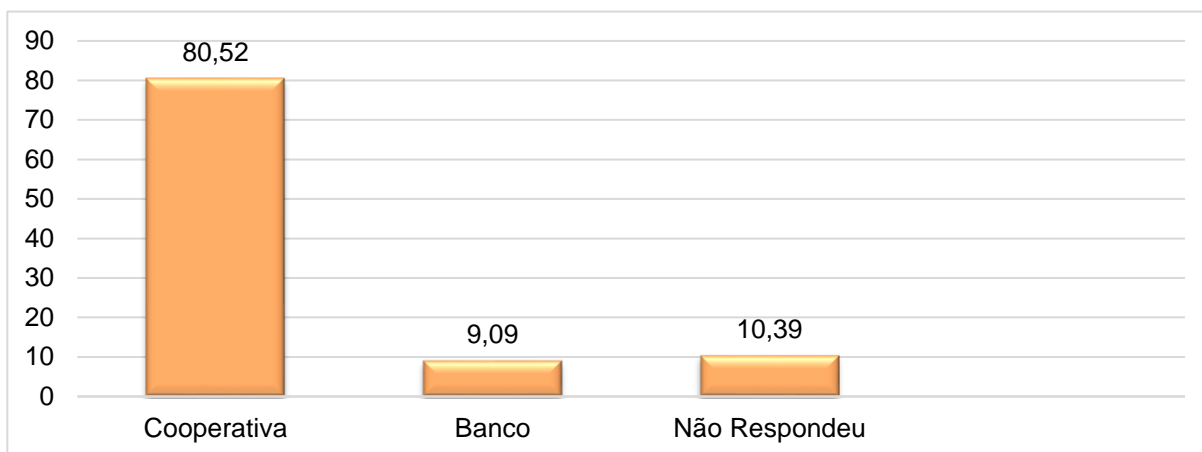


Figura 1: Grau de utilização da instituição financeira.

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Assim como na escolha pela instituição, as taxas menores também são de grande influência para a escolha na hora da contratação de crédito, visto que dentre as modalidades de crédito disponíveis no mercado, a taxa pode influenciar em relação a fatores como prazo pra contratação, limite de recursos disponíveis, dentre outros. Em consonância com a tabela 7, nota-se que as taxas, com 86,27% de escolha, e a facilidade na contratação, com 37,25%, são mais importantes na hora da contratação do crédito.

Salienta-se que, o prazo para a liquidação das operações de crédito, mesmo se mostrando uma característica importante, não teve uma escolha significativa por parte dos pesquisados, sendo assim, observa-se que os clientes se preocupam mais com a contratação do crédito do que sua posterior liquidação, dado esse um tanto quanto preocupante.

O SEBRAE (2018) exemplifica que há várias alternativas disponíveis para seus clientes, como as operações ativas (aplicação de recursos), operações passivas (captação de recursos), operações acessórias (prestação de serviços), empréstimos pessoais, contas de depósitos, cheque especial, e cartão de crédito, cabendo ao associado escolher qual melhor supre suas necessidades para cada ocasião. Dentre esses serviços básicos, cada cooperativa de crédito personaliza esses serviços do seu jeito respeitando as normas do ramo, para atender a demanda de seus clientes.

Tabela 7: Características mais importantes para a escolha da operação de crédito

Caraterísticas	Respondentes	Percentual (%) quanto ao número de respostas (167)	Percentual (%) quanto ao número de respondentes (102)
Taxas	88	52,69	86,27
Prazo para liquidação	19	11,38	18,63
Modalidade	9	5,39	8,82
Montante disponível	8	4,79	7,84
Facilidade na contratação	38	22,75	37,25
Nenhuma ou não respondeu	5	2,99	4,90
Total	167	100,00	---

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

De acordo com o CRESOL (2018) há cinco fatores que tornam a concessão de crédito mais vantajosa em uma cooperativa ao invés de um banco, dentre elas pode-se destacar novamente as taxas reduzidas, sendo que, normalmente, por conta dessas taxas serem baseadas nos custos operacionais sem visionar lucro, e a mesma retornar para os cooperados em forma de sobras, além da isenção em alguns casos de tarifas administrativas, o custo para se ter acesso a empréstimos por exemplo, acaba saindo menor do que nas instituições bancárias.

Outro fator citado é a proximidade com a instituição, pois o atendimento nas cooperativas se torna mais personalizado, com uma maior preocupação com o bem-estar do associado. A participação no rateio das sobras também se torna relevante, considerando que essas sobras são produzidas também através dos custos dessas operações de crédito. O impacto social também é de grande importância, visto que as cooperativas visam o desenvolvimento regional. Com a junção de todas essas características, tem-se uma maior preferência pela instituição cooperativa de crédito.

Quando questionados a respeito das vantagens de se obter crédito em cooperativas, os pesquisados relataram que as taxas são muito relevantes na hora da escolha. Dentre as respostas foram citadas diversas combinações, em 64,71% delas as taxas menores foram mencionadas, juntamente com atendimento personalizado, o retorno das sobras no rateio, menos burocracia na contratação e melhores prazos. Salienta-se que 16,67% não respondeu.

As cooperativas de crédito reúnem seus cooperados anualmente para repassarem as informações das sobras do período, mostrarem o crescimento da empresa, explanarem características sobre o meio cooperativo, e essas reuniões são

chamadas de pré assembleias. Dentro dessas informações, há normativas e documentos pertinentes que ficam à disposição do cooperado para melhor entendimento do funcionamento da instituição e maior conhecimento. Dentre essas características há os valores e princípios do cooperativismo. É necessário que os cooperados fiquem cientes dessas informações, tanto para fiscalizar o funcionamento da cooperativa, quanto para cobrar a implantação dos mesmos.

Ao serem questionados a respeito do conhecimento desses valores e princípios do cooperativismo, 30,39% alegaram não saber, 30,39% citaram pelo menos um dos valores ou dos princípios corretamente. Porém, 14,71% citaram alternativas que são importantes e estão inseridas no cotidiano do cooperativismo, no entanto não fazem parte desse normativos; 11,76% alegaram já ter ouvido falar, porém não lembra de nenhum, e 15,69% não respondeu.

3.4 DADOS FORNECIDOS PELOS GESTORES

O questionário aplicado aos gestores foi formulado para que se pudesse obter informações a respeito do total de cooperados que possuem operações de crédito, recursos disponíveis da instituição, dentre outras características pertinentes.

Com relação a quantidade de cooperados que cada agência detém, pode-se observar que cada uma tem seu público específico, pois o número de cooperados de uma é bem diferente em relação a outra, conforme respostas a seguir. Isso pode ser influenciado pela localidade e pelo tempo de trabalho na cidade. Outro fator importante é como os clientes se sentem em relação ao sistema que a cooperativa trabalha.

Tabela 8: Quantidade de associados que cada cooperativa possui

Gestor de Cooperativa	Quantidade de associados
GC1	3064
GC2	476
GC3	5381
GC4	1200

FONTE: Dados da pesquisa, 2018.

Em relação a porcentagem dos cooperados que utilizam as linhas de crédito da cooperativa, o GC1 respondeu que 28,62% de seus associados desfrutam dessas

operações, o GC2 alegou que somente a central tem essas informações, o GC3 respondeu que essas operações são usufruídas por 43% de seus associados, já o GC4 diz que 45% dos cooperados utilizam as operações de crédito disponíveis. Conforme respostas a seguir, esse total é utilizado tanto por pessoa física quanto por pessoa jurídica. O GC 3 não especificou esse percentual, e o GC2 disse que só a central tem essas informações.

