



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA - UEPB
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E EXATAS - CCHE
CAMPUS VI - POETA PINTO DO MONTEIRO
CURSO DE BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

INALDO PATRÍCIO DE FREITAS SEVERINO

**A PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS SOBRE OS SERVIÇOS
OFERTADOS PELA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA
UNIDADE SINGULAR DO MUNICÍPIO DE AMPARO - PARAÍBA**

**MONTEIRO-PB
2017**

INALDO PATRÍCIO DE FREITAS SEVERINO

**A PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS SOBRE OS SERVIÇOS
OFERTADOS PELA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA
UNIDADE SINGULAR DO MUNICÍPIO DE AMPARO - PARAÍBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Humanas e Exatas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Esp. Profa. Mauricéia Carvalho Nascimento.

**MONTEIRO-PB
2017**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S498p Severino, Inaldo Patrício de Freitas.

A percepção dos associados sobre os serviços ofertados pela Cooperativa de Crédito SICOOB na unidade singular do município de Amparo - Paraíba [manuscrito] : / Inaldo Patrício de Freitas Severino. - 2017.

60 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Humanas e Exatas, 2017.

"Orientação : Profa. Esp. Mauricéia Carvalho Nascimento, Coordenação do Curso de Ciências Contábeis - CCHE."

1. Cooperativa de crédito. 2. Sicoob. 3. Sistema financeiro cooperativo.

21. ed. CDD 657.97

INALDO PATRÍCIO DE FREITAS SEVERINO

**A PERCEÇÃO DOS ASSOCIADOS SOBRE OS SERVIÇOS
OFERTADOS PELA COOPERATIVA DE CRÉDITO SICOOB NA
UNIDADE SINGULAR DO MUNICÍPIO DE AMPARO – PARAÍBA**


Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
no Centro de Ciências Humanas e Sociais da
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB),
como requisito para a obtenção do título de
Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Prof.^ª Esp. Mauricéia Carvalho
Nascimento.

Área de Concentração: Contabilidade Gerencial

Aprovado em 11/12/2017

COMISSÃO EXAMINADORA


Prof.^ª Esp. Mauricéia Carvalho Nascimento, UEPB - Orientadora


Prof.^ª M. Cleidene Pereira de Freitas, UEPB - Examinadora


Prof.^º Esp. Wilton Alexandre de Melo, UEPB - Examinador

A Deus, por sua generosidade e piedade comigo. Aos meus pais que foram sempre companheiros em todas as horas. Dedico.

“Não importa o que aconteça, continue a nadar”.

(WALTERS, GRAHAM.; PRODURANDO NEMO,
2003),

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela benção de concluir esta jornada, por estar presente e me guiando, principalmente nos momentos mais difíceis. Por cada novo dia, cada novo amanhecer e por todos os momentos de aprendizado vividos.

A Professora e Orientadora Mauricéia Carvalho Nascimento, por sua generosidade, caráter e zelo. Obrigada por aceitar o desafio de me orientar nesse trabalho. A ela o meu mais profundo agradecimento, reconhecimento e respeito.

Aos Mestres da casa pelos conhecimentos transmitidos, a Coordenação do curso sempre disposta a solucionar os problemas e as necessidades a cada semestre, a Direção do campus que tantas vezes foi tão prestativa.

A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) que, gratuitamente me ofereceu a oportunidade de ingressar no curso de bacharelado. A Banca de Avaliadores, que muito prontamente e com grande entusiasmo aceitaram fazer parte desse momento tão significativo para mim.

Aos meus pais, avós e irmãs, em especial minha mãe, por toda a sua generosidade e paciência que teve comigo em todos os momentos de minha vida. A minha filha, tesouro de minha vida. Obrigado pelo cuidado, apoio incondicional e por cada palavra de carinho que ouvi de seus lábios.

Agradeço também aos meus colegas de sala, pelos momentos de dificuldades e de alegria que passamos juntos ao longo desses quatro anos e meio. A todos vocês, expresso a minha gratidão.

Por fim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão desta etapa. Meu muito obrigado!

RESUMO

Uma cooperativa de crédito, muito embora não tenha os mesmos princípios e/ou interesses financeiros de um banco comercial, possui a necessidade básica de se fortalecer e encarar a competitividade no mercado. Para tanto este trabalho teve como objetivo apresentar a percepção dos Associados da Cooperativa de Crédito Sicoob-PE, a partir da utilização dos serviços financeiros oferecidos pela unidade singular instalada no município de Amparo, na Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano no ano de 2017. Classifica-se quanto aos meios de investigação como uma pesquisa de campo. E, no que diz respeito a sua natureza, trata-se de uma pesquisa do tipo bibliográfica; documental; exploratório-descritiva; com abordagem qualitativa. A pesquisa foi desenvolvida com os cooperados da unidade singular do SICOOB Credipajeú, instalada no município de Amparo, localizada no Cariri Ocidental Paraibano. Os resultados mostraram que os principais produtos e serviços utilizados, pelos cooperados foram: cartões, investimentos, seguro, consórcio e outros. Identificou-se também que os associados que possuem conta em outra instituição financeira, justificaram essa afirmação ao apontarem como motivo: melhores taxas e outros serviços. No tocante a indicação de sugestão de melhoria no atendimento, contactou-se que os cooperados citam a implantação de caixas eletrônicos na agência; a necessidade de mais funcionários; e sugerem prolongar o horário de atendimento. Infere-se, que fornecer qualidade no serviço implica em atender as expectativas do usuário; e, oferecer ao cliente aquilo que ele espera receber. E, se a percepção do usuário está ligada ao atendimento dessas expectativas, então, a prestação de serviços deve oferecer qualidade, confiabilidade, benefícios e principalmente excelência.

Palavras-chave: Cooperativa de Crédito. Serviços ofertados. Serviços utilizados.

ABSTRACT

A credit union, even though it does not have the same financial principles and / or financial assets as a commercial bank, has a basic need to strengthen itself and face market competitiveness. To do so, it aims at a perception of the Associates of the Sicoob-PE Credit Cooperative, based on the use of financial instruments offered by the singular unit installed in the municipality of Amparo, in the Microregion of Cariri Ocidental Paraibano. It is classified as means of investigation as a field research. And, as far as its nature is concerned, it is a research of the bibliographic type; documentary; exploratory-descriptive; with a qualitative approach. The research was developed with the cooperators of the singular unit of SICOOB Credipajeú, installed in the municipality of Amparo, located in Cariri Ocidental Paraibano. The results showed that the main products and services used by the cooperative were: cards, investments, insurance, consortium and others. It was also identified that the associates that have an account in another financial institution, justified this affirmation when pointing out as motive: better rates and other services. Regarding the indication of a suggestion of improvement in the service, it was contacted that the members mentioned the implantation of ATMs in the agency; the need for more employees; and suggest to extend the working hours. Infers, that providing quality in the service implies meeting the expectations of the user; and, offer the client what he expects to receive. And, if the user's perception is linked to the fulfillment of these expectations, then, the provision of services should offer quality, reliability, benefits and, above all, excellence.

Keywords: Credit Cooperative. Services offered. Services used.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de Sociedades Cooperativas.....	29
Figura 4 Modelo organizacional do sistema SICCOOB	30
Figura 2 Sistema Unicred do Brasil.....	33
Figura 3 Composição do sistema CECRED.....	34
Figura 5 Fachada do SICCOOB Credipajeú	59
Figura 6 Balcão de atendimento.....	59
Figura 7 Espaço para atendimento dos cooperados	60

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI	Aliança Cooperativa Internacional
BANCOOB	Banco Cooperativo do Brasil
BCB	Banco Central do Brasil
CECRED	Cooperativa Central de Crédito Urbano
CONFEBRAS	Confederação Nacional das Cooperativas de Crédito
CRESOL	Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária
DOC	Documento de Ordem de Crédito
FGS	Fundo Garantidor do Sicoob
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
Ibid.	Mesmo autor
OCB	Organização Brasileira das Cooperativas
OCESC	Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina
PACS	Postos de Atendimento ao Cooperado
PE	Pernambuco
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SICOOB	Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil
SICOOB BRASIL	Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Ltda
SICREDI	Sistema de Crédito Cooperativo
SICREDIPAR	Sicred Participações AS
TED	Transferência Eletrônica Disponível
UNICRED	Unicred do Brasil

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Caracterização do problema	14
1.2 Objetivos da pesquisa	14
1.2.1 Objetivo geral	14
1.2.2 Objetivos específicos.....	14
1.3 Delimitação da pesquisa	15
1.4 Relevância da pesquisa	15
1.5 Estrutura do trabalho	16
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1 Origem do cooperativismo no mundo.....	17
2.2 Princípios do cooperativismo.....	19
2.2.1 Princípio da Adesão Livre e Voluntária.....	22
2.2.2 Princípio do Controle Democrático pelos Sócios.....	23
2.2.3 Princípio da Participação Econômica dos Sócios.....	23
2.2.4 Princípio da Autonomia e Independência	24
2.2.5 Princípio da Educação, Formação e Informação.....	24
2.2.6 Princípio da Cooperação entre Cooperativas	25
2.2.7 Princípio da Preocupação com a Comunidade	26
2.3 Cooperativas de Crédito.....	26
2.4 Modelos e sistemas organizacionais	28
2.4.1 Modelos organizacionais	28
2.4.2 Sistemas organizacionais.....	31
2.5 Apresentação da Cooperativa de Crédito SICCOB: unidade singular no município de Amparo-PB.....	35
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	39
3.1 Enquadramento metodológico.....	39
3.2 Seleção da amostra	40
3.3 Procedimento e instrumentos de coleta de dados.....	40
3.4 Análise dos dados	41

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS.....	53
ANEXOS	57

1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB) constitui-se da junção de cooperativas singulares e centrais de crédito, e, da Confederação Nacional de Cooperativas de Crédito (SICOOB BRASIL), entidades cooperativas que recebem o apoio do Banco Cooperativo do Brasil S.A. (BANCOOB) e do Fundo Garantidor do Sicoob (FGS).

As cooperativas de crédito singulares fazem parte dessa organização social, denominada de sistema SICOOB, são entidades e/ou instituições financeiras derivadas da união de pessoas que pertencem a segmentos econômicos específicos, e que buscam a melhor forma de atendimento de suas necessidades financeiras (COSTA, 2009).

Em parceria com o Sicoob o BANCOOB oferece aos associados diversos serviços e produtos, tais como: cartões de crédito, cobrança bancária, fundos de investimentos, poupança, linhas de crédito (repassados por instituições governamentais) etc. E, quanto ao FGC este foi implantado com o propósito de garantir os depósitos à vista e a prazo dos associados das cooperativas singulares.

O SICOOB é o maior sistema financeiro cooperativo do país, possui todos os produtos e serviços bancários, mas não é um banco. “[...] É uma cooperativa financeira, onde os clientes são donos e por isso os resultados financeiros são divididos entre os cooperados” (BANCOOB, 2017, p. 1).

Uma cooperativa de crédito, muito embora não tenha os mesmos princípios e/ou interesses financeiros de um banco comercial, esta possui a necessidade básica de se fortalecer e encarar a competitividade no mercado. E, portanto, a partir de seus princípios doutrinários, assume a função de associação, isto é, a junção de pessoas e empresa enquanto agrupamento de capital (PINHEIRO, 2008).

Tem como desafio, conciliar seus objetivos empresariais e sociais sem perder o foco na busca por resultados que conduzam ao crescimento do negócio, e, desse modo, manter-se firme num mercado competitivo sem que isto descaracterize a sua essência social. Focar em apenas um desses aspectos, desequilibra o sistema cooperativista e pode provocar conflitos econômicos e políticos (COSTA, 2009).

Pereira (2008) afirma que nessas condições para a sobrevivência no mercado, as organizações bancárias devem primar pela qualidade na prestação de serviços e na qualificação dos seus funcionários. E que, no caso das cooperativas, essas exigências devem promover maior capacidade de se colocar a frente no mercado, como também gerar maiores benefícios para a sociedade atendida por este setor.

Portanto, o crescimento das cooperativas de modo geral está associado à geração de empregos e renda, além de acelerar o processo de agregação de valor à produção primária. O cooperativismo de crédito amplia o desenvolvimento econômico, sobretudo por prestar suporte financeiro às atividades produtivas, e, facilitar o acesso ao crédito de investimento, de custeio, comercialização entre outros.

Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2017) as cooperativas de crédito apresentam importante relevância para a sociedade, na medida em que promovem a aplicação de recursos e assumem os riscos em favor da própria comunidade onde se instalam e se desenvolvem.

O cooperativismo resulta da adesão voluntária e livre dos interessados aos ideais e objetivos da cooperativa, que busca atender as necessidades daqueles que a constituem, e, acima de tudo beneficiar estruturalmente a sociedade nos aspectos culturais, socioeconômicos e conjunturais.

Costa (2009) cita que dentro do cooperativismo, se destacam as cooperativas de crédito, que oferecem taxa de juros menores do que a média cobrada pelos bancos, uma vez que o dinheiro emprestado vem dos próprios cooperados a um custo consideravelmente baixo, e, isto faz das cooperativas de crédito, um caminho muito mais curto e acessível para tomar dinheiro emprestado.

Nesse contexto, o cooperativismo de crédito é o sistema baseado no agrupamento e dependência recíproca de pessoas e não no capital; se propõe a suprir as necessidades de seus cooperados e não do lucro; assim como, busca a prosperidade para a coletividade e não individual. Estas são diferenças que fazem do cooperativismo uma alternativa socioeconômica que promove o crescimento equilibrado e justo entre os associados.

1.1 Caracterização do problema

O setor de serviços ou setor terciário vem crescendo continuamente e desempenha papel importante na economia de um país. Num mercado competitivo e globalizado, falhas na prestação de serviços podem provocar perdas significativas, porém, para empresas visionárias munir-se com a qualificação de seus funcionários e a qualidade na prestação de serviços, incrementa sua capacidade de gerar valor para o público (clientes), colaboradores e a sociedade.

Portanto, a partir de um estudo de caso busca-se responder a seguinte questão: **qual a percepção dos associados do Sistema de Crédito SICOOB-PE, no que diz respeito aos serviços, produtos e atendimento prestado pela Unidade Singular do SICOOB Credipajeú, instalada no município de Amparo, microrregião do Cariri Paraibano Ocidental?**

1.2 Objetivos da pesquisa

1.2.1 Objetivo geral

Apresentar a percepção dos Associados da Cooperativa de Crédito – Sicoob – PE, a partir da utilização dos serviços financeiros oferecidos pela unidade singular instalada no município de Amparo, na Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar o perfil dos associados e os serviços financeiros ofertados pela cooperativa de crédito;
- Mostrar os principais serviços utilizados pelos associados da cooperativa;
- Verificar se os associados estão satisfeitos com a qualidade dos serviços oferecidos;
- Conhecer as sugestões de melhoria no atendimento dos cooperados.

1.3 Delimitação da pesquisa

Há que se levar em conta que, dadas às limitações desta pesquisa, não se permite a generalização dos resultados, por tratar-se de uma amostra não probabilística. Assim como por haver sido realizado um estudo de caso, de forma particular, em uma unidade/agência localizada na Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano.

Este estudo apresenta, portanto, as seguintes limitações (i) no âmbito científico: escassez na literatura nacional; publicações pouco atualizadas; (ii) no âmbito econômico, social e financeiro: outras organizações e/ou instituições financeiras e a qualidade dos seus serviços prestados foram citados com o propósito de expor a capacidade das cooperativas de crédito frente a um mercado competitivo.

1.4 Relevância da pesquisa

Estudar a respeito das cooperativas de crédito torna-se interessante tanto pelo aspecto econômico e social, como também financeiro. E, ao optar-se pelo tema, tomou-se como premissa o proposto por Cuevas e Fischer (2006) e Pinheiro (2008) ao citarem que estas instituições financeiras estão entre as menos estudadas, o que mostra a importância do tema para a comunidade científica.

Costa (2009) destaca que as cooperativas de crédito, na condição de prestadoras de serviços, representam um dos setores que mais cresce em todo o mundo. Neste sentido, torna-se relevante destacar que pesquisa nessa área de serviços tem fornecido às instituições bancárias informações importantes sobre a sua atuação e contribuições prestadas aos seus usuários.

Portanto, este estudo procura explorar as ofertas de crédito e de serviços financeiros que proporcionem maior benefício a classes sociais menos favorecidas. A relevância desse trabalho se justifica também, por considerar que as cooperativas de crédito no Brasil vêm sofrendo mudanças normativas importantes (LIMA; ARAÚJO; AMARAL, 2008).

Essa pesquisa torna-se viável pela relativa facilidade de acesso as informações necessárias ao desenvolvimento deste estudo, pelo baixo custo e pelo fato do pesquisador trabalhar nesta cooperativa singular. Também se torna oportuna pela particularidade do tema, e, por contribuir com seus resultados principalmente para o fortalecimento das demais cooperativas.

Neste sentido, a presente pesquisa traz uma metodologia aplicada a um contexto pouco explorado pela literatura, como é o caso da prestação de serviços financeiros de uma cooperativa de crédito situado Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano.

A relevância deste estudo decorre ainda da importância desempenhada pelos colaboradores das cooperativas de crédito junto aos clientes (cooperados), visto que representam a força motriz dessas organizações. São profissionais que recebem qualificação e treinamento de forma continuada e que garantem a excelência na prestação de serviços aos cooperados.

1.5 Estrutura do trabalho

O trabalho está estruturado em cinco seções. Após esta de caráter introdutório, a seção 2 apresenta o referencial teórico sobre o tema proposto; na seção seguinte tem-se a metodologia empregada na coleta de dados; a seção 4 traz a análise e discussão dos resultados da pesquisa; e a seção 5 apresenta as considerações finais sobre os resultados obtidos e as recomendações para pesquisas futuras; agregado a isto seguem ao final as referências utilizadas na construção e desenvolvimento do trabalho, e os anexos.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Origem do cooperativismo no mundo

O termo cooperação do verbo latino *cooperari*, de *cum* e *operari*, significa “operar juntamente com alguém”. É, a prestação de auxílio para um fim comum (ETGETO et al. 2005). Do ponto de vista sociológico, trata-se de uma ação conjugada em que pessoas se unem, formalmente, em vista de um mesmo objetivo.

Sales (2010, p. 24) cita que o cooperativismo “[...] É uma forma de preservar a força econômica e de vida dos indivíduos de um mesmo padrão e tipo, com objetivos comuns e com as mesmas dificuldades”.

Para Ibid (2010, apud. BIALOSKORSKI NETO, 2006) o cooperativismo e as formas de cooperação são bastante antigas na história da humanidade, ao mencionar a existência de registros sobre a cooperação e a associação solidária desde a Pré-História, em tribos indígenas ou nas antigas civilizações como os Babilônicos.

Torna-se quase que inevitável ao se falar em cooperativismo não se reportar a lendária experiência dos tecelões, mais conhecidos como “Pioneiros de Rochdale”, com destaque para o cooperativismo como um movimento alternativo e de oposição ao capitalismo.

Reisdorfer (2014) descreve a trajetória dos tecelões de Rochdale, que em meio às adversidades da época, tornaram-se os pioneiros a enxergar o associativismo como forma de frear, por meio da compra e venda comum de mercadorias, os efeitos do capitalismo sobre a classe assalariada. E, em 28 de dezembro de 1844, em Rochdale, no distrito de Lancashire, na Inglaterra, foi instituída a primeira cooperativa com o nome de *Rochdale Equitable Pioneers/Society Limited*.

Um grupo de operários tecelões (27 homens e uma mulher), sob influência de intelectuais socialistas, defende fundar uma cooperativa de consumo denominada Rochdale Society of Equitable Pionners, iniciada em dezembro de 1843. Os seus fundadores economizaram durante um ano, integralizando uma libra esterlina cada um e somente iniciou suas atividades em dezembro de 1844, na cidade de Rochdale, no condado de Lancashire, Inglaterra (NAMI, 2009, p. 37).

As primeiras experiências cooperativas surgiram no final do século XVIII e início do século XIX na Inglaterra, França, Alemanha e em outros países europeus como iniciativas contra as péssimas condições de vida de inúmeros trabalhadores. Segundo Nami. (2014, p. 25)

As cooperativas surgiram no meio capitalista do século XIX como uma reação às consequências da doutrina liberal e individualista, ao aumento da fome e do estado de miséria e penúria em que se encontrava a maior parte da classe trabalhadora.

Etgeto *et al* (2005) destacam que todo o processo de formação de cooperativas e suas regras foram aos poucos sendo aperfeiçoadas ao longo dos anos, com o propósito de gerar alternativas para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Conforme Ibid. (2005), Marx e seus seguidores fizeram duras críticas à pensadores e reformadores como: Robert Owen (Inglaterra); Charles Fourier, Saint-Simon e seu discípulo Philippe Buchez, Louis Blanc (França) aos denominá-los de “socialistas utópicos”.

Para os marxistas esses socialistas não levavam em consideração a contradição básica entre as classes, ao deixarem de lado que as relações sociais são condicionadas por fatores econômicos e que as transações sejam sociais ou políticas têm suas origens nas mudanças operadas no modo de produção e de troca.

Nas palavras de Pinho (1966, apud. COSTA, 2009, p. 4) “[...] O cooperativismo, enquanto doutrina, teoria, sistema ou movimento associativista de trabalhadores, é um fenômeno moderno oriundo da oposição operária às consequências do liberalismo econômico praticado na Inglaterra e na França do século XVIII e XIX”.

Para Reisdorfer (2014, p. 25) “A cooperação surgiu como necessidade, como meio de sobrevivência e, principalmente, como agrupamento de pessoas que na reciprocidade de seu trabalho, no conjunto de suas ideias e no esforço continuado de suas ações, realizavam seus propósitos e seus objetivos”.

Namorado (2013) alerta que não só a persistência e necessidade que os operários sofreram fizeram a cooperativa prosperar, como também a conjuntura de consequências e problemas endêmicos, pobreza e insegurança, conduziram outros grupos operários buscarem na cooperativa representatividade e sustentação de seus interesses coletivos.

Parece claro que o ideal cooperativo se fortalece nos momentos de maior dificuldade e adversidade. Visto que, ao se verem acuados frente ao crescimento industrial da época, os artesãos tiveram que criar alternativas de sustento e certamente, Rochdale foi uma delas. O fato é que o modelo foi criado e ao longo dos anos foi ganhando espaço, tornando-se cada vez mais forte e mais acessível a outros grupos operários.

2.2 Princípios do cooperativismo

As cooperativas têm por base valores de ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Segundo Cançado (2005) o modelo teórico seguido pelo cooperativismo está fundamentado nos princípios cooperativistas, e, estes princípios foram determinados pelos fundadores da Cooperativa de Rochdale e posteriormente discutidos e controlados pela Aliança Cooperativa Internacional¹ (ACI).

Bertuol, Cançado e Souza (2012, p. 3) consideram que “Princípios são leis que regem um modelo de conduta sobre a qual as leis são construídas e as regras ditadas”. Ressaltam ainda que os princípios cooperativistas são as regras de conduta mais importantes a serem seguidas pelos cooperados, com o propósito de promover o ideal desse modo de organização.

Para Crúzio (2002) a aderência e a compreensão aos princípios são fatores tão importantes para o sucesso do negócio cooperativo quanto às

¹ Com subsídios históricos e inspirados na experiência de vários países, passa a assumir, formal e explicitamente, o legado de Rochdale (SCHNEIDER, 1999; CANÇADO; GONTIJO, 2004).

questões gerenciais. E, neste sentido aponta os princípios praticados pelos pioneiros de Rochdale:

- Livre adesão e saída de seus associados;
- Democracia nos direitos e deveres dos associados;
- Compras e vendas à vista na cooperativa;
- Juro limitado ao capital investido;
- Retorno proporcional;
- Operação com terceiros;
- Formação intelectual dos associados;
- Devolução desinteressada dos ativos líquidos.

Ao longo dos anos esses princípios foram revisados e alterados três vezes, em 1937, 1966 e 1995 a fim de adaptar o cooperativismo para a realidade da época (SCHNEIDER, 1999, apud. BERTUOL; CANÇADO; SOUZA, 2012). O Quadro 1 mostra as principais modificações ocorridas nos princípios de Rochdale.

Quadro 1 Evolução dos Princípios Cooperativistas segundo a ACI

EVOLUÇÃO DOS PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS			
Estatuto de 1844 (Rochdale)	Congresso da Aliança Cooperativa Internacional		
	1937 (Paris)	1966 (Viena)	1995 (Manchester)
1. Adesão Livre 2. Gestão Democrática 3. Retorno pró-rata das Operações 4. Juro Limitado ao Capital investido 5. Vendas a Dinheiro 6. Educação dos Membros 7. Cooperativização Global	a) Princípios Essenciais de Fidelidade aos Pioneiros 1. Adesão aberta 2. Controle ou Gestão Democrática 3. Retorno Pró-rata das Operações 4. Juros Limitados ao Capital b) Métodos Essenciais de Ação e Organização 5. Compras e Vendas à Vista 6. Promoção da Educação 7. Neutralidade Política e Religiosa.	1. Adesão Livre (inclusive, neutralidade política, religiosa, racial e social) 2. Gestão Democrática 3. Distribuição das Sobras: a) ao desenvolvimento da cooperativa; b) aos serviços comuns; c) aos associados pró-rata das operações. 4. Taxa Limitada de Juros ao Capital Social 5. Constituição de um fundo para a educação dos associados e do público em geral 6. Ativa cooperação entre as cooperativas em âmbito local, nacional.	1. Adesão Voluntária e Livre 2. Gestão Democrática 3. Participação Econômica dos Sócios 4. Autonomia e Independência 5. Educação, Formação e Informação 6. Intercooperação 7. Preocupação com a Comunidade

Fonte: Adaptado de Cançado e Contijo (2004, apud. BERTUOL; CANÇADO; SOUZA, 2012, p. 10)

A evolução aconteceu a partir da preocupação em estabelecer normas e regras básicas que impedissem a repetição de erros ocorridos anteriormente e que reforçassem as matizes do próprio movimento cooperativista (CANÇADO; CONTIJO, 2004).

Essa *evolução* dos princípios cooperativistas foi acompanhada por diversas consultas e discussões realizadas pela ACI entre teóricos do cooperativismo, dirigentes de cooperativas e representantes das organizações cooperativas locais, havendo sempre muito debate antes de alguma mudança (CANÇADO, 2005, p. 8).

Segundo Silva Filho (2001, apud JESUS; CANÇADO; MILAGRES, 2010) afirmam que essas modificações ocorridas nos princípios cooperativistas não evidenciaram fraqueza dos princípios, e sim, de que forma o pensamento cooperativo pode ser sobreposto em um mundo constantemente em progresso e mudanças.

2.2.1 Princípio da Adesão Livre e Voluntária

As cooperativas são organizações abertas à participação de todos, isto, independe de sexo, raça, opção religiosa ou política e classe social. Para participar, o indivíduo precisa conhecer e aceitar as regras e/ou acordos estabelecidos pelo grupo (COSTA, 2009).

Neste aspecto, esse princípio está vinculado principalmente à liberdade que cada pessoa tem para decidir qual a melhor forma de atender suas necessidades e interesses. Jesus, Cançado e Milagres (2010, p. 10) afirmam que esse princípio “[...] defende a vontade do cidadão simplesmente fazer parte ou não do quadro social de uma cooperativa; garante a liberdade de escolha da pessoa”.

Silva Filho (2001) menciona como garantia desse princípio a saída do sócio da cooperativa de forma voluntária e sem obstáculo, valorizando a sua liberdade individual de escolha. Ressalta ainda, a relevância desse princípio e a sua indiscutível importância, em face da essência significativa existente entre a cooperativa e os cooperados.

2.2.2 Princípio do Controle Democrático pelos Sócios

Neste princípio cada sócio tem o direito a um voto nas assembleias independente da quantidade de quota que possui, e, isto mostra a diferença entre as cooperativas e uma empresa tradicional.

Os cooperantes se reúnem em assembleia e discutem e votam os objetivos e metas do trabalho conjunto, elegendo os administradores da sociedade. Cada associado tem direito a um voto, não importando se alguns detenham mais cotas do que outros (COSTA, 2009, p. 41).

Para Bertuol, Cançado e Souza (2012) dentro desse princípio torna-se que pessoas de diferentes condições socioeconômicas sejam incluídas e/ou se igualem em termos de direitos dentro da organização. Ou seja, pessoas que se situam em diferentes contextos sociais têm os mesmos direitos de sugestão e voto nas decisões da cooperativa.

2.2.3 Princípio da Participação Econômica dos Sócios

Os cooperantes contribuem para a formação do capital da cooperativa, no entanto, as cooperativas devem primar o cidadão ao invés do capital, esta é a essência desse princípio. Segundo Ibid. (2012, p. 11) “[...] Esse princípio tem o objetivo de valorizar o trabalho e o trabalhador, retirando a figura do intermediário do processo”.

Esse princípio foi um dos que sofreu modificações no quadro evolutivo da ACI e foi dividido em três normas de conduta: a) Retorno Pró-Rata das Operações; b) Juro Limitado ao Capital investido; e c) Vendas a Dinheiro.

Ainda segundo Ibid. (2012) caso existam sobras, depois de retirados os fundos obrigatórios, os recursos ficam a disposição dos cooperados, e, quanto a distribuição desses fundos, existem três meios de devolvê-los aos cooperados: colocando-os em sua conta de capital; transformá-los em novas quotas-partes; ou restituir em dinheiro.

2.2.4 Princípio da Autonomia e Independência

A cooperativa, na condição de organização como qualquer outra, está subordinada a determinados órgãos governamentais. Este controle deve existir, porém, não deve representar perda de autonomia e/ou independência (BERTUOL; CANÇADO; SOUZA, 2012).

Noutra vertente Jesus, Cançado e Milagres (2010) opinam que “[...] Esse princípio garante que a associação possa cumprir com seus objetivos e metas sem a intervenção externa, principalmente do governo, mesmo obtendo essa ajuda de órgãos externos”.

Na perspectiva de Crúzio (2002) este princípio possibilita que a cooperativa firme convênios, contratos, acordos, entre outros, com terceiros, sem que haja perda de autonomia e independência e nem fuja dos seus objetivos econômicos, políticos e sociais.

2.2.5 Princípio da Educação, Formação e Informação

Informar o público sobre ações, recursos e vantagens da cooperação organizada; capacitá-los para a prática cooperativista e para o uso de técnicas no processo tanto produtivo como comercial, é muito importante para que os novos cooperados e funcionários ao entrarem para a cooperativa possam entender e saber como funciona (COSTA, 2009).

A cooperativa tem como objetivo permanente à capacitação a prática cooperativista, desenvolvendo intelectualmente os associados e seus familiares, e ainda a comunidade na qual a cooperativa se encontra instalada. Tendo que aplicar os recursos do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social em educação, assistência técnica e social dos seus cooperados e suas famílias. Assim contribuindo para o desenvolvimento de toda sociedade a qual se encontra (VEIGA; FONSECA, 2001; CRÚZIO, 2002, apud., JESUS; CANÇADO; MILAGRES, 2010, p. 10).

Nas palavras de Bertuol, Cançado e Souza (2012, p. 13) “Um bom processo de educação e formação dentro da cooperativa a torna mais consistente e duradoura, promovendo, também, a formação cultural”. Nesse propósito, a educação é desde a origem do movimento cooperativista, um compromisso que visa não somente distribuir informação, mas formar o pensamento crítico do sócio a fim de que entenda efetivamente a complexidade e a grandiosidade do pensamento cooperativista.

2.2.6 Princípio da Cooperação entre Cooperativas

O surgimento de federações e confederações ressalta a tendência e importância desse princípio dentro do movimento cooperativista. Veiga e Fonseca (2001, apud. JESUS; CANÇADO; MILAGRES, 2010) discutem que “Para que haja um desenvolvimento e o fortalecimento do cooperativismo é importante que exista intercâmbio de informação entre as cooperativas, trocas de experiências, de produtos e serviços, viabilizando o setor como atividade econômica”.

Silva Filho (2001, p. 161) argumenta que “De fato as cooperativas só conseguirão maximizar seu impacto por meio da colaboração prática e permanente de uma com a outras, embora consigam individualmente, em âmbito local, benefícios em grande escala”. Ibid. (2001, p. 161) acrescenta que “[...] esses benefícios só serão alcançados mediante muita luta e pela associação em nível federativo, rompendo os conflitos de interesses que fazem presentes entre os assentamentos locais”.

Para Crúzio (2002) a prática desse princípio torna viável uma maior economia em face da distribuição de produtos em conjunto, como também a comercialização com outras organizações mais distantes ou até mesmo fora do país. Este princípio também facilita a mobilização das cooperativas para alcançar mudanças na legislação ou nos programas que garantam seu desenvolvimento.

2.2.7 Princípio da Preocupação com a Comunidade

De modo geral, uma cooperativa busca beneficiar os seus sócios, e, essa estreita relação com os sócios acaba vinculando a cooperativa à comunidade onde residem os cooperados. Nesse sentido, questões como responsabilidade e desenvolvimento sustentável são aplicadas em prol do bem estar de sua localidade (JESUS; CANÇADO; MILAGRES, 2010).

Cançado, Silva Júnior e Rigo (2008) destacam que basicamente o princípio da preocupação com a comunidade e a responsabilidade social, mesmo com certa semelhança nos termos, são temas distintos. Enquanto que a responsabilidade social praticada pelas empresas privadas, não tem obrigatoriamente, uma territorialidade, isto é, quem é beneficiado não está, necessariamente, próximo às áreas de atuação. A cooperativa tem a tendência a manter vínculo com a comunidade local onde se situa.

2.3 Cooperativas de Crédito

Para Menutole (1997) existem basicamente três modelos cooperativos: consumo; produção; e crédito. E, a partir desses modelos, surgem às variações possíveis, desde cooperativas especializadas no atendimento às necessidades econômicas e sociais até cooperativas mistas.

A Organização Brasileira das Cooperativas (OCB, 2017) corrobora e acrescenta outras divisões e/ou modelos, que são: agropecuário, educacional, especial, habitacional, infraestrutura, mineral, saúde, transporte, trabalho, turismo e lazer.

Contudo, a partir da premissa traçada neste trabalho será dada ênfase ao modelo de Cooperativas de Crédito, por considerar o alinhamento desse tema aos critérios subjetivos associados ao objetivo desta pesquisa, bem como por tratar-se de um dos ramos de maior crescimento e desenvolvimento na economia.

Uma prática tolerada pelas leis do século XIX, o cooperativismo de crédito surgiu com o propósito de combater a usura que escravizava trabalhadores e lavradores urbanos (SOUZA, 1992 apud. SALES, 2010). Em

seu discurso a autora aponta também, que junto à necessidade de erradicar esse mal, era preciso criar soluções e investir numa ordem mais justa que priorizasse a concessão de créditos mais próximos da realidade dessas pessoas.

Nesse propósito, as cooperativas de crédito serviram, de certo modo, como respostas a necessidades específicas. Em que, numa época marcada pelo confronto entre economia e lucro, que enraizava ainda mais a prática de usura, o crédito mútuo iniciava um processo de crescimento e progresso, durante a segunda metade do século XIX.

O que não se imaginava era que todo esse progresso fosse acompanhado de um assustador estado de miséria, principalmente na área rural, ao levar inúmeros lavradores a endividar-se com empréstimos a juros altos, resultantes de transações realizadas com negociantes que estipulavam condições desonestas de pagamento, obrigando os pequenos produtores a vender sua safra a preços baixos.

Nesse cenário, e seguido de diretrizes governamentais direcionadas ao setor, instituições financeiras como o Banco Central do Brasil (BCB) disseminam a prestação de serviços micro financeiros, especialmente o de cooperativismo de crédito.

Soares e Melo Sobrinho (2008, p. 69) apontam que “O setor cooperativista é de singular importância para a sociedade, na medida em que promove a aplicação de recursos privados e assume os correspondentes riscos a favor da própria comunidade onde se desenvolve”. Destacam ainda que o cooperativismo contribui de forma relevante para a formação de poupança e financiamento que geram benefícios evidentes em termos de geração de emprego e de distribuição de renda.

Pinheiro (2008) discute que apesar do potencial de crescimento do segmento no Brasil e da importância adquirida ao longo dos anos, ainda é enorme o desconhecimento sobre cooperativismo de crédito em nosso País. Ressalta ainda que este entendimento se estende a conceituados autores, ao destacar que para Assaf (2011, p. 80) as cooperativas de crédito são classificadas como “[...] instituições financeiras não-bancárias, voltadas a viabilizar créditos a seus associados, além de prestar determinados serviços”.

Pinheiro (2008 apud. FORTUNA, 2005, p. 8) ratifica que as cooperativas de crédito “[...] nascem a partir da associação de funcionários de uma determinada empresa e suas operações ficam restritas aos cooperados; portanto, aos funcionários desta empresa”.

Em dezembro de 1964 foi promulgada a Lei nº 4.595 e a consequente criação do BCB, foi a partir daí que as cooperativas de crédito foram finalmente classificadas como instituições financeiras, segundo trata o art. 17 daquele instrumento legal. Essa Lei disciplinou o funcionamento do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e atribuiu ao BCB à competência de regular e fiscalizar as instituições financeiras entre elas as cooperativas de crédito (SOUZA; MELO SOBRINHO, 2008).

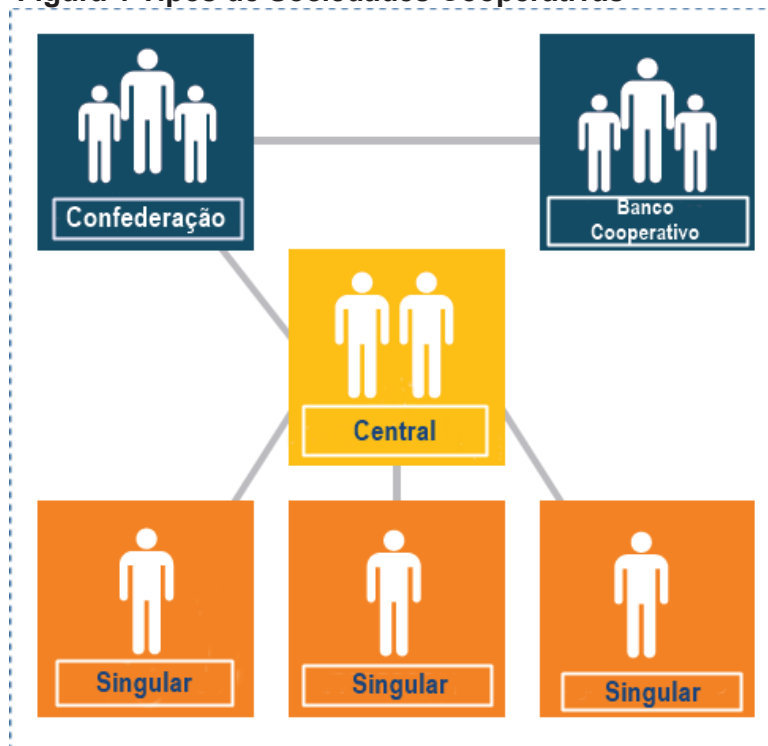
2.4 Modelos e sistemas organizacionais

2.4.1 Modelos organizacionais

As sociedades cooperativas estão fundamentadas na ajuda mútua entre seus membros, e, trata-se de entidades que vão além da idéia de “obtenção de lucros” e buscam no desenvolvimento de suas atividades fomentar ações que possibilitem o desenvolvimento do trabalho coletivo.

Nos termos do art. 6º da Lei nº 5.764/71, as sociedades cooperativas de crédito são ordenadas em três modalidades: singulares, cooperativas centrais ou federações de cooperativas e confederações de cooperativas. A Figura 1 mostra os tipos de sociedades cooperativas.

Figura 1 Tipos de Sociedades Cooperativas



Fonte: Portal do Cooperativismo Financeiro, 2017.

As cooperativas singulares são instituições financeiras constituídas a partir da união de pessoas físicas e/ou jurídicas², com número mínimo de 20 (vinte) pessoas, que pertencem a segmentos econômicos específicos, cujo propósito consiste em buscar a melhor maneira de atender às suas necessidades financeiras e, ao mesmo tempo, tornam-se usuários dos produtos e serviços da cooperativa e também seus donos (SICCOOB, 2017).

São resultantes do associativismo de indivíduos (cidadãos) interessados em promover o acesso da comunidade aos serviços financeiros, e desse modo, propiciar o desenvolvimento de atividades econômicas locais. São entidades que atendem diretamente aos cooperados e ela filiados.

Segundo Ibid. (2017) as cooperativas singulares são o modelo mais simples de funcionamento, visto que se propõe a captar apenas cotas de capital e as revertem em empréstimos aos associados. A maior parte desse modelo de cooperativas capta depósitos à vista e a prazo, e, isso gera significativo aumento da capacidade de concessão de crédito.

² Em casos excepcionais é permitida a admissão de pessoas jurídicas que tenham as mesmas ou correlatas atividades econômicas das pessoas físicas ou, ainda aquelas sem fins lucrativos (BRASIL, LEI 5.764/71. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm. Acesso em: 21 mar 2017).

A Figura 2 mostra o modelo organizacional Sistema SICOOB com as entidades financeiras e seus associados.

Figura 2 Modelo organizacional do sistema SICOOB



Fonte: SICOOB (2017).

Quanto às cooperativas centrais ou federações de cooperativas, estas são compostas por três ou mais cooperativas singulares, com o objetivo de obter ganho de escala na centralização e na aplicação financeira, possibilitando maior rentabilidade e também segurança aos recursos dos cooperados. Para tanto, deve coordenar e supervisionar as atividades das cooperativas associadas.

[...] Nelas são admitidos excepcionalmente associados individuais e têm por objetivo organizar serviços econômicos e assistenciais em maior escala beneficiando as cooperativas filiadas (BARBOSA, 2009, p. 34).

A Lei 5.764/71, art. 8º, Parágrafo único, determina que “Para a prestação de serviços de interesse comum, é permitida a constituição de cooperativas centrais, às quais se associem outras cooperativas de objetivo e finalidades diversas”. Pereira (2008) corrobora ao citar que a cooperativa central visa

potencializar as inclusões dos atos cooperativos, como também promover o desenvolvimento de suas cooperativas singulares filiadas.

Por fim, as confederações de cooperativas são formadas, pelo menos, por três federações ou cooperativas centrais. Segundo Barbosa (2009, p. 34) “[...] Elas primam pelo objetivo de orientar e coordenar as atividades que extrapolem o território das cooperativas centrais ou federações”.

Pereira (2008) destaca que esse tipo de cooperativa visa representar suas cooperativas centrais perante o poder público, órgãos de governo e demais entidades. O art. 9º, da Lei 5.764/71 determina que as confederações de cooperativas “[...] têm por objetivo orientar e coordenar as atividades das filiadas, nos casos em que o vulto dos empreendimentos transcender o âmbito de capacidade ou conveniência de atuação das centrais e federações”.

2.4.2 Sistemas organizacionais

O Sistema Cooperativo estrutura-se, portanto, de forma piramidal e destina a sua operacionalidade aos associados, em níveis diferentes. Segundo Motta (2014, p. 77) “[...] existem diferentes formas de estrutura e atuação dos movimentos de crédito cooperativo no Brasil”. E, nessa perspectiva, menciona as principais estruturas do Sistema de Crédito Cooperativo no Brasil, implantados e em funcionamento, com destaque para o:

- a) Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICCOOB);
- b) Sistema de Crédito Cooperativo (SICREDI);
- c) Unicred do Brasil (UNICRED);
- d) Cooperativa Central de Crédito Urbano (CECRED);
- e) Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária (CRESOL).

Para Ibid. (2014, apud. Penido, 2004, p. 77) o Sicoob “[...] surgiu da necessidade das cooperativas de crédito unidas, oferecer produtos e serviços bancários em melhores condições que as ofertadas pelo mercado financeiro tradicional”. Integram o sistema Sicoob as cooperativas de crédito centrais e

singulares, a Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Ltda (SICOOB BRASIL) e o Banco Cooperativo do Brasil S/A (BANCOOB).

Idealizada e constituída pelas cooperativas, o Sicoob Brasil, representa o Sistema perante as entidades públicas e privadas, sejam nacionais ou internacionais, bem como regulamenta atividades; padroniza controles; e, supervisiona as cooperativas centrais e o Bancoob. Neste sentido, os principais objetivos do Sicoob Brasil são: representação, a regulamentação, a supervisão, o desenvolvimento e a segurança das cooperativas associadas.

E, o Bancoob é uma instituição financeira regida pela legislação aplicável às sociedades anônimas, é juridicamente independente das demais entidades que compõem o Sicoob, às quais se aplica a lei do cooperativismo. Tem como finalidade proporcionar, a partir da prestação de serviços contratados e da oferta de produtos financeiros, independência operacional para as cooperativas do Sicoob, de forma que essas entidades se desenvolvam com resultados positivos e seguros.

O Sistema de Crédito Cooperativo (SICREDI):

“[...] difunde o cooperativismo de crédito e coordena a atuação das cooperativas filiadas, apoiando-as nas atividades de desenvolvimento e expansão, atuando, ainda, na captação, administração e empréstimo de recursos financeiros e prestação de serviços aos seus associados”. (COSTA, 2009, p. 32)

Motta (2014, p. 79) relata que o Sicredi é composto pelo conjunto de cooperativas de crédito singulares, cooperativas centrais, acionistas da Sicredi Participações S.A (SICREDIPAR), e, pelas empresas e entidades por esta controladas.

Agregado a isto, o Sicredi, tem origem no setor primário, mas “[...] atua nos centros urbanos através das cooperativas de livre admissão de associados e por meio das cooperativas segmentadas, formadas por associados ligados a mesma categoria profissional ou o mesmo segmento econômico”.

A Unicred do Brasil é composta por:

[...] um conjunto de instituições financeiras cooperativas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não passível de falência, normatizadas pela legislação cooperativista e do Sistema Financeiro Nacional (UNICRED DO BRASIL, 2017).

A Figura 3 mostra o organograma do Sistema Unicred do Brasil.

Figura 3 Sistema Unicred do Brasil



Fonte: Unicred (2017).

O sistema Unicred conta hoje com 34 cooperativas, aproximadamente 230 unidades de negócios espalhados em 10 estados brasileiros e cerca de 180 mil cooperados, 04 Unicreds Centrais e uma Confederação Nacional, com unidades localizadas na cidade de São Paulo, Porto Alegre e Florianópolis. As principais funções são representar política e institucionalmente o Sistema, estabelecer diretrizes de padronização, fiscalização e proteção da marca.

A Ceced, segundo Motta (2014, p. 83) é formada exclusivamente por cooperativas singulares e:

[...] integra o sistema nacional de cooperativismo através da filiação à OCESC, Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina, a OCB, Organização das Cooperativas do Brasil e a CONFEBRÁS, Confederação Nacional das Cooperativas de Crédito [...].

Atualmente, o Sistema Cecred pode atuar nos três estados do Sul do Brasil. É composto por 14 Cooperativas Singulares, presentes em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, e 1 Cooperativa Central, localizada em Blumenau – SC (CECRED, 2017).

A Figura 4 mostra a composição do sistema Cecred:

Figura 4 Composição do sistema CECRED



Fonte: CECRED (2017).

Os diferenciais competitivos do sistema Cecred são: i) ser cooperativa: refere-se à natureza do negócio; ii) pertencimento: transparência nas relações e o fortalecimento da participação do cooperado, seja no papel de dono e/ou usuário; e iii) relacionamento e simplicidade: proximidade com o cooperado, através de uma relação direta, simples e transparente.

E, o CRESOL é a entidade representante das Centrais Cresol. Trata-se de uma instituição vinculada ao movimento de agricultura rural com interação solidária, que busca promover a inclusão social de agricultores familiares,

facilitando, assim, o acesso a produtos e serviços financeiros (MENEZES, 2004).

Tem a finalidade de incentivar a influência mútua entre cooperativas e agricultores familiares através do crédito e da apropriação do conhecimento. Caracteriza-se por ser constituído por pequenas cooperativas de crédito, fazendo com que seus recursos sejam aplicados no desenvolvimento local (COSTA, 2009, p. 33).

Segundo o Portal do Cooperativismo Financeiro (2017) a Cresol tem como filiadas as seguintes centrais e respectivas cooperativas singulares:

- a) Cresol Baser, com sede no Paraná;
- b) Cresol Central, com sede em Santa Catarina;
- c) Cresol Central Sicoper;
- d) Crehnor, com sede no Rio Grande do Sul;
- e) Ascoob, com central na Bahia.

O sistema Cresol não dispõe de banco cooperativo próprio, e, portanto, firma convênio com agentes bancários a fim de facilitar às cooperativas singulares ampliarem os serviços ofertados aos seus associados.

2.5 Apresentação da Cooperativa de Crédito SICCOB: unidade singular no município de Amparo-PB

Entre as diversas unidades do sistema espalhadas pelo Brasil, este estudo destaca a Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Pajeú, Agreste e Recife - Sicoob Pernambuco constituída em 20 de dezembro de 1999, com sede na cidade de São José do Egito - PE. O Sicoob Pernambuco possui foro

jurídico naquele município e área de atuação nos estados de Pernambuco³ e da Paraíba⁴.

Na Paraíba, a Agência Sicoob Credipajeú, Unidade Singular do Sicoob Pernambuco, instalada no município de Amparo - PB foi inaugurada no dia 02 de novembro de 2013. Como nas demais agências o Sicoob Credipajeú oferece vários produtos e serviços financeiros para seus associados, além da facilidade de sacar o salário na própria agência, sem a necessidade de deslocarem-se para outros municípios vizinhos.

O município de Amparo está situado na região do cariri paraibano ocidental, encontra-se inserido nos domínios da Bacia Hidrográfica do rio Paraíba, possui como vegetação nativa predominante a caatinga hiperxerófila e trechos de floresta caducifólia, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) a população estimada em 2016 era de 2.229 habitantes (PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE AMPARO, 2017. Disponível em: <http://www.amparo.pb.gov.br/acidade/historia/>).

O Sicoob Credipajeú é regido segundo o Estatuto Social, aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 26 de fevereiro de 2016. E, quanto ao objetivo social, tem-se que:

Art. 2º A Cooperativa tem por objeto social, além de outras operações que venham a ser permitidas às sociedades cooperativas de crédito:

- I. o desenvolvimento de programas de poupança, de uso adequado do crédito e de prestação de serviços, praticando todas as operações ativas, passivas e acessórias próprias de cooperativas de crédito;
- II. prover, através da mutualidade, prestação de serviços financeiros a seus associados em suas atividades específicas, buscando apoiar e aprimorar a produção, a produtividade e a qualidade de vida, bem como a comercialização e industrialização dos bens produzidos;
- III. a formação educacional de seus associados, no sentido de fomentar o cooperativismo.

³ Afogados da Ingazeira, Amaraji, Arcoverde, Belo Jardim, Bezerros, Brejinho, Carnaíba, Caruaru, Chã-Grande, Custódia, Flores, Garanhuns, Gravatá, Ingazeira, Iguaraci, Itapetim, Limoeiro, Pesqueira, Pombos, Quixaba, Sanharó, Santa Cruz do Capibaribe, Santa Terezinha, São José do Egito, Recife, Serra Talhada, Sertânia, Solidão, Tabira, Triunfo e Tuparetama.

⁴ Água Branca, Amparo, Camalaú, Desterro, Imaculada, Livramento, Maturéia, Monteiro, Ouro Velho, Prata, Sumé, Taperoá, Teixeira, e Zabelê.

Podem associar-se todas as pessoas que concordem com os termos do Estatuto Social, que preencham as condições nele estabelecidas e que residam na área de atuação da Cooperativa. É permitida também, a associação de pessoas jurídicas com sede nas áreas de ação da cooperativa, com exceção do ingresso de instituições financeiras; as pessoas que exercem atividades contrárias aos objetivos da Cooperativa ou que com eles colidam; e pessoas jurídicas cocorrentes da própria sociedade cooperativa.

São direitos dos associados, segundo o Estatuto Social, art. 7º (2016, p. 4):

- I. tomar parte nas Assembleias gerais, discutir e votar os assuntos que nelas forem tratados, ressalvadas as disposições legais ou estatutárias;
- II. ser votado para os cargos sociais, desde que atendidas as disposições legais ou regulamentares pertinentes;
- III. propor, por escrito, medidas que julgar convenientes aos interesses sociais;
- IV. beneficiar-se das operações e dos serviços prestados pela Cooperativa, observadas as regras estatutárias e os instrumentos de regulação;
- V. examinar e pedir informações, por escrito, sobre documentos, ressalvando os protegidos por sigilo;
- VI. tomar conhecimento dos normativos internos da Cooperativa;
- VII. demitir-se da Cooperativa quando lhe convier.

A agência Sicoob Credipajeú oferece vários produtos e serviços financeiros para seus associados, entre os quais estão: cartões de crédito, conta corrente, previdência privada, consórcios, seguros, investimentos e consórcios. Entre as operações mais usuais tem-se: saque em conta corrente e/ou poupança, depósitos, transferências entre contas na mesma instituição, transferências por meio de DOC/TED, ordem de pagamento, entre outros.

Quanto às instalações e a infraestrutura a agência dispõe de um perfil próximo das agências bancárias, com fachada completa, letreiro, ar condicionado, mobília nova e padronizada, 02 (dois) guichês de atendimento, computadores e impressoras, supervisão de operações e tesouraria, todos no mesmo ambiente. A exceção fica por conta da ausência de caixas eletrônicos e todo o processo de atendimento é realizado pelos atendentes e/ou caixas, e, o

expediente se inicia as 8h:30 e encerra a 12h:30, horário diferenciado em relação aos outros bancos.

“Como não dispomos de caixa eletrônico aqui na agência, isso de certo modo contribui para uma relação bem mais próxima com o nosso associado, pois torna possível conhece-lo tanto pelo nome como saber quais os serviços ou produtos mais lhe interessa” (Supervisor de Operações SICOOB PAJEÚ, 2016). Os funcionários da agência relatam que um dos principais meios de contato com os associados, fora do ambiente bancário, está nas conversas durante o horário de almoço, quando os mesmos se deslocam até um pequeno restaurante próximo a agência para fazerem suas refeições.

Os produtos e serviços são ofertados aos cooperados de modo que estes recebam todas as informações necessárias a respeito das propostas de adesão e demais orientações que possam liquidar quaisquer dúvidas, seja dos cooperados ou potenciais cooperados. Essa unidade singular do Sicoob segue o mesmo modelo da sede CREDIPAJEÚ, contendo um atendente, um caixa e um supervisor de operações.

Nos dizeres de Silva (2008) os Postos de Atendimento ao Cooperado (PACS), a exemplo, da agência Siccob Credipajeú no município de Amparo, tem como propósito facilitar o acesso aos associados, para evitar o seu deslocamento até a sede. Acrescenta ainda que, os PACS caracterizam-se como mecanismos de captação e ampliação da clientela, aglutinados a partir dos núcleos de atendimento.

Neste sentido, contribuições e desenvolvimento local são reflexos positivos oriundos da instalação da agência Sicoob Credipajeú no município do Amparo. A unidade enquanto agente financeiro local possibilita movimentações financeiras; operações de crédito; empréstimos, apoio às iniciativas produtivas de caráter coletivo, entre outros benefícios que mensalmente representam um volume de movimentações satisfatório ante a dinâmica financeira da região.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Enquadramento metodológico

Este estudo classifica-se quanto aos meios de investigação como uma pesquisa de campo. Para Vergara (2009) trata-se de “[...] uma investigação empírica realizada no local onde ocorreu o fenômeno ou que se dispõe de elementos para explicá-lo”. Rodrigues (2007, p. 42) cita que pesquisa de campo é aquela que “[...] busca fontes primárias, no mundo dos acontecimentos não provocados nem controlados pelo pesquisador, que se caracteriza por desenrolar-se em ambiente natural”.

No que diz respeito a sua natureza, trata-se de uma pesquisa do tipo bibliográfica; documental; exploratório-descritiva; com abordagem qualitativa. Para Martins e Theóphilo (2009, p. 54) a pesquisa bibliográfica “[...] procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas [...] jornais, anais de congressos etc.”.

E, ao tratarem a respeito do conceito de pesquisa documental, Ibid. (2009) consideram que a pesquisa documental tem semelhanças com a pesquisa bibliográfica, porém, são diferentes quanto à natureza das fontes. A primeira utiliza fontes primárias, tais como: o material compilado pelo próprio autor do trabalho; e a pesquisa bibliográfica utiliza fontes secundárias, ou seja, publicações disponíveis em livros, artigos, jornais entre outros.

É exploratória por proporcionar uma investigação sobre um tema específico, sem a pretensão de confirmar alguma hipótese. E, descritiva porque apresenta relações entre variáveis já abordadas cientificamente (MALHOTRA, 2001; MARCONI, LAKATOS, 2005; BEUREN, 2009; GIL 2009). A pesquisa qualitativa “[...] pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a sua preocupação precípua” (RODRIGUES, 2007, p. 38).

3.2 Seleção da amostra

A pesquisa foi desenvolvida com os cooperados da unidade singular do SICOOB Credipajeú, instalada no município de Amparo, localizada no Cariri Ocidental Paraibano. A seleção da amostra é intencional e não probabilística, que conforme Rodrigues (2007, p. 123) aponta numa amostra intencional “[...] O investigador se dirige, intencionalmente, a grupos de elementos dos quais deseja saber opiniões”.

Segundo Oliveira, Almeida e Barbosa (2012, p. 17) “Muitas vezes a necessidade de optarmos pela utilização de uma amostra não probabilística deriva-se da inacessibilidade a toda a população”. Nesse prisma, o pesquisador é forçado a colher a amostra na parte da população que lhe é acessível.

Para Levine et al.(2011) as amostras não probabilísticas oferecem determinadas vantagens, tais como conveniência, velocidade e baixo custo. Porém, carecem de precisão, em razão de vieses de seleção e o fato dos resultados não poder ser generalizado.

Para o cálculo da amostra foram coletadas informações junto ao Sicoob Credipajeú sobre o número de cooperados que realizaram operação de antecipação de recebíveis com valor superior a R\$ 60.000,00 no período pretendido (MACARINI, 2014).

A partir dessa premissa, foram identificados 41 cooperados que compõem o universo total da população alvo deste estudo. O questionário foi distribuído à totalidade dos associados e todos retornaram com as respostas, que representam uma proporção de 100% da população total.

3.3 Instrumento de coleta de dados

Como instrumento de pesquisa, aplicou-se o questionário semiestruturado proposto por Macarini (2014), composto por perguntas abertas e fechadas, dividido em três seções: identificação dos associados; satisfação mediante produtos, serviços e atendimento; e, sugestões de melhoria no

atendimento. A aplicação foi realizada no primeiro semestre de 2017, e não foi exigida a identificação dos respondentes.

