

Impacto social e econômico do cooperativismo de crédito: estudo de caso em uma cooperativa de crédito da região da serra gaúcha

Tamara Pelissari dos Santos
Orientadora: Prof. Me. Simone Taffarel Ferreira
2º Semestre/ 2021

RESUMO

Dentre as instituições que podem influenciar no desenvolvimento local estão as cooperativas de crédito que são instituições financeiras sem fins lucrativos e que possuem objetivos e princípios que podem contribuir para o desenvolvimento da localidade em que atuam. O objetivo da pesquisa é o de identificar o impacto social e econômico, gerados na comunidade, através das relações sociais, que consequentemente enaltecem a imagem da cooperativa frente ao mercado financeiro. Será usado um estudo de caso relacionado a uma cooperativa de crédito da região da Serra Gaúcha e uma pesquisa de campo com os cooperados. As conclusões obtidas apontam que 72%, dos cooperados afirmam que a cooperativa auxilia nos seus próprios sonhos e investimentos, o que demonstra neste ponto a importância social e econômica e 63% entendem que ao escolher ser cooperado desta cooperativa é ter consciência social e que há benefícios também a comunidade. Esta cooperativa de crédito, por suas características de valorização da individualidade do associado e da cultura local, exerce um importante papel econômico e social na cidade, como geradora de muitas oportunidades de trabalho e renda, fazendo com que a união de pessoas e empresas que, com os mesmos objetivos e interesses, busquem o desenvolvimento econômico e social por meio da colaboração e da ajuda mútua.

Palavras-chave: Cooperativas de Crédito. Impacto Social e Econômico. Comunidade.

1 Introdução

Uma cooperativa de crédito tem por objetivo proporcionar aos seus associados, produtos e serviços que os beneficie de alguma forma, visando ser mais competitivo em relação as instituições financeiras que comercializam no mercado habitual. Esta experiência é baseada num conceito de troca mútua entre cooperativa e cooperado, como é chamado o indivíduo que se associa a este grupo.

Segundo Pinheiro (2008), o conceito de cooperativa de crédito definiu por instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade, que tem por objetivo a prestação de serviços financeiros aos associados, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor, sem o objetivo de lucro, mas com intuito de obterem em comum melhores resultados.

Como base neste relacionamento, a cooperativa tem por diretriz o incentivo ao crescimento do seu associado, e consequentemente este, irá proporcionar desenvolvimento da comunidade ao qual a cooperativa mantém seu âmbito de trabalho. Segundo a Lei Nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, artigo 3º: “Celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.” (Brasil, 1971). Logo todo resultado positivo atingido por atividades em decorrência de comercialização de produtos e serviço ofertado por esta, será denominado como sobras.

As sobras da cooperativa de crédito devem ser retornadas aos seus associados, tanto

quanto as despesas e prejuízos rateados entre os mesmos usuários do serviço, conforme determinações estabelecidas em Estatuto Social, previamente definidas pelos seus conselhos de administrações, previsto na Lei 5.764:

Art. 80. As despesas da sociedade serão cobertas pelos associados mediante rateio na proporção direta da fruição de serviços.

Parágrafo único. A cooperativa poderá, para melhor atender à equanimidade de cobertura das despesas da sociedade, estabelecer:

I - Rateio, em partes iguais, das despesas gerais da sociedade entre todos os associados, quer tenham ou não, no ano, usufruído dos serviços por ela prestados, conforme definidas no estatuto;

II - Rateio, em razão diretamente proporcional, entre os associados que tenham usufruído dos serviços durante o ano, das sobras líquidas ou dos prejuízos verificados no balanço do exercício, excluídas as despesas gerais já atendidas na forma do item anterior (BRASIL, 1971).

A receita gerada se dará pela formação de captação de tarifas justas e juros acessíveis, comparados aos demais produtos e serviços ofertados por instituições financeiras convencionais. O que ainda é de pouco conhecimento da sociedade é que parte destas sobras, a cooperativa tem por obrigatoriedade investir no desenvolvimento social daquela comunidade em que se estabeleceu.

Este sistema cooperativista nacional, ao qual se refere este estudo, teve sua primeira cooperativa aberta no Rio Grande do Sul no ano de 2016 na cidade de Caxias do Sul, posteriormente Bento Gonçalves, e em seguida Lajeado e Estrela. Composto o quadro de agências na Serra Gaúcha temos dois pontos de atendimentos no formato convencional que possui canal de autoatendimento, atendimento de caixas, atendimento pessoa física e pessoa jurídica. E seguindo, nesta mesma região serrana ainda possuem outros três PA's com formato *coworking*, além de ter um quarto PA voltado para Agronegócio em região rural, com formato mesclado entre ponto de atendimento convencional e agência *coworking*.

A ideia de fornecer ao cooperado um espaço de escritório de negócios onde ele poderá usufruir dos serviços sem custo algum, dentro de uma instituição financeira, além de se auto atender e se necessário realizar já suas movimentações financeiras, foi uma metodologia inovadora aqui no Sul, e a nível nacional.

A representatividade positiva da imagem desta cooperativa está explícita no resultado financeiro apresentado ao fim do exercício de 2020, onde o obteve-se um resultado bruto de R\$ 15.453.558,33, representando um retorno de 16,25% sobre o Patrimônio Líquido. Este resultado teve uma parcela significativa referente aos pontos de atendimentos da região Serrana, respectivamente Bento Gonçalves e Caxias do Sul.

Acerca do assunto delimitou-se a questão problemática: uma cooperativa de crédito inserida na Serra Gaúcha, pode impactar econômica e socialmente a medida em que promove a aplicação de recursos em favor da própria comunidade? Como objetivo essa pesquisa pretende analisar o impacto econômico e social de uma cooperativa de crédito em uma cidade pertencente a região Serra Gaúcha.

A pesquisa pretende demonstrar a importância social e econômica no contexto atual das cooperativas de crédito frente ao mercado financeiro. Ao mesmo tempo, que estas instituições buscam destacar-se no mercado financeiro, elas apresentam um modelo de gestão inovador, que não contempla somente a questão econômica, mas tem como objetivo principal o impacto social na comunidade onde está inserida.

O tema foi escolhido devido à relevância das cooperativas de crédito frente as questões sociais, e como estas buscam equalizar seus resultados em prol da sociedade. A pesquisa busca identificar os impactos sociais e econômicos, gerados na comunidade, através

relações sociais, que conseqüentemente enaltecem a imagem da cooperativa frente ao mercado financeiro nacional.

2. Referencial Teórico

2.1 Sistema Financeiro Nacional

Como objetivo o sistema financeiro nacional, possui o intuito de zelar a integridade e confiabilidade das operações financeiras e de seus registros, assegurando o processo de intermediação financeira e que funcione como um dos motores da economia. Composto por dois subsistemas, o normativo que é responsável pela disciplina das regras de funcionamento e da atuação dos entes financeiros, com o atributo de estabelecer as normas, além de promover as fiscalizações e sanções aos que descumprem suas determinações. E o sistema operativo, que realiza as intermediações, viabilizando o financiamento dos entes econômicos deficitários a partir dos excedentes dos recursos dos superavitários, gerando remuneração de juros aos intermediários financeiros (FERREIRA, 2014).

Segundo Farias e Ornelas (2015, p.10) “os órgãos normativos estabelecem as regras e diretrizes de funcionamento e definem os parâmetros para a intermediação financeira. Dentre os órgãos normativos estão o Conselho Monetário Nacional (CMN), o Conselho Nacional de Previdência Complementar e o Conselho Nacional de Seguros Privados”.

Quanto aos operadores, classificam-se em entidades supervisoras e operadoras, onde compete as supervisoras fiscalizar o seguimento das regras e parâmetros estipulados pelos órgãos normativos, exercidos pelas entidades operadoras, e aplicar punição aos agentes financeiros que não estiverem de acordo com a legislação. São as seguintes entidades: Banco Central do Brasil (Bacen), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC) (ABREU,2017).

No último seguimento do SFN, encontram-se as entidades operadoras, onde Farias e Ornelas (2015, p.11) cita “como função operacionalizar a transferência de recursos entre fornecedores de fundos e os tomadores de recursos, a partir das regras, diretrizes e parâmetros definidos pelo subsistema normativo [...]. Fazem parte desse grupo as instituições financeiras bancárias e não bancárias, bolsas, administradores de recursos de terceiros, fundos de pensão, entidades abertas de previdência complementar, sociedades seguradoras, resseguradoras e de capitalização.”

2.1.1 Conselho Monetário Nacional – CMN

Conforme definido por Schardong (2003), o Conselho Monetário Nacional trata-se do órgão máximo pertencente ao SFN, sendo a entidade superior aos demais órgãos, porém composta pelo Banco Central do Brasil (BACEN), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Secretaria da Previdência Complementar (SPC) e Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), presidiados pelos ministros da Fazenda, do Planejamento, Orçamento e Gestão e pôr fim do presidente do BACEN.

O CMN é fundamentado pela LEI 4.595/64, com intuito de impulsionar a economia brasileira, através de criações de políticas de moeda e crédito, Ferreira (2014) afirma que o Conselho dispõe de atribuições como: constituir diretrizes das políticas monetárias, cambial, orçamentária e creditícia; definir as normas de constituição, funcionamento e fiscalizações de instituições financeiras; e ainda desenvolver a disciplina da política monetária e cambial.

2.1.2 Banco Central do Brasil – BACEN

Segundo Abreu (2017), este órgão trata-se do principal executor do Sistema

Financeiro Nacional, e tem por tarefa cumprir e fiscalizar aos demais que englobam o SFN, conforme regulamentação e determinações que lhe forem deliberadas pelo CMN, dentro de todo âmbito nacional, embora suas sedes estejam situadas às capitais dos Estados do Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia, Pernambuco, Ceará e Pará. Criado pela LEI 4.595/64, tem por finalidade a formalização, execução, acompanhamento e controle de políticas monetária, cambial, de crédito e de relações financeiras com o exterior; fazer a gestão do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e o Sistema de Consórcio.

2.1.3 Instituições financeiras captadoras de depósitos à vista

A LEI 4.595, de 31 de dezembro de 1964, define-se como instituições financeiras:

Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros (BRASIL, 1964).

Segundo Farias e Ornelas (2015), as instituições que operam no sistema financeiro sob o na área de atuação do CMN, atuando na captação de recursos para depósito à vista, delimitam-se como bancos comerciais. E a maioria das cooperativas de crédito tem esta funcionalidade, porém classificam-se como cooperativas ou centrais cooperativas por ter delimitações exclusivas para a classe respectiva, e possuem um regimento legal específico para seu funcionamento. A prestação de serviços ofertados é basicamente a mesma, onde a cooperativa ainda abrange serviços maiores como captação de recursos a longo prazo, e operações de crédito a curto, médio e longo prazo, entre os demais serviços terceirizados de seguros, previdências, consórcios, e crédito rotativo.

2.2 Cooperativas e Cooperativismo

2.2.1 Atuação, Objetivo e Legislação

A alguns anos atrás, falar em cooperativa de crédito como instituição financeira principal do usuário era algo incomum e inusitado, considerando a predominância do perfil conservador entre estes usuários, onde a opção de instituições bancárias era prevalecte. Porém, entre os anos de 2011 e 2012, constatou-se uma mudança de posicionamento, ao considerar o crescimento quantitativo de recursos administrados por estas instituições cooperativistas, onde ainda ficara atrás das instituições privadas, mas quase equiparando com as instituições públicas, caracterizando uma insatisfação com a prestação dos serviços ofertados por estas e, conseqüentemente abrindo mercado para as cooperativas explorarem seu potencial de atuação (MATIAS et al; 2014).

As cooperativas de crédito inicialmente mantiveram forte atuação no segmento rural, devido a demanda de união desta classe para precaverem de mau usufruto de suas economias, e adquirirem melhores condições para financiar e subsidiar seus crescimentos econômicos na área, com taxas consideráveis baixas e mais bem enquadradas a essa faixa de rendas também. Com este intuito social as cooperativas mantêm fortemente o posicionamento de atuar com justiça financeira e foco no crescimento e desenvolvimento local frente a sua inserção (SILVA, JUNIOR; 2012).

De acordo com Pinheiro (2008), existem três classificações para este segmento: cooperativas singulares, que são as que se preocupam com prestação de serviços direto ao associado; já as cooperativas centrais partem da união destas singulares, e objetivam a

organização da forma de trabalho, dos serviços econômicos e assistenciais, para as cooperativas singulares, e por fim no topo desta cadeia existem as confederações de cooperativas, que são as organizações que orientam e coordenam as atividades das filiadas no geral, inclusive em situações em que as centrais não puderem amparar suas afiliadas, esta última é o canal e ligação entre o Bacen e as singulares, delimitando a forma de atuação e assegurando que a legislação tem sido aplicada nas transações econômicas.

As cooperativas de crédito organizam-se a partir da associação de pessoa, que conforme SANTOS (2017) afirma, exercerão o papel de usuários e também “donos” da cooperativa, pois através da adesão livre e voluntária possuem benefícios que darão direitos e deveres perante a participação na gestão da cooperativa, além do usufruto dos serviços prestados por esta. Os benefícios acima são: direito igual a voto, independentemente de seu capital investido; atendimento diferenciado e personalizado dos produtos ofertados; rateio das sobras declarado ao final de cada exercício financeiro, conforme sua cota participação; proporcionando investimentos para o desenvolvimento de sua própria comunidade, gestão democratizada, educação financeira de cooperados e público geral. Conforme Silvestro (2011, p. 23), quanto ao rateio das sobras resultantes no final do exercício, será retornado “aos associados proporcionalmente às operações realizadas por eles com a cooperativa, ao contrário das sociedades com fins lucrativos, onde a destinação do lucro líquido é decidida pelos sócios”. Sobre o capital social entende-se que é a soma de todas as quotas partes dos associados para a contribuição das atividades econômicas-financeiras da instituição. O funcionamento das cooperativas é baseado na captação de recursos que ocorre através da adesão de novos associados, caracterizando capacidade própria de capitalização. Como é vedado agregar vantagens e privilégios aos associados perante percentual de quotas partes dos mesmos, o capital social de cada associado não define a influência deste na votação das assembleias realizadas, nem mesmo algum ágio financeiro frente aos de menor poder investidor (SILVESTRO,2011).

Como prova dessa defesa onde o associado não deverá manter vantagens frente ao seu capital investido, encontramos a delimitação do objetivo principal da cooperativa, segundo Santos (2017), o maior objetivo de atuação destas instituições é o prestar assistências financeiras e ofertar serviços ao seus associados, aplicando sempre justiça financeira entre os envolvidos, com a intenção de atender às necessidades de crédito do seu público de forma adequada e tornando-o independente das demais instituições financeiras públicas ou privadas.

Consequentemente, o ideal cooperativista vem tomando frente no mercado financeiro como uma importante ferramenta para aquela classe excluída e desassistida nos serviços bancários e acesso ao crédito, caracterizado no tomador de crédito, pequeno empreendedor e no produtor rural como citamos anteriormente. Santos (2017, p.13) ainda cita que com este ciclo percebe-se “a promoção da aplicação de recursos privados e públicos nas comunidades onde estão presentes, proporcionando benefícios para cooperados e comunidade, na medida em que promove o desenvolvimento econômico local, possibilitando maior aporte de recursos e rotatividade deste na economia do município”.

A legislação desta classe operacionalizada, está prevista na Lei 5.764/71, onde institui-se natureza jurídica para a sociedade de pessoas, não sujeito a falência, constituído para prestação de serviços aos seus associados. Atualmente, no Brasil, já possuímos legislação mais completa como: Lei 4.595/64 – Reforma Bancária 1964; Lei 5.764/71 – Cooperativismo Brasileiro; Lei Complementar 130/2009 – Lei 5.764/71; Resolução 3.859/10 – CMN; Resolução 920/01 – Aspectos Contábeis Específicos das Cooperativas em Geral (SILVESTRO, 2011).

2.2.2 Diferenciais entre cooperativas e bancos

A principal característica que torna a cooperativa mais vantajosa em relação às demais

instituições, sem dúvida é a finalidade de atuação, onde as cooperativas são entidades sem fins lucrativos, cujo objetivo não é gerar lucro, mas sim captar recursos financeiros de seus associados para emprestar e empregar dentro da comunidade deste mesmo associado, mantendo a sua exclusividade por estar engajado junto a cooperativa, Meinen e Port (2014). Assim sendo, as cooperativas podem ofertar soluções financeiras com menor custo e maior rentabilidade em relação às demais instituições financeiras, além da intenção de retorno de investimento no desenvolvimento da comunidade e da cultura de educação financeira entre os associados. Como consequência disto, é comprovado que quando os cooperados ao incorporarem a educação cooperativista, passam a valorizar sua cooperativa, tornando-as sua principal intuição, e usufruindo dos produtos e serviços ofertados pelas mesmas, disseminando e à indicação para seu círculo de atividade e convívio (SANTOS, 2017).

Meinen e Port (2014) ainda afirmam que o direcionamento que prevalece em uma cooperativa de crédito e voltado totalmente a interesse do usuário, no caso o associado, já nas demais instituições financeiras convencionais de poder público ou privado, o foco que irá imperar será sempre do ofertador de serviços, o dono do capital empregado, ou como preferirem os acionistas destas instituições. Logo, percebe-se a principal características distintiva destas instituições, que mesmo tendo o mesmo campo de atuação, e a mesma gama de serviços e produtos, ambas partes possuem diretrizes de funcionamento totalmente divergentes uma da outra. Além, temos algumas outras características que desenvolvem vantagens competitivas no mercado de instituições financeiras, para as cooperativas, como podemos comparar na Figura 1:

Figura 1 – Diferenciais entre Cooperativa de Crédito e Banco.

Cooperativas	Bancos
Composto por pessoas em sociedade	Composto quadro societário conforme capital
Os usuários são associados "donos"	Os usuários são apenas clientes
Todos podem participam e votar sobre a operacionalização	A decisões de preços e operações são tomadas pela diretoria
Possui o intuito de administrar os recursos dos usuários para que seja vantajoso à todos	Trabalha visando o lucro, não priorizando o custo benefício do cliente
O resultado final deve retornar ao associado proporcionalmente as suas operações mantidas com a instituição	Os resultados retornam apenas aos acionistas, proporcional ao número de ações
Possui os pilares educacional, social e econômico interligados à sua comunidade	Não possui prioridades de investimentos com a sua comunidade.

Fonte: Elaborado pela autora

Vale ressaltar que na mesma proporção que os cooperados possuem direitos, eles possuem também deveres para com a sua cooperativa, pois trata-se de um relacionamento de troca mútua. Como por exemplo já citamos anteriormente, que ao final de cada exercício os lucros serão divididos entre os associados, em caso de prejuízo ao final da apuração, os mesmos associados terão a responsável de arcar com este custo ocorrido, isso tudo claro previsto no estatuto da cooperativa. Essa relação garante a solidificação da imagem da cooperativa a tornando a opção mais rentável ao seu associado, digna de indicação por estes (SANTOS, 2017).

2.3 Cooperativismo e a Responsabilidade Social

2.3.1 Cultura Cooperativista

Sobre a cultura cooperativista, Santos (2017) afirma que existe valores relacionados a participação democrática para o desenvolvimento de uma determinada região ao qual se insere a cooperativa. Por tanto, o cooperativismo se baseia como filosofia de vida, um movimento solidário desenvolvendo um modelo socioeconômico, que seja apto a reunir pessoas envolvidas em uma mesma causa.

A causa referida trata-se da filosofia de transformar o mundo em que vivemos em um lugar mais justo e com as melhores oportunidades de vida para todos, unificando fatores de desenvolvimento econômico ao desenvolvimento social, produzir de forma sustentável e eficaz mesclando o pensar individualista ao pensamento coletivo. Desta forma inicia um ciclo de cooperação, com fortes ganhos a todas as partes envolvidas, pois cooperar e atuar na mesma sintonia em prol do mesmo ideal.

Em consequência, através do órgão OCB - Organização das Cooperativas Brasileiras, criado em 1969 e regulamentado pela Lei 5.764/71, delimitou princípios específicos que qualquer cooperativa brasileira baseará seu funcionamento e operacionalização. Conforme Santos (2017) afirma que são princípios internacionalizados no movimento cooperativismo mundial, e adaptados ao cenário brasileiro cooperativista atual, consolidados no total de sete princípios: adesão livre e voluntária, autogestão ou controle democrático, autonomia e independência administrativa, participação dos sócios nas contribuições e nos resultados da entidade, educação financeira, intercooperação ou cooperação entre cooperativas, preocupação com a comunidade.

Meinen e Port (2014) declaram que a cultura cooperativista traz a população uma nova visão de viver em conjunto, oportunizando uma consolidada alternativa do ato de apoio mútuo, porém não excluindo o individualismo do ser cidadão, a propriedade privada dele, e suas características pessoais. Acredita-se que a sustentabilidade do sistema cooperativo está nas suas raízes, princípios e valores, fundamentado e praticando constantemente sua filosofia, e com isso as cooperativas fica menos propícias aos eventos e crises que o capitalismo promove para as demais instituições.

2.3.2 Responsabilidade Social e Comunitária

Como vimos anteriormente, os princípios do cooperativismo estão desenvolvidos acerca de valores éticos e sustentáveis, consequentemente falamos em tema como a ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade, solidariedade, honestidade, transparência, responsabilidade social e preservação ambiental. Essas diretrizes atualmente, ganham espaço nas grandes e médias corporações e em diversos segmentos do mercado, pois o perfil da geração destes consumidores atuais, desenvolveram a preocupação em não somente preço, qualidade, mas também no impacto social em que o seu consumo afetará seu próprio meio ambiente, e como o seu fornecedor irá devolver à comunidade os seus ganhos de forma positiva e sustentável, inclusive no bem-estar social da comunidade em que a empresa atua. Esse ponto criou um grande diferencial no mercado e vantagem competitiva frente aos demais. Uma das ferramentas quantitativas de ações exercidas pela cooperativa para prestação “de contas ao final do período pré-determinado aos seus associados, é o Balanço Social, bem semelhante ao Balanço Contábil em função e escrituração, este, porém possui uma gama de informações muito maior devido ao seu capital aplicável ser intangível, repletos de infinitudes de atividades que não são contabilmente tradicionais e que geram valor agregado cooperativo. Sua finalidade é simplesmente para verificar se a gestão da cooperativa tem mantido o dever e o princípio cooperativista se estão sendo cumpridos em sua íntegra de atividades socioeconômicas (MEINEN E PORT, 2014).

Dentro do cooperativismo, a sustentabilidade está voltada em ações para retornar o capital investido pelo associado para a comunidade do próprio associado. A instituição irá desempenhar programas e projetos dentro de três Eixos: Cooperativismo e Empreendedorismo, Cidadania Financeira e Desenvolvimento Sustentável, alinhando assim a atuação da cooperativa e os seus investimentos com uso de responsabilidade social, esperando resposta para a perspectiva do que a organização espera da sociedade e vice e versa (INSTITUTO SICCOOB, 2021).

O sistema cooperativo tem por responsabilidade social o emprego de ações empreendedoras com a objetivação de conscientizar a comunidade sobre a necessidade do apoio mútuo e da solidariedade humana, para que todos juntos possam atingir seus objetivos e alcançar o crescimento almejado. Além do aumento efetivo de oportunidades de trabalho e renda, através de atividades e eventos de inclusão onde englobam os pequenos comerciantes, fornecedores, terceirizados, autônomos, e demais prestadores de serviços, inclusive grandes empresas de nomes renomados da comunidade criando uma “vitrine” para ajudar no desenvolvimento deste comércio local. Outras ações desenvolvidas tomam parte da educação financeira incluindo o grau escolar da comunidade, focando nos jovens e ações voltadas a conscientização para preservação e cuidados com o meio ambiente, num âmbito mais sustentável (MEINEN E PORT, 2014).

Meinen e Port (2014) ainda afirmam que as iniciativas dentro do âmbito escolar, permitem que o movimento cooperativista tenha um futuro promissor, pois será formado por estes jovens alunos, que serão novas lideranças, que trazem em sua formação o conceito de cooperação, cidadania e do trabalho comunitário. