

**ANÁLISE DO DIFERENCIAL DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO EM  
RELAÇÃO A UM BANCO COMERCIAL NA CIDADE DE MONTE CARMELO –  
MG**

Leonardo Ferreira da Costa<sup>1</sup>

Cássio Raimundo Valdisser<sup>2</sup>

**RESUMO:**

Este artigo apresenta um estudo de caso, realizado na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Triângulo Mineiro Ltda – SICCOOB ARACOOB, no ponto de atendimento de Monte Carmelo (PA 01). O propósito da pesquisa foi investigar, principalmente, quais as diferenças e (des)vantagens das cooperativas de crédito. Para tanto, definiu-se como sendo estes, os objetivos: evidenciar as diferenças e as (des)vantagens das cooperativas de crédito, quando comparadas aos bancos comerciais, além de analisar a história do cooperativismo e compreender as diferenças dos produtos e serviços oferecidos pelas diferentes instituições financeiras. O estudo de caso foi desenvolvido mediante a aplicação de questionários para 50 (cinquenta) cooperados da cooperativa de crédito em estudo, sendo realizada, em seguida, a análise quali-quantitativa dos dados obtidos para o confrontamento de resultados perante o problema de pesquisa proposto, chegando à conclusão de que a grande maioria dos entrevistados se sente satisfeita com os produtos e serviços da cooperativa, principalmente com o atendimento, tendo suas necessidades realizadas. Em suma, o trabalho propiciou uma troca de informações e experiências. De um lado, acarretando na contribuição acadêmica e, de outro, sugestões e ideias para um contínuo processo de melhorias dentro da organização estudada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Cooperativa de crédito; (Des)vantagens; Bancos comerciais.

**ABSTRACT:**

---

<sup>1</sup> Bacharel em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Contato: [leonardo-5@live.com](mailto:leonardo-5@live.com).

<sup>2</sup> Professor orientador. Bacharel em Administração pela Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP. Possui especialização em Administração e Gestão Pública e MBA em Controladoria e Finanças. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU. Contato: [crvaldisser@yahoo.com.br](mailto:crvaldisser@yahoo.com.br).  
Getec, v.6, n.11, p.74-94/2017

This article introduces a case study fulfilled at "Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Triângulo Mineiro Ltda - SICCOB ARACOOB", in Monte Carmelo's attendance place (PA 01). The aim of this research was to investigate, mainly, what differences and (dis)advantages the credit unions have. Therefore, it was defined the following goals: to evidence the differences and (dis)advantages of credit unions when compared to commercial banks, besides the cooperativism's history analysis and understand the differences of the products and services offered by different financial institutions. The case study was developed by means of the questionnaire application for 50 (fifty) co-operators from the credit union in study, being performed, then, the quali-quantitative analysis of the data obtained for the comparison of results in the proposed research problem, reaching the conclusion that most part of the interviewees feel satisfied with the products and services from the credit union, mainly with the attendance, where they have their needs performed. In short, the study provided an exchange of informations and experiences. On one side, leading to an academic contribution, and, on another, ideas and suggestions for a continuous process of improvements inside the studied organization.

**KEY-WORDS:** Credit unions; (Dis)advantages; Commercial banks.

## 1 INTRODUÇÃO

Baseado em estudos de Gediel (2001) e analisando o cenário econômico do Brasil nos dias atuais, nota-se que as instituições financeiras têm desempenhado um papel fundamental no cenário econômico. O segmento se fortalece cada vez mais com novas regulamentações e o reconhecimento do modelo econômico por meio de medidas do governo que ampliam o campo de atuação das cooperativas e garantem mais credibilidade aos negócios.

A cada ano as cooperativas competem com mais força no mercado financeiro e se firmam como uma alternativa de modelo econômico mais rentável e vantajoso para os cooperados. Isso pode ser observado pelos números apresentados pelo setor no ano de 2014. Segundo Henrique Castilhano Vilares (2014), Presidente do Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICCOB), as cooperativas cresceram 20,5% em depósito, enquanto o Sistema Financeiro Nacional (SFN) evoluiu apenas 2,6%. Em operações de crédito, as cooperativas se destacaram com crescimento de 12,9% contra 7,9% do SFN. Ainda sobre os depósitos, vale destacar que o segmento obteve um acréscimo significativo no volume

capitado no começo do ano de 2015, enquanto o SFN teve seu pior resultado dos últimos seis anos.

Atualmente, as cooperativas financeiras são as únicas responsáveis pelo atendimento de milhares de pessoas em 561 municípios brasileiros. A expansão do setor pode ser atribuída à oferta completa de produtos e serviços como investimentos, seguros, cartões, conta corrente, consórcio, previdência, poupança, entre outros, e isso tudo com os diferenciais que o modelo cooperativista oferece como taxas e tarifas reduzidas, participação nos resultados, retorno dos investimentos aplicados em prol das regiões em que atuam, entre outros benefícios.

Em suma, segundo Celso Régis (2015), coordenador do Conselho Consultivo de Crédito (CECO), a economia brasileira vive um momento de incertezas e perspectivas negativas, no entanto, o cooperativismo de crédito é apresentado como um modelo socioeconômico fundamentado na participação democrática, na independência, na solidariedade e na autonomia dos que se unem de forma voluntária em prol de um objetivo econômico e social comum.

Sendo assim, no mundo cooperativista, a meta é atender às necessidades do grupo e garantir o bem-estar de cada integrante. As pessoas que se reúnem em cooperativas creem em uma instituição diferenciada, na qual as decisões são coletivas e os resultados distribuídos com equidade, conforme a participação de cada indivíduo. Honestidade, responsabilidade social, transparência e preocupação com o meio ambiente são valores essenciais das cooperativas. Por isso, nesse momento, o papel desempenhado por essas organizações será fundamental na construção de uma economia mais equilibrada, sustentável e inclusiva por meio de um modelo que privilegia as pessoas em detrimento do lucro.

A realização desta pesquisa se justifica, pelo fato de evidenciar as diferenças e as (des)vantagens das cooperativas de crédito, quando comparadas aos bancos comerciais, contribuindo com os estudos teóricos já existentes sobre essa temática e ajudando a distinguir qual a melhor instituição para investir dinheiro. Sendo assim, definiu-se como temática de estudo: “As (des)vantagens do sistema cooperativo de crédito, comparado aos produtos e serviços de um banco comercial na cidade de Monte Carmelo – MG”, destacando que as cooperativas de crédito são associações de pessoas, que buscam através

da ajuda mútua, uma melhor administração de seus recursos financeiros, tendo uma prestação de serviços de natureza bancária, com condições mais favoráveis.

Assim, teve-se como objetivo geral, estabelecer as principais diferenças entre cooperativas de crédito e os bancos comerciais, ampliando a visão e o conhecimento sobre os tipos de instituições financeiras da cidade de Monte Carmelo – MG. Como objetivos específicos buscou-se analisar a história do cooperativismo; verificar quais as (des)vantagens de uma cooperativa de crédito e compreender as diferenças entre os produtos e serviços oferecidos por tais instituições em relação aos bancos comerciais.

Este artigo está estruturado da seguinte forma: a seção 1 apresenta o tema, sua importância, objetivos (geral e específicos) e a justificativa de realização da pesquisa; a seção 2 traz o referencial teórico, incluindo os principais conceitos utilizados na análise dos resultados; a seção 3 descreve os aspectos metodológicos e, ainda, apresenta a caracterização da instituição financeira pesquisada; a seção 4 expõe a apresentação e a análise dos resultados; por fim, na seção 5, são tecidas as considerações finais sobre o trabalho, incluindo sugestões e recomendações à instituição financeira pesquisada e à academia.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 O cooperativismo**

Cooperativismo é um sistema socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico sustentável e bem-estar social, com fundamento na reunião de pessoas, participação democrática na gestão e nos resultados, solidariedade e independência (OCB, 2012; RIOS, 1998).

Por sua vez, o cooperativismo é uma forma de organização que tem como diferencial promover o desenvolvimento econômico e o bem-estar social simultaneamente. Baseado na união de pessoas, por ser este o seu maior capital, ele visa às necessidades do grupo e não o lucro, busca a prosperidade conjunta e não a individual. Por sua natureza e particularidades, tem papel determinante na promoção do desenvolvimento sustentável.

Segundo Mladenatz (2003), há registros de cooperativas primitivas ou sociedades assemelhadas desde a Pré-História, incluindo os povos babilônios, gregos, romanos e armênios. Na Idade Média incluiu os cristãos, suíços, italianos, franceses, alemães, ingleses, sérvios, eslavos e russos. Pinho (1966), afirma que, embora etimologicamente cooperação, cooperativa e cooperativismo, derivem do verbo cooperar, de origem latina “cooperari” que significa trabalhar com alguém, são conceitos distintos. Cooperação significa ação conjunta, tendo um mesmo objetivo, cooperativismo é um sistema, uma doutrina, já cooperativa caracteriza-se como a entidade onde as pessoas cooperam, visando o mesmo objetivo.

Contudo, foi na época moderna capitalista que o cooperativismo verdadeiramente se desenvolveu, como forma de minimizar a repercussão dos defeitos capitalistas econômicos e sociais. Em 24 de outubro de 1844, no bairro de Rochdale em Manchester na Inglaterra, 28 tecelões operários fundaram a mais célebre cooperativa moderna do Ocidente, símbolo da legítima cooperação bem-sucedida: Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale (OCB, 2012; HOLYOKE, 2002; RIOS, 1998; SOUZA, 1996).

Gediel (2001) define as cooperativas de crédito como sendo organizações que não visam o lucro, constituídas para prestar serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros, além de outras operações específicas.

Por serem sociedades civis de fins econômicos, mas não de fins lucrativos, as cooperativas apresentam particularidades quanto às suas funções econômica e social. Assim, também os indicadores de desempenho dessas sociedades devem ser tratados e analisados de forma particular, isto é, devem ser analisados não só os índices capazes de representar o desempenho econômico, mas também aqueles que espelham o desempenho social dessas sociedades (BIALOSKORSKI, 2000).

Portanto, índices financeiros tradicionais, como os de liquidez corrente e seca, endividamento, condições dos ativos, composição do patrimônio líquido, rentabilidade e margens, entre outros, devem estar disponíveis ao lado de informações sociais como participação em assembleias, atividade de associados, crescimento do quadro social, participação, comitês educativos, entre outras.

Para possibilitar essa análise social e econômica, é necessário um conjunto amplo de variáveis que mensurem o desempenho econômico financeiro, bem como possibilitem informações sociais das cooperativas.

## 2.2 Características de uma Cooperativa de Crédito

A Cooperativa de Crédito é formada por uma sociedade de pessoas que, pelo sistema de cotas, formam o capital social do empreendimento, no qual os donos são, ao mesmo tempo, clientes do negócio e, quanto mais utilizam os serviços oferecidos, mais vantagens e benefícios tem o associado. O objetivo da instituição é a prestação de serviços financeiros de modo mais simples e vantajoso aos seus associados, possibilitando o acesso ao crédito e outros produtos financeiros (aplicações, investimentos, empréstimos, financiamentos, recebimento de contas, seguros, etc.).

Segundo o Portal do Cooperativismo Financeiro (2014), o sistema de cooperativismo de crédito é regido por sete princípios básicos, a saber:

**1º - Adesão livre e voluntária:** Qualquer pessoa pode ingressar numa cooperativa, desde que o faça de forma livre e espontânea, atenda aos requisitos previstos no estatuto da entidade e aos princípios da doutrina cooperativista. **2º - Gestão Democrática:** Cada cooperado tem direito a um voto independentemente da sua participação financeira na entidade. **3º - Participação Econômica:** Na distribuição das sobras não tem relevância o valor da quota integralizada pelo cooperado, mas a sua participação nas atividades da sociedade. **4º - Autonomia e Independência:** A cooperativa não pode vincular-se de forma subordinada a nenhuma entidade ou pessoa estranha ao seu quadro de cooperados. **5º - Educação, treinamento e informação:** Todos os associados ao se ingressarem na cooperativa, necessitam ter um entendimento claro sobre a doutrina cooperativista, bem como quanto ao funcionamento da entidade da qual passam a fazer parte. **6º - Cooperação entre cooperativas:** Esta “interoperação” deve realizar-se tanto de forma horizontal, entre as cooperativas de um mesmo nível de organização (singulares, centrais etc.), como de forma vertical, entre as cooperativas singulares e as centrais, entre estas e as organizações nacionais, etc. **7º - Interesse pela comunidade:** O principal objetivo de uma cooperativa é a melhoria das condições de vida daqueles que nela ingressam. Não se admite uma cooperativa voltada exclusivamente para a obtenção de lucros (PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO, 2014, p. 3).

No conjunto, as cooperativas brasileiras, reforçadas pelo renascimento e modernização do crédito cooperativo, continuaram seus grandes esforços de atualização para competir na economia de mercado.

Segundo a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), apesar das dificuldades, as cooperativas tiveram grande expansão e importância dentro da realidade de muitas comunidades no País, entretanto, com o advento da regulamentação, bastante restritiva, imposta na época pelo Governo Federal, o desenvolvimento do cooperativismo de crédito teve sua ascensão comprometida. Contudo, no início dos anos 1980, o segmento contava com 430 cooperativas de crédito, já em dezembro de 2006 contava com 1.452, distribuídas em todo o território nacional, com maiores participações no Sudeste e no Sul.

Em 2014, de acordo com a OCB, o conjunto de cooperativas financeiras brasileiras com suas respectivas centrais, confederações e bancos, registrou um crescimento de 22% no volume de ativos, atingindo R\$ 202 bilhões. Ocupou o sexto lugar em um levantamento em que aparecem Banco do Brasil, Unibanco Itaú, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Santander, HSBC, Safra, Citibank e Banrisul. O Sistema Financeiro Nacional (SFN), com R\$ 7,470 trilhões em ativos, cresceu 14% na mesma base de comparação.

Segundo o Presidente da Unicred do Brasil, Dr. Leo Airton Trombka (2014), esse crescimento das cooperativas no país se deve, principalmente, ao fato de que, ao contrário dos bancos, a doutrina é de que as cooperativas não visam ao lucro, não estão baseadas no capital. Considerando-se apenas as instituições bancárias, universo do qual fazem parte como captadoras de depósitos à vista, as cooperativas também vêm crescendo mais rápido que o conjunto já há vários anos. Com isso, a participação no sistema tem aumentado em relação a diversos indicadores.

De maneira resumida e sem a preocupação de estabelecer níveis de prioridade, existem algumas evoluções que as cooperativas têm apresentado ao longo dos últimos anos e que, certamente, devem se fortalecer ainda mais durante os próximos anos, considerando os aspectos estratégicos, organizacionais, diretivos e de avaliação (SILVA FILHO, 2001, p. 228).

Engana-se quem pensa que cooperativas de crédito são instituições com pouca tecnologia bancária, que se limita a captar depósitos e a dar crédito.

Agrupadas em grandes sistemas para ganhar escala, elas se sofisticaram e hoje conseguem oferecer o mesmo leque de principais produtos e serviços disponíveis nos grandes bancos. Acesso à conta pela internet, movimentação remota de depósitos inclusive por telefone móvel, programação de pagamentos e débito automático já são operações básicas nas cooperativas. Muitas oferecem aos associados fundos de investimento, cartão de crédito, consórcios, seguros, previdência complementar e, para empresários e produtores rurais, até operações de câmbio de financiamento de exportações. (FREITAS, 2012, p. 2).

Em 2015, o aplicativo Mobile Banking do SICOOB foi premiado pelo Relatório Bancário como o melhor aplicativo de instituições financeiras do Brasil. O aplicativo é responsável por 22% das operações realizadas pelo sistema na categoria de autoatendimento.

### **2.3 Diferenças entre Cooperativas de Crédito e Bancos Comerciais**

As cooperativas de crédito se equiparam cada vez mais, no que diz respeito aos produtos e serviços oferecidos pelos bancos comerciais, porém com o diferencial de custos e tarifas reduzidas, buscando um atendimento personalizado, de acordo com cada associado, satisfazendo suas necessidades, sendo uma instituição financeira íntegra.

Em Monte Carmelo, as cooperativas de crédito oferecem, basicamente, os mesmos serviços que os bancos comerciais, porém seu diferencial está em menores taxas, tarifas e juros e no atendimento diferenciado. Quando se usa um banco “não se sabe para onde o dinheiro realmente vai” o dinheiro depositado não fica só na comunidade. Ele pode ser usado de várias formas, até mesmo em investimentos arriscados e o lucro fica com os acionistas.

Quando se adquire os produtos e serviços de uma cooperativa, é possível fazer empréstimos e financiamentos para comprar um imóvel, um automóvel ou fazer a viagem dos sonhos com melhores taxas, além de melhores rendimentos do dinheiro investido. Estes investimentos são “sementes” que mantêm a comunidade crescendo. E diferentemente dos bancos, as cooperativas de crédito distribuem seus resultados para os cooperados, isto porque o cooperado é mais que um cliente, ele é um dos donos da cooperativa, podendo usufruir de um atendimento que tende a ser personalizado para todos os associados.



### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este artigo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica a partir de publicações sobre a temática em livros, revistas, artigos científicos, periódicos e, sobretudo, em documentos fornecidos pelo SICOOB a respeito do funcionamento de cooperativas no país.

Segundo Lakatos e Marconi (1987):

A pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o mesmo (LAKATOS e MARCONI, 1987, p. 66).

Realizou-se ainda uma pesquisa exploratória com aplicação de questionários para 50 (cinquenta) clientes da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Triângulo Mineiro Ltda – SICOOB ARACOOB no ponto de atendimento de Monte Carmelo (PA 01), com o objetivo de evidenciar as diferenças e as (des)vantagens das cooperativas de crédito, quando comparadas aos bancos comerciais, além de analisar a história do cooperativismo e compreender as diferenças entre os produtos e serviços oferecidos pelas diferentes instituições financeiras. Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e análise de exemplos que estimulem a compreensão (GIL, 2007).

Assim, essa pesquisa adotou, como método de investigação, o estudo de caso. De acordo com Yin (2004), o estudo de caso se constitui em uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto.

Com o propósito de alcançar o objetivo descrito anteriormente, a pesquisa se desenvolveu com base na execução e cumprimento de cada uma das etapas que são apresentadas abaixo:

a) revisão da literatura: para iniciar a pesquisa foi realizado um levantamento teórico abordando sobre o sistema cooperativista e as cooperativas de crédito, analisando os produtos e serviços oferecidos, juntamente com a qualidade no atendimento.

b) desenvolvimento do estudo de caso: esta etapa foi desenvolvida após a aprovação desse projeto junto ao Comitê de Ética em Pesquisa da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP, uma vez que foi aplicado questionário para 50 (cinquenta) clientes da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Triângulo Mineiro Ltda – SICOOB ARACOOB no ponto de atendimento de Monte Carmelo (PA 01);

c) apresentação e análise dos resultados e conclusões da pesquisa: após a avaliação dos procedimentos atinentes à análise do diferencial de uma cooperativa de crédito em relação ao um banco comercial, os dados coletados por meio da aplicação de questionário(s) para os 50 (cinquenta) clientes foram trabalhados por meio de análise quali-quantitativa, os quais forneceram subsídios para a formulação das considerações finais da pesquisa que englobam os seus resultados e as recomendações para novos estudos relacionados ao objeto da pesquisa.

De acordo com Fonseca (2002):

A pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis etc; juntamente com a pesquisa qualitativa que se preocupa com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. A utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente (FONSECA, 2002, p. 20).

A seguir é apresentada a caracterização da instituição financeira pesquisada.

### **3.1 Caracterização da instituição financeira pesquisada**

A Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Triângulo Mineiro Ltda – SICOOB ARACOOB é uma instituição que faz parte do Sistema Financeiro Nacional,

opera com uma estrutura de rede bancária por meio do Banco Cooperativo do Brasil (BANCOOB) e funciona sob normas e regulamentações editadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN) e pela Central das Cooperativas de Economia e Crédito de Minas Gerais (CECREMGE).

A história da Cooperativa começa em 1999, quando os diretores da Câmara dos Diretores Lojistas (CDL) de Araguari tiveram um sonho em conjunto, uma ideia que mudaria a história da cidade e de toda região: fundar uma Cooperativa de Crédito. Para colocar essa ideia em prática, os diretores só precisavam de uma determinante: “cooperação”, logo a ideia cresceu e mais pessoas começaram a acreditar nela. No princípio 22 fundadores capitalizaram a Cooperativa e começou então, a trajetória da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Comerciantes de Confecções de Araguari Ltda. (ARACOOB). Fundou-se então a primeira unidade de Araguari, em outubro de 1999.

A Cooperativa cresceu e conquistou cada vez mais cooperados por acreditar no cooperativismo. Em 2005, incorporou a Cooperativa de Economia e Crédito dos Ceramistas de Monte Carmelo (CREDICER). No ano seguinte, em maio de 2006, a cidade de Abadia dos Dourados foi contemplada com a sede da ARACOOB e pôde conhecer e usufruir dos benefícios que a Cooperativa disponibiliza.

Já em Grupiara, a ARACOOB foi pioneira, pois a cidade não disponibilizava de serviços financeiros e a Cooperativa, percebendo essa necessidade, em maio de 2007 inaugurou um ponto de atendimento. Uma grande conquista foi obtida em setembro de 2009 quando a ARACOOB se tornou uma cooperativa de livre admissão, o que significa um grande marco na sua história a possibilidade da admissão de cooperados pessoas físicas e jurídicas interessadas na prática do cooperativismo.

Na busca da solidez e de fortalecimento dos processos operacionais, associou-se ao SICOOB, o sistema de crédito do Brasil, que está presente em todo o País, uma vez que são mais de 2.000 pontos de atendimento. Com adesão à marca SICOOB, a Cooperativa se fortaleceu e passou a se chamar SICOOB ARACOOB. Toda a estrutura financeira para oferecer aos associados comodidade, agilidade e segurança, vêm da parceria com o Banco Cooperativo do Brasil S/A (BANCOOB), que é controlado pelas cooperativas centrais de crédito do SICOOB.

Em 2013, duas grandes conquistas, o SICOOB ARACOOB passou a fazer parte de mais duas cidades da região: Estrela do Sul e Cascalho Rico. Com todas essas unidades, uma força regional surgiu no campo do cooperativismo, cada vez mais pessoas se unem, tornando o que no começo era um sonho em uma realidade forte e viva dentro das comunidades. Em dezembro de 2015, foi inaugurado mais um ponto de atendimento, na cidade de Coromandel. 2016 ainda não terminou, mas grandes projetos já foram concretizados: a implantação de duas novas agências uma na cidade de Romaria e outra no Bairro: Vila Nova em Monte Carmelo. O SICOOB ARACOOB passou a ser a única instituição financeira com duas agências na mesma cidade (Monte Carmelo), visando o bem-estar, a comodidade e prezando pelo bom atendimento aos seus cooperados.

De acordo com o estatuto social (ARACOOB, 1999), ao ingressar na cooperativa, o associado também tem alguns direitos a serem usufruídos, como:

- Tomar parte das assembleias gerais, discutir e votar os assuntos que nelas sejam tratadas, ressalvadas as disposições legais e estatutárias em contrário;
- Ser votado para os Conselhos de Administração e Fiscal, desde que atendidas, quando existentes, as disposições previstas no Regimento Eleitoral;
- Beneficiar-se das operações e serviços objeto da cooperativa, de acordo com este Estatuto Social e as regras estabelecidas pela Assembleia Geral e pelo Conselho de Administração;
- Examinar e pedir informações, por escrito, atinentes à documentação das Assembleias Gerais, prévia ou posteriormente à sua realização;
- Demitir-se da cooperativa quando lhe convier;
- Possuir recibos nominativos de suas quotas-partes.
- Solicitar pessoalmente ou por escrito, quando desejar, os recibos nominativos de suas quotas-partes.

E também alguns deveres a serem cumpridos (ARACOOB, 1999), como:

- Subscrever e integralizar as quotas-partes de capital fixadas no estatuto para ingressar na cooperativa.
- Respeitar decisões votadas nas assembleias gerais, que representam a vontade da maioria.
- Zelar pelo interesse comum e pela autonomia da sociedade.
- Colaborar com o planejamento, funcionamento, avaliação e fiscalização das atividades.
- Debater ideias e decidir, por meio do voto, os objetivos e metas de interesse.

- Denunciar aos Conselhos de Administração ou Fiscal os procedimentos indevidos de que tomar conhecimento.

O SICOOB ARACOOB (1999) pertence a maior rede de cooperativas de crédito do Brasil e transmite a suas agências filiadas sua visão, missão e valores, que não devem ser esquecidos:

**Visão:** “Ser reconhecida como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados”.

**Missão:** “Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e as suas comunidades”.

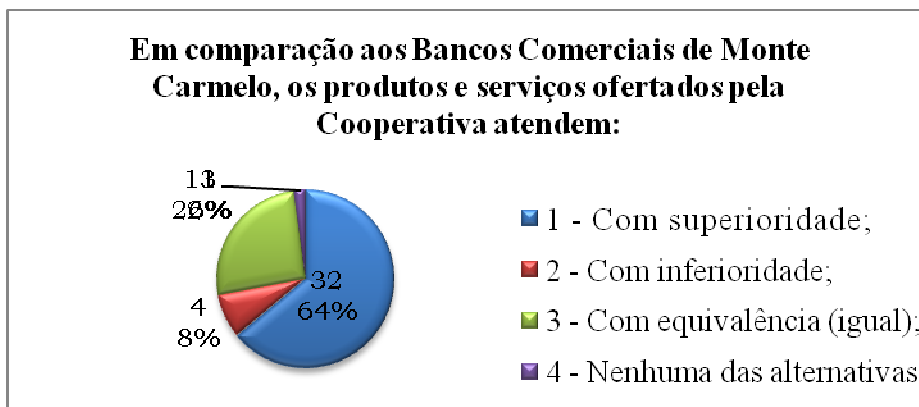
**Valores:** Transparência, Comprometimento, Respeito, Ética, Solidariedade e Responsabilidade.

#### 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Fez-se necessária uma pesquisa de campo para comparar/confrontar os dados obtidos e, principalmente, averiguar se a teoria do cooperativismo se faz valer na prática. Para obter tais respostas, ninguém melhor do que os associados da cooperativa em estudo, para participarem da pesquisa e expressarem seu posicionamento a respeito das diferenças e (des)vantagens que a cooperativa apresenta ou não em relação aos bancos comerciais.

Nessa análise, foram abordados 50 (cinquenta) cooperados, aos quais foi solicitado o preenchimento de um questionário com treze questões de múltipla escolha, podendo escolher apenas “uma” resposta. Na oportunidade, foi explicado a cada cooperado a importância do preenchimento correto e sincero das questões, uma vez que a participação deles foi imprescindível para compreender o processo de escolha das instituições financeiras. Dentre as perguntas contidas no questionário, duas delas são de enorme importância para a confrontação das diferenças entre as instituições financeiras em questão. São elas:

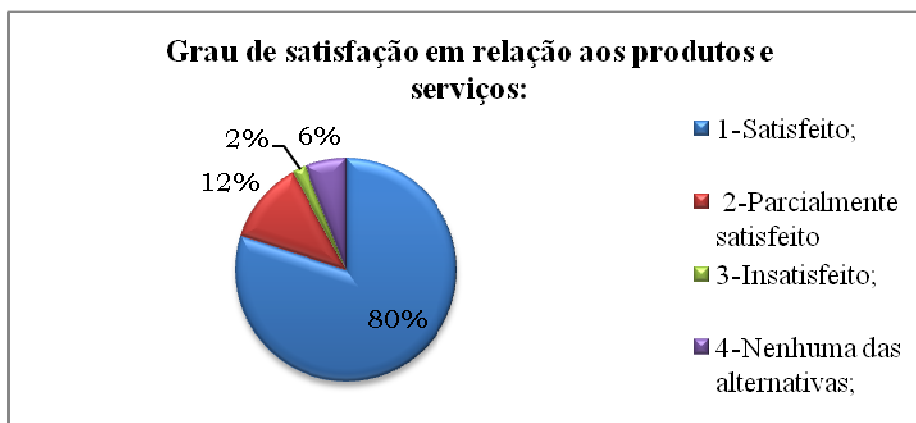
Figura 1 – Em comparação aos bancos comerciais de Monte Carmelo (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú, Mercantil do Brasil), os produtos e serviços ofertados pela cooperativa atendem:



Fonte: Elaborada pelo autor (2016).

De acordo com a Figura 1, a maioria dos respondentes se sente atendida com os produtos e serviços ofertados pela cooperativa, quando eles são comparados aos ofertados pelos bancos comerciais. Mais da metade dos participantes respondeu que a cooperativa atende com superioridade em relação às outras instituições financeiras. É preciso salientar também, sobre os respondentes que caracterizaram os produtos e serviços com equivalência ou inferioridade, trabalhando para a desburocratização dos processos, visando à rapidez e melhoria dos mesmos.

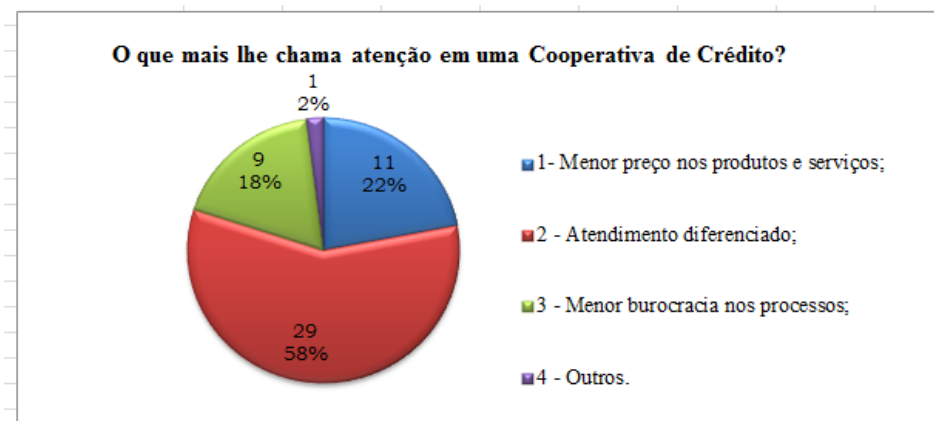
Figura 2 – Comparação entre os produtos e serviços ofertados pela cooperativa e os disponibilizados pelos bancos comerciais de Monte Carmelo:



Fonte: Elaborada pelo autor (2016).

Conforme a Figura 2, oitenta por cento dos participantes estão satisfeitos com os produtos e serviços disponíveis, um número bastante significativo, tendo em vista que em uma pesquisa de 50 pessoas, 40 delas estão satisfeitas. Cabe à instituição, trabalhar para o constante aperfeiçoamento e melhoria dos processos e serviços oferecidos, visando chegar ao percentual de 100% de satisfação dos associados.

Figura 3 – O que mais lhe chama atenção em uma cooperativa de crédito:

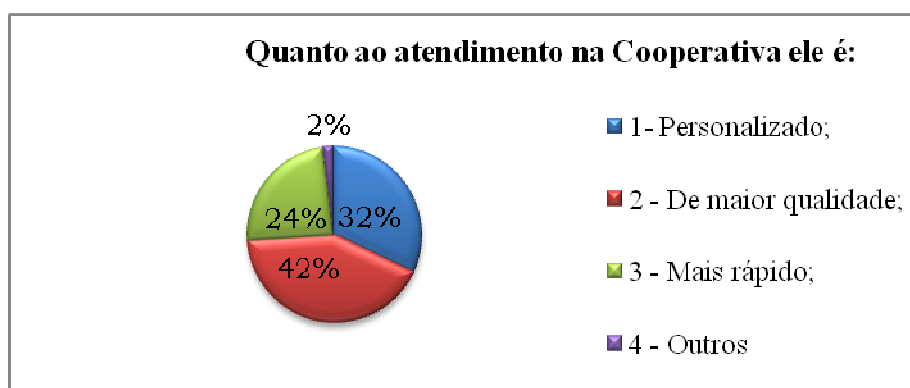


Fonte: Elaborada pelo autor (2016).

De acordo com a Figura 3, grande parte dos participantes considera como sendo o maior atrativo da cooperativa de crédito, o atendimento diferenciado. O atendimento na cooperativa de acordo com os participantes tende a ser mais “humanizado”, com mais proximidade entre o atendente e o associado. Na sequência têm-se o menor preço dos

produtos e serviços. Por outro lado, poucas pessoas escolheram a opção “menor burocracia nos processos”, como sendo um diferencial, visto que esse é um dos gargalos identificados na instituição. Como exemplo, um beneficiário do INSS, ao procurar a instituição para realizar um empréstimo consignado, primeiro tende a realizar um cadastro na cooperativa, fornecendo-lhe alguns dados, diferente dos bancos comerciais, onde ele já possui um limite de crédito pré-aprovado, em alguns casos disponíveis para saques no caixa eletrônico. Sendo assim, é necessário avaliar o custo benefício atrelado à agilidade nos processos. De um lado é rápido e acessível, mas de outro, apesar dos processos, a taxa de juros é significativamente menor.

Figura 4 – Como os participantes classificam o atendimento da cooperativa



Fonte: Elaborada pelo autor (2016).

Segundo dados constantes na Figura 4, personalizado e de maior qualidade são as atribuições mais denominadas em relação ao atendimento prestado pelos colaboradores para com os associados na cooperativa de crédito, seguido pela rapidez no atendimento.

De acordo com os resultados mais expressivos nas figuras, a cooperativa de crédito oferece aos seus associados, produtos e serviços com superioridade quando comparados aos bancos comerciais, possui um atendimento diferenciado, de qualidade e mais “personalizado”, em concordância com a percepção de Gediél (2001), onde ele aborda que a cooperativa deve ser um sistema socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico sustentável e bem-estar social, visando às necessidades do grupo e não o lucro, além de buscar a prosperidade conjunta e não a individual.



## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo teve como propósito analisar as diferenças entre as instituições financeiras de Monte Carmelo, onde todos os objetivos foram atingidos, tanto o geral quanto os específicos, uma vez que foi possível estabelecer os pontos primordiais entre as cooperativas de crédito e os bancos comerciais, ampliando a visão e o conhecimento sobre os tipos de instituições financeiras do município de Monte Carmelo – MG e, dentro deste conceito, pode-se analisar a história do cooperativismo; identificar quais as (des)vantagens de uma cooperativa de crédito; e compreender as diferenças entre os produtos e serviços oferecidos.

A cooperativa apresentou recursos (bibliográfico – interno e explicações do supervisor), sendo possível conhecer um pouco mais sobre o cooperativismo de crédito, como se constitui uma cooperativa, por quem ela é fiscalizada, regida e controlada, quais os valores, a missão e a visão, os direitos e deveres dos cooperados e, principalmente, apresentou os produtos e serviços oferecidos, sendo este o principal tema abordado no trabalho, servindo também como fonte propulsora da pesquisa de campo realizada. No mês de março de 2016 ocorreu a Assembleia Geral Ordinária da instituição em estudo, onde foi possível conhecer os termos técnicos e como é feito o encerramento do exercício anterior com a prestação de contas aos associados.

Realizou-se uma pesquisa de campo com 50 (cinquenta) respondentes, onde se constatou que a grande maioria dos associados se sente satisfeita e com as necessidades supridas em relação a uma instituição financeira, sendo associado da cooperativa e indicando até para quem não é associado. A pesquisa resultou em dados que representam a opinião dos cooperados, porém teve como fator limitante o número de participantes (50), quantidade esta, pequena, quando comparada ao número de cooperados da instituição no município de Monte Carmelo – MG.

Como sugestão, foi apresentada para a instituição a ideia de realizar uma nova pesquisa, com abrangência maior de participantes, durante um período mais extenso, para assim ter mais exatidão da opinião sobre a satisfação do maior número de cooperados

COSTA, L. F.; VALDISSER, C. R.

possíveis, servindo como direção norteadora para eventuais melhorias, seja em atendimento, produtos, serviços, ou de acordo com a necessidade de cada associado.

Em suma, conclui-se que o trabalho serviu como uma troca de informações e experiências. De um lado, acarretando na contribuição acadêmica e de outro, sugestões e ideias para um contínuo processo de melhorias dentro da instituição financeira estudada.

## REFERÊNCIAS

- ARACOOB. **Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil**, Sicoob Aracoop 1999. Disponível em: <<http://www.sicoobaracoop.com.br/>>. Acesso em: 20 de outubro de 2016.
- BIALOSKORSKI, S. (Coord.). **Política institucional de monitoramento da autogestão das cooperativas do estado de São Paulo**. São Paulo: OCESP/FEARP, 2000. 127 p. Relatório de pesquisa do Projeto de Políticas Públicas da FAPESP.
- FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila, p. 5.
- FREITAS, M. Blog Sicoob – **Cooperativas têm internet banking**. Disponível em: <<http://www.blogticoob.com.br/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2016.
- GEDIEL, J.A. **Os caminhos do cooperativismo**. Editora UFPR, 2001.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.
- HOLYOKE, G.J. **Portal do Cooperativismo Financeiro**. Disponível em: <<http://www.bahiacooperativo.coop.br/historia-do-cooperativismo>>. Acesso em: 15 de Setembro de 2016.
- LAKATOS, E.M. e MARCONI, M.A. **Metodologia do Trabalho Científico**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987
- MLADENATZ, G. **História das Doutrinas Cooperativistas**. Brasília: Codebras, 2003.
- OCB. **Organização das Cooperativas Brasileiras**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/>>. Acesso em: 13 de setembro de 2016.
- OCB. **Organização das Cooperativas Brasileiras**. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/>>. Acesso em: 02 de outubro de 2016.
- PORTAL, C.F. **Portal do Cooperativismo Financeiro**. 2014, 3p. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/>>. Acesso em: 17 de outubro de 2016.
- Getec, v.6, n.11, p.74-94/2017

PINHO, D.B. **A doutrina cooperativa nos regimes capitalista e socialista**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1966.

RÉGIS, C. **Portal do Cooperativismo Financeiro**. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/tag/henrique-castilhano-vilares>>. Acesso em: 09 de Setembro de 2016.

RIOS, G.S.L. **O que é cooperativismo**. São Paulo: Brasiliense, 1998.

SILVA FILHO, Cícero Virgulino. **Cooperativas de Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2001. 228 p.

SOUZA, A.S. **Cooperativismo de Crédito: realidades e perspectivas**. Brasil; OCB, 1996.

TROMBKA, A.L. **Unicred do Brasil**. Disponível em: <<http://www.unicred.com.br>>. Acesso em: 10 de outubro de 2016.

VILARES, C.H. **Portal do Cooperativismo Financeiro**. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/tag/henrique-castilhano-vilares>>. Acesso em: 27 de agosto de 2016.

YIN, R.K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

## APÊNDICE

### Apêndice A – Questionário

#### **ANÁLISE DO DIFERENCIAL DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO EM RELAÇÃO A UM BANCO COMERCIAL NA CIDADE DE MONTE CARMELO – MG**

Este questionário faz parte de uma pesquisa realizada no desenvolvimento do Relatório Final de Estágio Supervisionado do Curso de Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP, com fins exclusivamente acadêmicos.

Sua participação é imprescindível para compreender o processo de escolha de instituições financeiras. Desde já, agradecemos a sua disponibilidade em colaborar para com a nossa pesquisa e possibilitar acréscimos ao estudo sobre as vantagens do sistema cooperativo de crédito. Cabe lembrar que está garantido sigilo absoluto no tratamento das informações remetidas. O tempo previsto para responder o questionário é de aproximadamente 10 (dez) minutos. Obrigado pela contribuição!

Nome do responsável pela aplicação do questionário: Leonardo Ferreira da Costa.

#### **QUESTIONÁRIO:**

1 – Sexo:

A (  ) Masculino

B (  ) Feminino

2 – Faixa etária do(a) associado(a):

A (  ) Até 21 anos

B (  ) De 22 a 30 anos

C (  ) De 31 a 40 anos

D (  ) De 41 a 50 anos

E (  ) Acima de 50 anos

3 – Tempo de associação à cooperativa

A (  ) Menos de 6 meses

B (  ) 1 ano

## ANÁLISE DO DIFERENCIAL DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO

- C ( ) De 2 a 3 anos
- D ( ) De 4 a 5 anos
- E ( ) Mais de 5 anos

4 – Possui conta em outra Instituição Financeira?

- ( ) Sim      ( ) Não      Quantas? \_\_\_\_\_

Se sim, qual(is) o(s) nome(s) da(s) outra(s) instituição(ões) financeira(s) onde possui conta:

- ( ) Banco do Brasil
- ( ) Bradesco
- ( ) Caixa Econômica Federal
- ( ) Itaú
- ( ) Banco Mercantil do Brasil
- ( ) Outro Banco: \_\_\_\_\_
- ( ) Outra Cooperativa: \_\_\_\_\_

5 – Em comparação aos Bancos Comerciais de Monte Carmelo (Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bradesco, Itaú, Mercantil do Brasil), os produtos e serviços ofertados pela Cooperativa atendem:

- A ( ) Com superioridade;
- B ( ) Com inferioridade;
- C ( ) Com equivalência (igual);
- D ( ) Nenhuma das alternativas.

6 – Dentre os fatores abaixo, qual motivou a sua escolha da Cooperativa de Crédito como sua instituição financeira?

- A ( ) Possui “poder de decisão” (uma pessoa = um voto);
- B ( ) Menores taxas
- C ( ) Não cobrança de taxa de manutenção da conta corrente;
- D ( ) Outros \_\_\_\_\_

7 – O que mais lhe chama atenção em uma Cooperativa de Crédito?

- A ( ) Menor preço nos produtos e serviços;
- B ( ) Atendimento diferenciado;
- C ( ) Menor burocracia nos processos;
- D ( ) Outros. \_\_\_\_\_.

8 – Quanto ao atendimento na Cooperativa ele é:

- A ( ) Personalizado;
- B ( ) De maior qualidade;
- C ( ) Mais rápido;
- D ( ) Outros. \_\_\_\_\_.

9 – O que prevalece na Cooperativa:

- A ( ) Linguagem acessível;
- B ( ) Ambiente agradável;
- C ( ) Cortesia dos funcionários;

D ( ) Outros. \_\_\_\_\_

10 – Em relação ao conhecimento dos produtos e serviços da Cooperativa, o(a) Sr.(a) diria que:

- A ( ) Conhece muitos produtos
- B ( ) Conhece poucos produtos
- C ( ) Desconhece
- D ( ) Nenhuma das alternativas,

11 – Grau de satisfação em relação aos produtos e serviços:

- A ( ) Satisfeito;
- B ( ) Parcialmente satisfeito
- C ( ) Insatisfeito;
- D ( ) Nenhuma das alternativas;

12 – Estar associado à cooperativa de crédito significa:

- A ( ) Ter uma conta corrente como as outras instituições financeiras(bancos)
- B ( ) Conseguir financiamentos com mais facilidade;
- C ( ) Fazer parte de uma instituição de promoção social e desenvolvimento regional;
- D ( ) Ter uma instituição financeira sem foco excessivo no lucro capitalista.