Hill e Hill (2002) citam que a elaboração de um questionário equivale a explicar os objetivos do estudo, em questões específicas de modo que a inclusão das perguntas possibilite detalhar o objetivo geral, ou seja, o tipo de informação buscada.

O questionário elaborado por Macarini (2014) utilizou o escalonamento do tipo *Likert*, que segundo Martins e Theóphilo (2009, p. 96) consiste no “[...] conjunto de itens apresentados em forma de afirmações, ante os quais se pede ao sujeito que externar sua reação, escolhendo um dos cinco, ou sete, pontos de uma escala”.

E, nesta pesquisa os participantes foram informados e esclarecidos quanto aos objetivos, os procedimentos para a coleta de dados e também da finalidade dos resultados, e que estes poderão ser utilizados como elementos na elaboração de artigos para publicação.

3.4 Análise dos dados

Os dados coletados com a aplicação do questionário foram tabulados e a apuração final obteve-se de maneira eletrônica, por intermédio do programa computacional *Microsoft Excel*[®], versão 2010, que propiciou o índice estatístico e gráfico da pesquisa.

Os dados foram coletados no primeiro semestre do ano de 2017, junto aos cooperados inseridos nos critérios de inclusão descritos no item 3.2, página 39, e, para uma melhor análise e visualização os resultados estão dispostos em Gráficos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

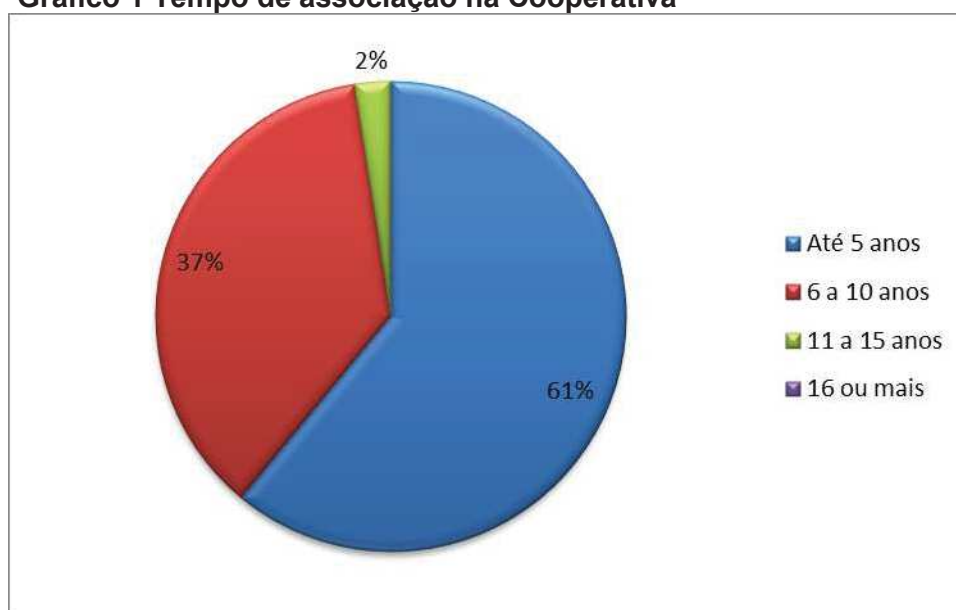
Esta seção aborda o detalhamento da percepção dos associados da Cooperativa de Crédito Sicoob, a partir da utilização dos serviços financeiros oferecidos pela unidade singular instalada no município de Amparo, na Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano.

4.1 Discussão dos resultados

Os dados foram tabulados e analisados a partir da evidenciação das informações obtidas com a aplicação do instrumento de pesquisa (questionário), dessa forma, esta pesquisa apontou os seguintes resultados, com base nas questões que foram propostas.

O primeiro bloco apresenta três questões as quais pretendem identificar os cooperados quanto ao tempo de associação na Cooperativa; principais produtos e serviços utilizados; e se possui conta em outra instituição financeira. Para essas questões obtiveram-se os seguintes resultados, conforme mostram os Gráficos 1, 2 e 3.

Gráfico 1 Tempo de associação na Cooperativa

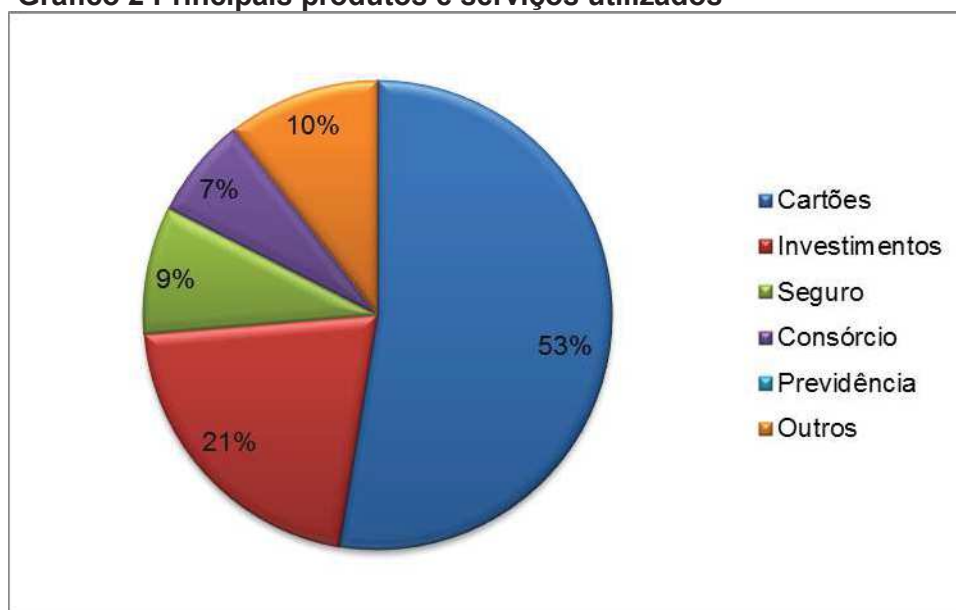


Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Verifica-se que 61% dos cooperados abriram conta junto à Cooperativa nos últimos 5 anos; 37% de 6 a 10 anos; e apenas 2% possui vínculo com a instituição entre 11 e 15 anos.

Infere-se que a atuação do Sicoob assim como a sua abrangência regional, tem se mostrado ativa, uma vez que muitos cooperados permanecem associados à instituição a um bom tempo.

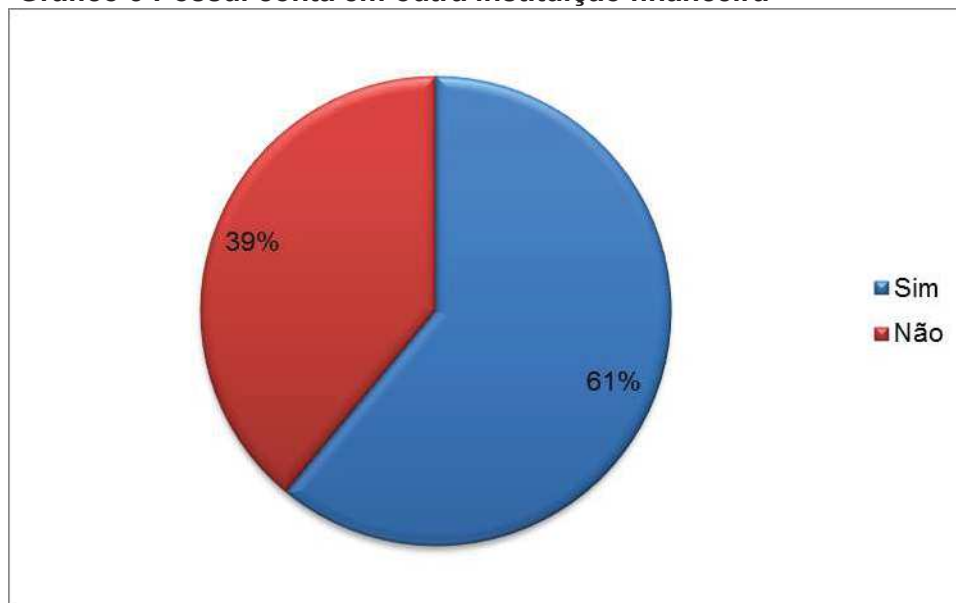
Gráfico 2 Principais produtos e serviços utilizados



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

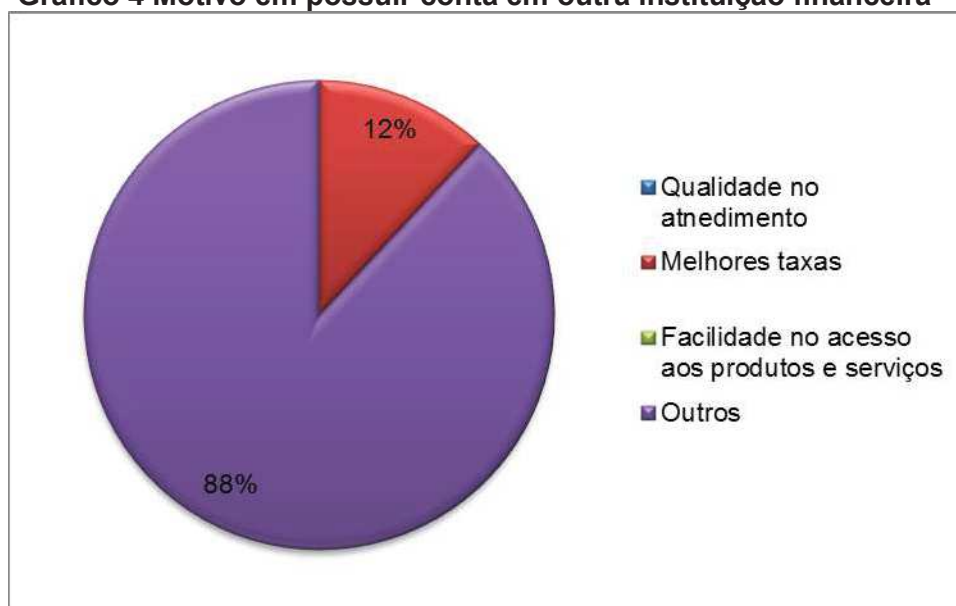
Nota-se que entre os produtos e serviços utilizados pelos cooperados, 53% fazem uso de cartões; 21% realizam investimentos; 10% efetuam outros serviços e/ou produtos; 9% buscam por seguros; e 7% se interessam por consórcios. Quanto aos cooperados que apontaram a opção “outros” estes mencionaram o uso de produtos com descontos de títulos, saque em conta corrente e/ou poupança, transferências e financiamento de veículos.

São resultados que demonstram a necessidade de potencializar o projeto da cooperativa de crédito, enquanto agente de intermediação financeira (SILVA, 2008).

Gráfico 3 Possui conta em outra instituição financeira

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que entre os cooperados 61% afirmam manter conta ativa em outra instituição financeira, enquanto que 39% operam exclusivamente com o Sicoob Credipajeú. Para esta questão pediu-se ao cooperado para em caso afirmativo, escolher entre as opções dadas, qual o motivo para manter conta em outra instituição financeira e os resultados estão apresentados no Gráfico 4.

Gráfico 4 Motivo em possuir conta em outra instituição financeira

Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

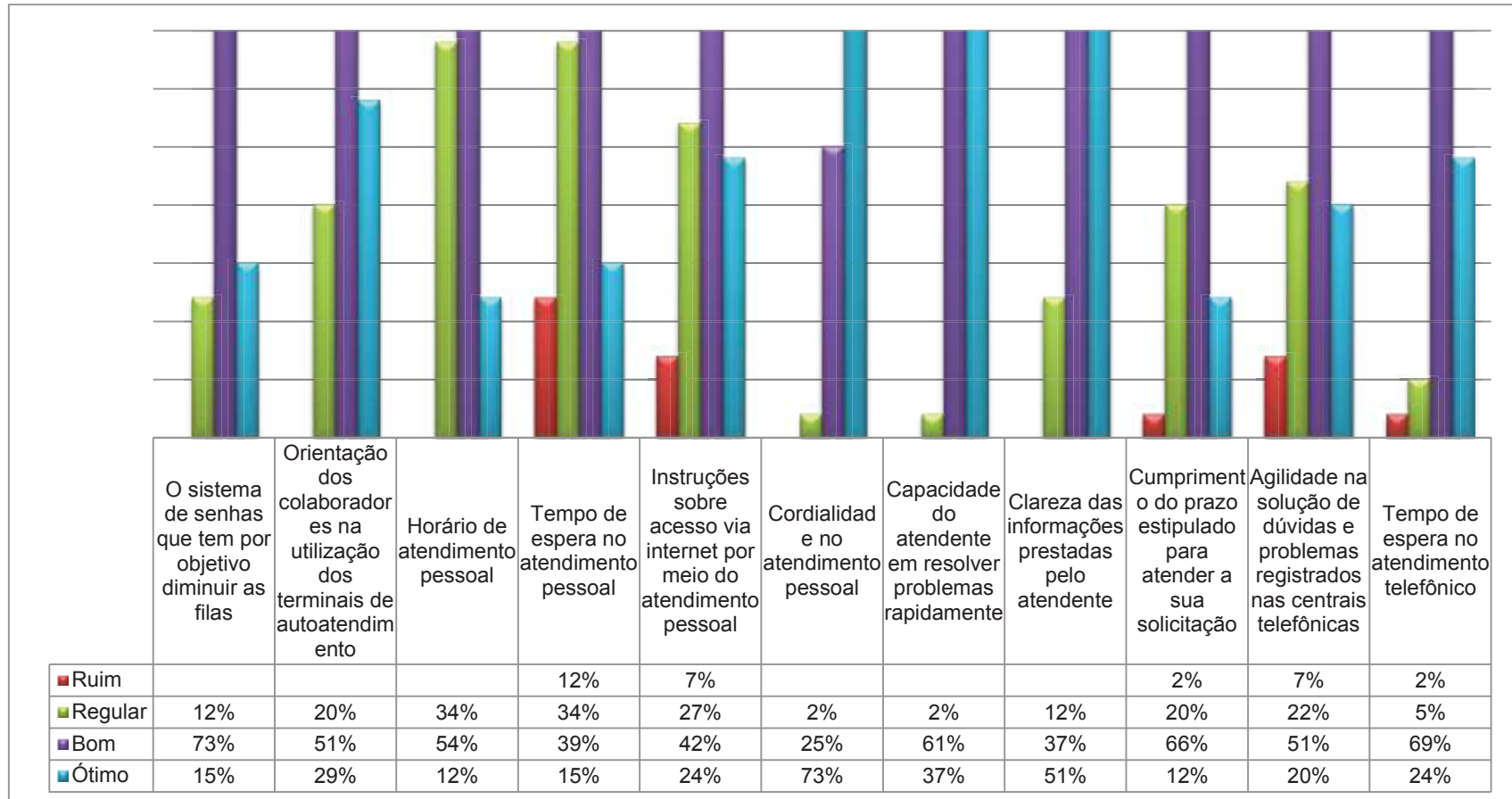
Percebe-se que 88% dos cooperados apontam outros serviços e/ou produtos como motivo para possuir conta em outra instituição financeira; e apenas 12% citam melhores taxas. No tocante aos “outros” produtos ou serviços citados, tem-se: caixa eletrônico, facilidade de crédito, segurança e sistema informatizado.

Segundo Pereira (2008) para o setor de serviços torna-se sempre muito difícil definir qualidade, pois esta está vinculada ao comportamento subjetivo de cada usuário. Desse modo, percebe-se que o Sicoob Credipajeú perde a parceria do cooperado no desenvolvimento de seus negócios, em função não somente dos aspectos relacionados à qualidade no atendimento, mais também questões de infraestrutura, tais como estacionamento e segurança.

Para Silva e Varvakis (2000) torna-se essencial observar que, quando se presta um serviço, a produção desse serviço e conseqüentemente o seu consumo ocorrem de forma simultânea, posto que, a imagem da cooperativa pode exercer influência significativa sobre a percepção que o usuário tem dos produtos e serviços ofertados.

O Gráfico 5 mostra o bloco de questões acerca da satisfação mediante produtos, serviços e atendimento prestado ao cooperado.

Gráfico 5 Bloco de questões: satisfação mediante produtos, serviços e atendimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Constata-se que 12% considera ruim o tempo de espera no atendimento pessoal; 7% apontam as instruções sobre o acesso via *internet* por meio do atendimento pessoal, como também a agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas; enquanto que 2% aponta como ruim o cumprimento de prazo estipulado para atender a sua solicitação e a espera no atendimento telefônico.

Entre os cooperados 34% avalia regular o horário de atendimento pessoal e o tempo de espera no atendimento pessoal; 27% apontam as instruções sobre o acesso via *internet* por meio do atendimento pessoal; 22% a agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas; 20% a orientação dos colaboradores na utilização dos terminais de autoatendimento e o cumprimento de prazo estipulado para atender a sua solicitação e a espera no atendimento telefônico; 12%, 5% e 25% dos cooperados, respectivamente, citam o sistema de senhas que tem por objetivo diminuir as filas, tempo de espera no atendimento telefônico, a cordialidade no atendimento pessoal e capacidade do atendente em resolver problemas rapidamente.

Percebe-se ainda que 73% dos cooperados apontam bom o sistema de senhas que tem por objetivo diminuir as filas; 69% o tempo de espera no atendimento telefônico; 66% cumprimento de prazo estipulado para atender a sua solicitação; 61% a capacidade do atendente em resolver problemas rapidamente; 54% horário de atendimento pessoal; 51% citam a orientação dos colaboradores na utilização dos terminais de autoatendimento e agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas; 69%, 42% e 37% registram o tempo de espera no atendimento telefônico, as instruções sobre o acesso via *internet* por meio do atendimento pessoal e clareza das informações prestadas pelo atendente, respectivamente.

Por fim, verifica-se que 73% considera ótima a cordialidade no atendimento pessoal; 51% clareza das informações prestadas pelo atendente; 37% capacidade do atendente em resolver problemas rapidamente; 29% orientação dos colaboradores na utilização dos terminais de autoatendimento; 24% as instruções sobre o acesso via *internet* por meio do atendimento

pessoal e o tempo de espera no atendimento telefônico; 20% agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas; 15% e 12%, respectivamente, apontam sistema de senhas que tem por objetivo diminuir as filas e tempo de espera no atendimento pessoal, e, horário de atendimento pessoal e cumprimento de prazo estipulado para atender a sua solicitação.

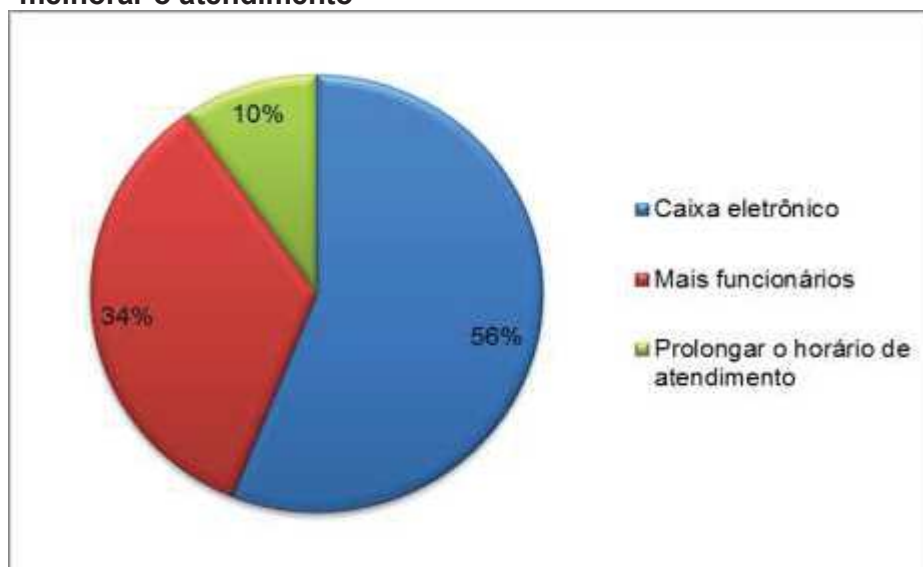
Portanto, avalia-se que embora o cooperado considere ruim (12%) ou regular (34%) o tempo de espera no atendimento pessoal, aponta ser bom (73%) o sistema de senhas para a diminuição das filas; o tempo de espera no atendimento telefônico foi avaliado como bom (69%), ótimo (24%) e regular ou ruim (5% e 2%), respectivamente.

Quanto a cordialidade no atendimento pessoal e a capacidade de resolver problemas dos associados rapidamente, foram considerado ótimo (73%) e bom (61%) pelos cooperados. Isto ressalta que ao buscarem a unidade de atendimento o associado espera ser recebido e tratado com respeito e principalmente ser ouvido.

Constatou-se também que os cooperados estão satisfeitos (69%) com o cumprimento dos prazos estipulados para atender a sua solicitação. Nota-se que a unidade de atendimento Sicoob Credipajeú possibilita ao cooperado dar continuidade aos seus negócios ao dar-lhe retorno dentro do prazo esperado.

O Gráfico 6 traz os produtos e/ou serviços a serem implantados para melhorar o atendimento, segundo a opinião dos cooperados.

Gráfico 6 Produtos e/ou serviços a serem implantados para melhorar o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa, 2017.

Observa-se que 56% dos cooperados citam a implantação de caixas eletrônicas na agência; enquanto que 34% apontam a necessidade de mais funcionários; e apenas 10% sugere prolongar o horário de atendimento. Infere-se que a expectativa dos associados expressa a forma como o cliente percebe a prestação de serviços por parte da agência Sicoob Credipajeú.

Neste sentido, Leite, Lopes e Leite (2006) ressaltam que as expectativas dos clientes a respeito de determinados serviços ou produtos se encontram em níveis diferentes, quais sejam: o nível desejado e o nível adequado. No primeiro, entende-se como o serviço ou produto que o cliente acredita que “pode ser” como o que “deveria ser”; e o nível adequado caracteriza ou reflete aquilo que o cliente julga aceitável.

Portanto, após análise, detalhamento e discussão dos resultados alcançados, verificou-se que os cooperados da agência Sicoob Credipajeú, dentro das possibilidades e cenário no qual estão inseridos, estabeleceram uma relação positiva como também de benefícios, satisfação e excelência. Ribeiro (2006) destaca que no caso de serviços bancários, o cliente avalia os benefícios que terá com a contratação dos serviços daquele banco, que taxas irá pagar, sempre com a ressalta de que este processo pressupõe o uso continuado (satisfatório) do serviço.

O Sicoob Credipajeú, localizado no município de Amparo, ao longo dos anos vem buscando captar novos clientes (cooperados) além de fidelizar aqueles que já fazem parte da cooperativa. Entre seus maiores avanços está a satisfação de seus cooperados, (consumidores de serviços) relatada com base na cordialidade de seus funcionários, na credibilidade da instituição, na confiabilidade dos serviços prestados de forma correta e confiável.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou apresentar a percepção dos Associados da Cooperativa de Crédito Sicoob-PE, a partir da utilização dos serviços financeiros oferecidos pela unidade singular instalada no município de Amparo, na Microrregião do Cariri Ocidental Paraibano.

Para tanto, foi utilizado um instrumento de pesquisa, estruturado a partir do proposto por Macarini (2014), composto por perguntas abertas e fechadas, dividido em três seções: identificação dos associados; satisfação mediante produtos, serviços e atendimento; e, sugestões de melhoria no atendimento. A aplicação foi realizada no primeiro semestre de 2017, e não foi exigida a identificação dos respondentes.

Como suporte aos resultados da pesquisa, os dados foram tabulados no *Microsoft Excel*[®], versão 2010, e apresentados graficamente para uma melhor visualização. Do contexto geral estudado, verificou-se que a maioria dos cooperados está inserido na instituição acerca de 5 anos e esta variação chega a 11 e 15 anos de permanência.

Quanto aos principais produtos e serviços utilizados, foram citados pelos cooperados: cartões, investimentos, seguro, consórcio e outros. Identificou-se ainda que 61% dos associados possuem conta em outra instituição financeira, e justificaram essa afirmação ao apontarem como motivo: melhores taxas e outros serviços.

O bloco de questões a respeito da satisfação mediante produtos, serviços e atendimento aos cooperados, estes relataram entre outros aspectos numa escala de *Linkt* (péssimo, ruim, regular, bom e ótimo) como bom o sistema de senhas que objetiva diminuir as filas; 28% o tempo de espera no atendimento telefônico; 27% cumprimento do prazo estipulado para atender a sua solicitação; 25% capacidade do atendente em resolver problemas rapidamente; 22% horário de atendimento pessoal; 21% Orientação dos colaboradores na utilização dos terminais de autoatendimento e Agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas; os demais serviços receberam 17%, 16% e 15%.

No tocante a indicação de sugestão de melhoria no atendimento, contatou-se que 56% dos cooperados citam a implantação de caixas

eletrônicos na agência; enquanto que 34% apontam a necessidade de mais funcionários; e apenas 10% sugerem prolongar o horário de atendimento. Infere-se, com base nas informações obtidas a partir da aplicação do questionário, que fornecer qualidade nos serviços implica em atender as expectativas do usuário; e, oferecer ao cliente aquilo que ele espera receber. E, se a percepção do usuário está ligada ao atendimento dessas expectativas, então, a prestação de serviços oferece qualidade, confiabilidade, benefícios e principalmente excelência.

Sugere-se como trabalhos futuros a replicação deste estudo direcionado a outros aspectos do conhecimento acadêmico, além do Contábil; e examinar com outros grupos amostrais os níveis de satisfação antes e depois da adesão à cooperativa.

REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, A. **Mercado Financeiro**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

BARBOSA, J. E. M. Estresse em profissionais autônomos cooperativados. In: **Congresso International Stress Management Association –ISMA**, 2009. Porto Alegre, Anais... Disponível em: <<http://www.ismabrasil.com.br/tpls/187.asp?idlingua=8&idpg=767&mab=n>>. Acesso em: 10 jul 2017.

BERTUOL, R.; CANÇADO, A. C.; SOUZA, M. F. A. A prática dos princípios cooperativistas: um estudo de caso no Tocantins. **Amazônia, Organizações e Sustentabilidade – AOS**, v. 1, n. 2, ago/dez. 2012, p. 7-18.

BEUREN, I. M. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2009.

BIALOSKORSKI NETO. S. **Aspectos Econômicos das Cooperativas**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

BRASIL, Lei nº 4.595/64. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 24 mar. 2017.

BRASIL, Lei nº 5.764/71. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5764.htm>. Acesso em: 21 mar 2017

CANÇADO, A. C. Para a apreensão de um conceito de cooperativa popular. *In Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, 29. **Anais...** Brasília, 2005.

CANÇADO, A. C.; GONTIJO, M. C. H. Princípios Cooperativistas: origens, evolução e influência na legislação brasileira. *In Encontro de investigadores latino-americano de cooperativismo*, 3, São Leopoldo, 2004. Anais..., São Leopoldo: UNISINOS, 2004.

CANÇADO, A. C.; SILVA JR, J. T.; RIGO, A. S. Princípio da preocupação com a comunidade ou responsabilidade social para cooperativas? Uma abordagem baseada na teoria da dívida. In: **Encontro de Investigadores Latino-americano de Cooperativismo**, 5., 2008, Ribeirão Preto,. Anais..., Ribeirão Preto: FEARP/USP, 2008.

CECRED. **Portal Cecred**. Disponível em: < <https://www.cecred.coop.br/>>. Acesso em: 22 out. 2017.

COSTA, A. M. T. **Análise da qualidade de serviço prestado pelo SICOOB (Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil) Central Nordeste às suas cooperativas singulares de João Pessoa**. Trabalho de conclusão de curso. Universidade Federal da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Serviço de Estágio Supervisionado em Administração. João Pessoa, 2009.

CRÚZIO, H. O. **Como organizar e administrar uma cooperativa**. Rio de Janeiro: Editora: FGV, 2002.

CUEVAS, C. E., FISCHER, K. P. **Cooperative financial institutions: issues in governance, regulation, and supervision**. Washington: The World Bank, 2006.

ETGETO, A. A.; SILVA, C. G. B.; VICENTE, F. C.; GIROTTO, M. W.; MIRANDA, I. T. P. Os princípios do cooperativismo e as cooperativas de crédito no Brasil. **Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais**, v. 2, n. 1, p. 7-19, jan-jun. 2005.

FORTUNA, E. **Mercado financeiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 Ed. - 12. Reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

HILL, M. M.; HILL, A. **Investigação por questionário**. 2 ed. Editora: Sílabo, 2002.

JESUS; W. L.; CANÇADO, A. C.; MILAGRES, C. S. F. **Princípios cooperativistas: analisando sua aplicação na cooperativa de crédito Sicredi – Araguaia Tocantins de Palmas/TO**. 2010.

LEITE, R. S.; LOPES, H. E. G.; LEITE, D. S. A qualidade percebida no ensino superior: um estudo em uma instituição do centro-oeste de Minas Gerais. In: **Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração. Anais ANPAD**, Salvador, 2006.

LEVINE, D. M.; STEPHAN, D. F.; KREHBIEL, T. C.; BERENSON, M. L. **Estatística: Teoria e aplicações**. 5. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011. 752 p.

LIMA, R. E.; ARAÚJO, M. B. V.; AMARAL, H. F. Conflitos de agência: um estudo comparativo dos aspectos inerentes a empresas tradicionais e cooperativas de crédito. **RCO – Revista de Contabilidade e Organizações – FEARP/USP**, v. 2, n. 4, p. 148-157, set./dez. 2008.

MACARINI, C. Z. **Qualidade no atendimento ao cliente como diferencial das cooperativas de crédito: um estudo na SICREDI Sul Santa Catarina**. Trabalho de Conclusão de Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma, SC. 2014.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**, 3. ed. Porto Alegre : Bookman, 2001.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MARTINS, G. A.; THÉOPHILO, C. R. **Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicadas**. São Paulo: Atlas, 2009.

MENEZES, A. **Cooperativas de crédito: o que é e quais seus benefícios.** Brasília, 2004.

MENUTOLE, C. **A Cooperativa como Estrutura Organizacional no contexto da competitividade global.** Fundação Getúlio Vargas: Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 1997.

MOTTA, F. M. **Análise da contribuição do sistema de crédito cooperativo no aumento da eficiência econômica do sistema financeiro brasileiro.** Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Economia da Faculdade de Ciências Econômicas da UFRGS. Porto Alegre, 2014.

NAMI, M. R. P. **Viabilidade das Cooperativas Abertas: Um estudo de caso da Cooperativa de crédito Mendes Ltda.** 1 ed. Editora: Publit Soluções Editoriais. Rio de Janeiro, 2009.

NAMORADO, R. **O mistério do cooperativismo: da cooperação ao movimento cooperativo.** Editora: Almedina. Coimbra, 2013.

OCB. **Organização das Cooperativas Brasileiras.** 2017. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/site/ramos/estatísticas.asp>>. Acesso em: 04 out 2017.

OLIVEIRA, K. D.; ALMEIDA, K. L.; BARBOSA, T. L. **Amostragens probabilística e não probabilística: técnicas e aplicações na determinação de amostras.** Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências Agrárias – Programa de Pós-Graduação em Ciências Florestais. Jerônimo Monteiro, 2012.

PEREIRA, E. A. **Qualidade percebida dos serviços prestados por uma cooperativa de crédito rural.** Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Lavras, 2008.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil.** 6 ed. Brasília: BCB, 2008.

PORTAL AMPARO LIGADO. **Amparo Ligado.** O portal de notícias de Amparo – PB. Disponível em: <<http://www.amparoligado.com/>> Acesso em: 19 out. 2017.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **Cooperativismo de Crédito.** Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/>> Acesso em: 23 set 2017.

PORTAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE AMPARO. **Prefeitura municipal de Amparo.** Disponível em: <http://www.amparo.pb.gov.br/acidade/historia/>. Acesso em: 01 dez 2017.

REISDORFER, V. K. **Introdução ao Cooperativismo.** Colégio Politécnico da Universidade Federal de Santa Maria. Rede e-Tec, Brasil. 2014.

RIBEIRO, A. H. P.; HANNA, A. K. F. A.; MONTEIRO, P. R. R. O valor gerado na experiência de consumo e lealdade: a operacionalização dos construtos e suas relações. In: **ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**, 30., 2006, Salvador. Anais...Salvador: ANPAD, 2006. p.1-16.

RODRIGUES, R. M. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas**. São Paulo: Atlas, 2007.

SALES; J. E. Cooperativismo: origens e evolução. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia**. Centro de Ensino Superior de São Gotardo, n. 3, p. 23-34, jan-jun 2010.

SCHNEIDER, J. O. **Democracia, participação e autonomia cooperativa**. 2. ed. São Leopoldo: Unisinos, 1999.

SICCOOB. Disponível em: http://www.sicoob.com.br/site/sistema_sicoob.load. Acesso em: 12 ago. 2017.

SILVA FILHO, C. V. **Cooperativas de trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, C. F.; VARVAKIS, G. Definição de medidas de desempenho para serviços: um estudo de caso no setor hoteleiro. In: **Encontro Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração**. Anais ANPAD, Florianópolis, 2000.

SOARES, M. M.; MELO SOBRINHO, A. D. **Microfinanças: o papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito**. Brasília: Bacen, 2008.

UNICRED DO BRASIL. **Sistema Unicred**. Disponível em: <<https://www.unicred.com.br/>>. Acesso em: 12 nov. 2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

ANEXOS

ANEXO – A QUESTIONÁRIO

(MACARINI, 2014, p. 64 - 65)

1º Bloco de Questões: Identificação dos associados

Tempo de associação na Cooperativa:

- até 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 16 ou mais

Principais Produtos e Serviços utilizados:

- Cartões
- Investimentos
- Seguro
- Consórcio
- Previdência
- Outros

Possui conta em outra Instituição Financeira:

- Sim
- Não

Se afirmativo, qual o motivo em possuir conta em outra Instituição Financeira:

- Qualidade no atendimento
- Melhores taxas
- Facilidade no acesso aos produtos e serviços
- Outros

2º Bloco de Questões: Satisfação mediante produtos, serviços e atendimento

ITENS	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1. O sistema de senhas que tem por objetivo diminuir as filas, em sua opinião é					
2. Orientação dos colaboradores na utilização dos terminais de autoatendimento					
3. Horário de atendimento pessoal					
4. Tempo de espera no atendimento pessoal					
5. Instruções sobre acesso via internet por meio do atendimento pessoal					
6. Cordialidade no atendimento pessoal					
7. Capacidade do atendente em resolver problemas rapidamente					
8. Clareza das informações prestadas pelo atendente					
9. Cumprimento do prazo estipulado para atender a sua solicitação					
10. Agilidade na solução de dúvidas e problemas registrados nas centrais telefônicas					
11. Tempo de espera no atendimento telefônico					

3º Bloco de Questões: Sugestões de melhoria no atendimento

Em sua opinião o que deveria ser implantado para melhorar o atendimento?

ANEXO B

As Figuras 2, 3 e 4 mostram a fachada e as dependências da agência Sicoob Credipajeú em Amparo-PB, respectivamente.

Figura 2 Fachada do SICOOB Credipajeú



Fonte: Amparo Ligado (2013).

Figura 3 Balcão de atendimento



Fonte: Amparo Ligado (2013).

Figura 4 Espaço para atendimento dos cooperados



Fonte: Amparo Ligado (2013).