De acordo com o GC1, “63,37% PF, 36,63% PJ.” Conforme o GC2, “só a central terá essas informações”, sendo que o GC4 assinalou que são “70% pessoa física e 30% pessoa jurídica”. De modo, há certa proximidade relativa quanto aos percentuais. Sobre a existência de linhas de crédito específicas para cada perfil de cliente, somente o GC2 respondeu que não há essa distinção. Os GC1, GC3 e GC4 alegaram que há várias opções, conforme respostas a seguir.

“sim – PF: crédito pessoal, crédito pré-aprovado, financiamento de veículos, financiamento de aquisição de bens duráveis, crédito rural. PJ: capital de giro, crédito rotativo, antecipação de recebíveis, conta garantida, linhas do BNDES.” (GC1)

“Não.” (GC2)

“Sim

Pessoa Física

- Crédito pessoal CDC de livre aplicação
- Crédito salário
- Crédito consignado
- Crédito Veículos
- Crédito Antecipação de recebíveis
- Crédito rotativo
- Crédito imobiliário
- Crédito de investimento
- Crédito rural (Investimento e custeio)
- Microcrédito

Pessoa Jurídica

- Capital de giro
- Investimento
- Crédito Rotativo
- Antecipação de recebíveis
- Crédito veículos.” (GC3)

“Sim, linhas para P.F. urbana, P.F. Rural e P. Jurídica.” (GC4)

Os gestores foram questionados também a respeito do atendimento antes e após a concessão do crédito, se é feita alguma análise ou suporte nesses períodos. Todos ao responderem a essa questão alegaram que há um monitoramento quanto ao pagamento das parcelas, e os GC1 e GC3 informaram que nas operações de crédito rural é feito uma inspeção obrigatória da aplicação do recurso.

“Crédito comercial: análise de crédito, viabilidade e garantia, e após apenas monitoramento da inadimplência. Rural: projeto, análise de viabilidade e garantia, e após comprovação, nota fiscal e etc, e vistoria in loco.” (GC1)

“Acompanhamento em suas movimentações em conta.” (GC2)

“Antes: A equipe de analistas de negócios avalia a demanda dos associados, adequando os prazos e valores as condições do associado e da Cresol. Posteriormente é analisada a viabilidade, capacidade de pagamento e garantias pelos comitês de crédito, deferindo ou indeferindo a proposta

Após: Nos créditos pessoais não é prática da Cresol acompanhar a aplicação e retorno, já nos créditos de investimento e crédito rural é feito o acompanhamento e em ocorre auditorias eventuais para apurar a aplicação efetiva.” (GC3)

“antes fazemos a consultoria financeira e após acompanhamos através das liquidações.” (GC4)

Segundo a revista *Creditas* (2018) a análise de crédito está presente em várias situações no cotidiano das pessoas, seu objetivo é avaliar o perfil financeiro para saber a capacidade de pagamento do cliente, se o mesmo está apto a quitar uma dívida. Normalmente a análise de crédito é feita em instituições financeiras, cadastros em comércios para compras a prazo e investimentos em renda fixa.

Sobre a origem dos recursos utilizados para a liberação das carteiras de crédito, os GC1 e GC3 disseram que utilizam recursos próprios e repasse do BNDES para custear os valores disponíveis para as operações de crédito da agência, o GC4 utiliza somente recursos próprios, conforme respostas a seguir.

“Crédito comercial: recursos próprios (depósito a vista e a prazo e cotas). Rural: repasses através do bancoob, poupança e BNDES.” (GC1)

“na maioria p/ capital de giro.” (GC2)

*“25% da carteira de crédito é fonte própria
75% repasse do BNDES.” (GC3)*

“Recurso próprio da cooperativa.” (GC4)

Os gestores, ao serem indagados se utilizam índices comparativos ao longo dos anos ou em determinados intervalos de tempo, em relação ao uso desses serviços, o GC1 não respondeu à questão, o GC2 disse que não tem essa informação, o GC3 mostrou os índices conforme solicitado no questionário, mostrado na tabela 9, o GC4 não faz esse acompanhamento.

“não tenho essa informação.” (GC2)

“Sim. Possuímos diversos relatórios gerenciais de acompanhamento da carteira de crédito. Abaixo deixo um modelo de relatório chamada Matriz de Gestão que apresenta o crescimento em relação ao ano anterior e nos dois meses anteriores.” (GC3)

“Não.” (GC4)

Tabela 9: Índices comparativos da utilização de operações de crédito na agência do GC3

Tipologia	06/16	04/17	05/17	06/17	Período Anterior	Ano Anterior
Associados	1733	5323	5343	5381	0,71	210,50
Mutuários / Devedores	740	2197	2239	2300	0,43	210,81
Carteira própria	3.846.620,42	10.924.963,05	11.618.880,74	12.045.562,26	3,67	213,15
Créditos Pessoais	2.756.962,46	8.010.751,09	8.257.865,57	8.182.676,28	-0,91	196,80
Créditos de Custeio e Investimento	912.580,22	1.996.289,74	2.175.852,93	2.260.154,90	3,87	147,67
Créditos refinanciados	76.876,13	378.422,54	485.208,15	470.883,71	-2,95	512,52
Créditos Sociais e Conveniados	237.174,29	1.503.215,39	1.776.966,84	2.250.318,71	26,64	848,80
Micro Crédito BNDES e CEF	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Provisão	-136.972,68	-963.715,71	-1.077.012,75	-1.118.471,34	3,85	716,57
Carteira de repasse	11.658.076,43	37.144.316,90	37.870.914,82	40.026.957,40	5,69	243,34
Custeio BNDES	2.305.101,65	5.932.164,66	5.866.442,88	6.170.472,30	5,18	167,69
Investimento BNDES	9.127.759,94	29.565.240,53	30.135.617,71	31.771.286,10	5,43	248,07
CresolCap BNDES	435.817,67	2.424.115,70	2.685.931,12	2.988.616,08	11,27	585,75
(-) Provisões	-210.602,83	-777.203,99	-817.076,89	-903.417,08	10,57	328,97
Inadimplência	1,18	1,38	1,36	1,65	21,32	39,83

FONTE: Dados da pesquisa (2018).

Sobre as diferenças entre as carteiras de crédito para pessoa física e pessoa jurídica, o GC1 destacou que a principal diferença está na finalidade do crédito concedido, taxas e prazos trabalhados, o GC2 disse que as diferenças são o prazo e as taxas de juros. O GC3 alegou que a diferença está na simplicidade para a contratação, sendo que para pessoa física o processo é mais simples. O GC4 descreveu que a diferença está na atuação do crédito.

“A maior diferença está na finalidade, o crédito rural normalmente tem taxa menor e prazo maior, pagamentos anuais. Enquanto os créditos PJ têm pagamento mensal, demanda um crédito mais volumoso, no comercial se inverte, normalmente taxas de PJ são menores, e a garantia pode ser os sócios da empresa, enquanto o comercial pessoal a garantia é o avalista.” (GC1)

“Prazos e taxas de juros.” (GC2)

“Crédito PF possui uma característica mais simplificada, em sua grande maioria, já que demanda análise da necessidade e capacidade apenas dos envolvidos.

Já o crédito PJ requer uma atenção maior, pois envolve outras variáveis a exemplo do ramo em que a empresa atua, a capacidade administrativa das

peçoas, a veracidade das demonstrações contábeis, dentre outras” (GC3)
“Uma atua no crédito pessoal e outra crédito empresarial.” (GC4)

Cada instituição possui um valor específico disponível para ser disponibilizado aos seus cooperados nas operações de crédito, o GC1 relatou em valores os recursos atualmente utilizados, e que 24,84% do total é consumido por pessoa jurídica e 75,16% por pessoa física. O GC2 não tem essa informação, porém o volume de recurso tomado por pessoa jurídica é maior. O GC3 utiliza 87% de seus recursos disponíveis, o GC4 não respondeu à questão, nem o total utilizado por cada perfil de conta, conforme respostas a seguir.

“Recursos próprios: 94.212.000,00
Recursos emprestados: 71.697.000,00.” (GC1)
“Não tenho essa informação.” (GC2)
“Hoje utilizamos aproximadamente 87% do volume disponível para carteira de crédito” (GC3)
“? Não entendi.” (GC4)

Assim como qualquer empresa, as instituições financeiras também necessitam divulgar os produtos e serviços que oferecem. Em relação a divulgação do portfólio de carteiras de crédito disponíveis na cooperativa, todas as cooperativas que responderam a essa questão mostrou que utiliza de vários veículos de divulgação, como rádio, TV, redes sociais e panfletos.

“Rádio, mídias sociais (redes), sms, pré assembleias, nos pontos de atendimento.” (GC1)
“através de banners nas agência, telefonema, contatos.” (GC2)
“Radio, TV, materiais impressos, reuniões, parcerias.” (GC3)
“através de malas direta, rede sociais, ligações e outros.” (GC4)

Os dados repassados pelos gestores serviram para um melhor norteamento em relação as características sobre os serviços financeiros de crédito oferecidos e sobre a contratação desses serviços, sendo que os cooperados, ao usufruírem dos recursos disponíveis, não se atentam a essas informações. Os dados ainda revelam a dimensão do total utilizado pelos cooperados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se a grande importância do sistema financeiro para a população em

geral, pois nos dias atuais se torna inviável e inseguro ter uma quantia em espécie guardada em casa ou até mesmo em mãos. Não só para auxiliar na guarda da quantia, mas também para se ter acesso a serviços indispensáveis à vida financeira, as instituições bancárias e cooperativas auxiliam no desenvolvimento e suporte de seus clientes com produtos e serviços que atendem todos os perfis.

Diante disso, observa-se que as principais características das cooperativas no Brasil, além de serem baseadas em vários modelos de outros países, como já citado anteriormente, tiveram grande influência dos alemães e também dos ingleses, sendo que as primeiras cooperativas existentes no país foram espelhadas basicamente nessas cooperativas da Alemanha e da Inglaterra, sendo este pioneiro no cooperativismo.

Nota-se que, conforme objetivo geral, pode se identificar que as taxas praticadas pelas cooperativas financeiras são o real motivo para que os clientes escolham contratar operações de crédito em cooperativa. Para descrever as linhas de crédito disponíveis nas cooperativas, houve um empasse em grande parte pelo fato de que o retorno por parte dos gestores foi insatisfatório, sendo assim, utilizou-se também de informações dos sites institucionais.

As principais linhas de crédito utilizadas pelos associados são cartão de crédito e cheque especial para créditos de curto prazo, e empréstimo pessoal, financiamentos e crédito consignado para os de longo prazo para liquidação. O principal motivo para os clientes procurarem créditos em cooperativas são as taxas reduzidas, facilidade no acesso ao crédito e atendimento personalizado.

Nota-se que, conforme análise dos dados, a maioria das pessoas que utilizam os serviços financeiros das cooperativas de crédito, detém a instituição como sua principal instituição financeira, além de, mesmo que suas escolhas sejam feitas a priori pelos custos mais reduzidos, se preocupam com que o retorno das operações que utilizam beneficiem a região, uma das maiores características do cooperativismo.

O conhecimento dos princípios e valores do cooperativismo por parte dos associados se mostrou fraco em relação ao que se esperava, uma parcela dos

respondentes que alegaram no questionário conhecer parte deles utilizou de recursos para pesquisar essas informações, mesmo não podendo estar disponível. Uma solução seria as instituições reforçarem essas informações nas reuniões feitas com os cooperados, utilizar suas mídias para divulgação e incentivá-los a se preocupar não só com a prática de juros menores, mas também com o cumprimento desses valores e princípios, pois assim terão que deter de conhecimento dos mesmos.

Houve dificuldade com a coleta de dados ao abordar os pesquisados, pois, normalmente as pessoas vão as instituições financeiras com muita pressa por conta dos afazeres do dia a dia. Verificou-se dificuldades no retorno dos gestores das cooperativas estudadas com as informações necessárias, com uma demora que dificultou na conclusão da análise dos dados em tempo hábil, além de alguns gestores não ter respondido ao questionário. A coleta dos dados teve que ser feita em dias úteis e horário comercial, para que se pudesse coletar o maior número possível de instrumentos, isso também foi um empasse para a pesquisadora.

O presente estudo contribuiu para mostrar que as cooperativas de crédito têm bastante importância no sistema financeiro e vêm crescendo cada vez mais, principalmente nas regiões de difícil acesso a instituições financeiras, e para aqueles que procuram instituições que priorizam o desenvolvimento local aliado a soluções financeiras mais vantajosas e preocupação com a sociedade sem visar somente ao lucro. O estudo serviu para somar conhecimentos mais aprofundados a respeito do cooperativismo de crédito.

Levando em consideração os resultados da pesquisa, recomenda-se estender os estudos para pontuar as mesmas indagações, porém, colhendo dados com clientes de instituições bancárias, para analisar se há evasão desses clientes dos bancos para as cooperativas, e fazer um estudo mais aprofundado das diferenças entre bancos e cooperativas abrangendo não só o ramo de concessão de crédito. Recomenda-se também o estudo mais aprofundado sobre os riscos de crédito para as cooperativas e para seus cooperados, detalhar o motivo das preferências dos associados em relação a escolha por uma cooperativa, e salientar as características da gestão das cooperativas de crédito.

REFERÊNCIAS

1 ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. São Paulo: Atlas, 2001.

2 BANCO CENTRAL DO BRASIL [s.d.]. **O que é cooperativa de crédito?** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp>>. Acesso em 13 abr. 2017.

3 COOPERATIVA CENTRAL DE CRÉDITO RURAL. **Vantagens de empréstimos de cooperativas**. Disponível em: <<https://www.cresol.com.br/blog/vantagens-de-emprestimos-de-cooperativas/>> Acesso em: 25 set 2018.

4 INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cacoal, panorama**. Disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ro/cacoal/panorama>> Acesso em 18 nov 2018.

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

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 1996.

6 _____. _____. São Paulo: Atlas, 2006.

7 MEINEN, Ênio; PORT, Marcio. **Cooperativismo financeiro**: percurso histórico, perspectivas e desafios. Brasília: Confefras, 2014.

8 OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de gestão das cooperativas**: uma abordagem prática. São Paulo: Atlas, 2009.

9 ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL [S.D.]. **História e dados quantitativos das cooperativas**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/#/historia-do-cooperativismo>>. Acesso em: 28 mar. 2017.

10 _____. **Princípios cooperativistas**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/#/o-que-e-cooperativismo>>. Acesso em: 08 maio 2017.

11 PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO [s.d.]. **História do cooperativismo**. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo/>> Acesso em: 10 jun. 2017.

12 _____. **O que é uma cooperativa de crédito.** Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/o-que-e-uma-cooperativa-de-credito-2/por-que-escolher-uma-cooperativa-financeira-ao-inves-de-um-banco/>>. Acesso em: 30 maio 2017.

13 _____. **Participação das cooperativas no mercado de crédito.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2018/06/participacao-das-cooperativas-no-mercado-de-credito/>> Acesso em 12 dez 2018.

14 PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

15 REVISTA CREDITAS. **O que é análise de crédito e pra quê serve.** Disponível em: <<https://www.creditas.com.br/revista/analise-de-credito/>> Acesso em: 20 nov 2018.

16 REVISTA EXAME. **É vantajoso ter conta em mais de um banco?** Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/videos/seu-dinheiro/e-vantajoso-ter-conta-em-mais-de-um-banco/>> Acesso em: 9 nov 2018.

17 SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **As vantagens de se associar a uma cooperativa de crédito.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/as-vantagens-de-se-associar-a-uma-cooperativa-de-credito,e943ee9fc84f9410VgnVCM1000003b74010aRCRD>> Acesso em: 20 set 2018.

18 SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL. **O seu dinheiro vale mais. Empréstimos em cooperativas de crédito.** Disponível em: <<https://www.osedinheirovalemais.com.br/emprestimos-em-cooperativas-de-credito/>> Acesso em: 10 out 2018.

19 SISTEMA DE CRÉDITO COOPERATIVO. **Opções de crédito para sua empresa.** Disponível em: <<https://www.sicredi.com.br/html/para-sua-empresa/credito/>> Acesso em 12 out 2018.

20 SOUZA, Alzira Silva de. **Cooperativismo:** uma alternativa econômica. Rio de Janeiro: CECRERJ, 1990.

21 VENTURA, Eloy Câmara. **A evolução do crédito da antiguidade aos dias atuais.** Curitiba: Juruá, 2000.

ANEXO

ANEXO A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa **A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO**, no caso de você concordar em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição.

PROGRAMA: Título de Bacharel em Administração – Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR

PESQUISADOR (A) RESPONSÁVEL: DANIELLA DE SOUSA VERAS

ENDEREÇO: Rua Delmiro João da Silva – 2248 – Jd. Clodoaldo

TELEFONE: (69) 98136-1049

OBJETIVOS:

Descrever as linhas de créditos disponíveis nas cooperativas;

Identificar quais são as linhas de crédito adquiridas pelos clientes;

Entender porque o cliente opta por adquirir linhas de crédito em uma cooperativa.

PROCEDIMENTOS DO ESTUDO: Os dados coletados serão tabulados e analisados para fechamento do Artigo para Graduação no curso de Administração da Universidade Federal de Rondônia.

RISCOS E DESCONFORTOS: a pesquisa não oferece nenhum risco ou prejuízo ao participante.

BENEFÍCIOS: Contribuir para o entendimento da população sobre o tema, simplificando as obras bibliográficas para o acesso de todos, além de valorizar a área estudada mostrando suas características.

CUSTO/REEMBOLSO PARA O PARTICIPANTE: Não haverá nenhum gasto ou pagamento com sua participação.

CONFIDENCIALIDADE DA PESQUISA: Garantia de sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa. Os dados e o seu nome não serão divulgados.

Assinatura do Participante:

ANEXO B: TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Eu, Daniella de Sousa Veras, DECLARO, para todos os fins de direito e que se fizerem necessários, que isento completamente a Fundação Universidade Federal de Rondônia – Câmpus Professor Francisco Gonçalves Quiles em Cacoal, a orientadora e os professores indicados para comporem o ato de defesa presencial, de toda e qualquer responsabilidade pelo conteúdo e ideias expressas no presente trabalho de conclusão de curso.

Estou ciente de que poderei responder administrativa, civil e criminalmente em caso de plágio comprovado.

Cacoal / RO, _____ de _____ de 20____

Daniella de Sousa Veras

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO DOS COOPERADOS

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa **A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO**, no caso de você concordar em participar, favor assinar ao final deste termo. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição. Pesquisadora: Daniella de Sousa Veras (69) 98136-1049.

Assinatura do associado: _____

1. Tipo de conta:

☐ Física ☐ Jurídica ☐ Física e Jurídica

2. Sexo, se tiver conta física.

☐ Masculino ☐ Feminino ☐ Outro

3. Ramo de atividade, se jurídica.

4. É cooperado há quanto tempo?

☐ menos de 1 a 3 anos ☐ 7 a 9 anos
☐ 4 a 6 anos ☐ 10 anos ou mais

5. Operações de crédito que possui na cooperativa:

<input type="checkbox"/> Cheque especial	<input type="checkbox"/> Título descontado
<input type="checkbox"/> Empréstimo pessoal	<input type="checkbox"/> Crédito rural
<input type="checkbox"/> Capital de giro	<input type="checkbox"/> Cartão de crédito
<input type="checkbox"/> Crédito consignado	<input type="checkbox"/> Financiamentos
<input type="checkbox"/> Crédito rotativo	

6. Porque escolheu uma cooperativa?

<input type="checkbox"/> Taxas menores	<input type="checkbox"/> Atendimento personalizado
<input type="checkbox"/> Facilidade no acesso ao crédito	<input type="checkbox"/> Variedade de carteiras de crédito
<input type="checkbox"/> Participação nos ganhos da cooperativa	
<input type="checkbox"/> Outra _____	

7. Possui conta em mais de uma cooperativa? Se sim, quantas?

- ☐ Não ☐ Sim, três
☐ Sim, duas ☐ Sim, quatro ou mais

8. Além da cooperativa, é cliente de algum banco? Se não, pule para a questão 12.

- ☐ Sim ☐ Não

9. Possui operações de crédito em algum banco? Quais? Se não, pule para a questão 12.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Não | <input type="checkbox"/> Crédito rotativo |
| <input type="checkbox"/> Cheque especial | <input type="checkbox"/> Título descontado |
| <input type="checkbox"/> Empréstimo pessoal | <input type="checkbox"/> Crédito rural |
| <input type="checkbox"/> Capital de giro | <input type="checkbox"/> Cartão de crédito |
| <input type="checkbox"/> Crédito consignado | <input type="checkbox"/> Financiamentos |

10. Se cliente de banco, possui serviços de crédito em qual instituição?

- ☐ Somente em Cooperativa
☐ Somente em Banco
☐ Cooperativa e banco

10. Qual instituição financeira que mais utiliza?

- ☐ Cooperativa
☐ Banco

11. Na hora da contratação do crédito, qual característica utiliza na escolha?

- ☐ Taxas
☐ Prazo para liquidação
☐ Modalidade
☐ Montante disponível
☐ Facilidade na contratação

12. Qual a vantagem de obter linhas de crédito em cooperativas?

13. Conhece os valores e princípios do cooperativismo? Quais?

APÊNDICE B: QUESTIONÁRIO DOS GESTORES

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa **A PREFERÊNCIA DO ASSOCIADO POR CRÉDITO EM COOPERATIVAS: UM ESTUDO EM CACOAL – RO**, no caso de você concordar em participar, favor assinar ao final deste termo. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição. Pesquisadora: Daniella de Sousa Veras (69) 98136-1049.

Assinatura do gestor: _____

1. Quantos associados a cooperativa possui?

2. Qual a porcentagem de cooperados que utilizam as linhas de crédito?

2.1. Desse total, qual o percentual de pessoas físicas e qual o percentual de pessoas jurídicas?

3. Existem linhas de crédito específicas para cada perfil de cooperado? Quais são?

4. Como é o serviço antes e após a concessão de crédito?

5. Qual a origem dos recursos utilizados nesses serviços?

6. São utilizados índices comparativos ao longo dos anos em relação ao uso desses serviços? Se sim, demonstre-os de 2013 a 2016. (Anexar)

7. Quais as diferenças entre o crédito para pessoa física e para pessoa jurídica?

8. Do total dos recursos disponíveis para esse fim, quanto está sendo utilizado?

8.1. Desse total, qual o percentual usado por pessoas físicas e qual o percentual usado por pessoas jurídicas?

9. Como a cooperativa divulga o portfólio de carteiras de crédito para seus cooperados?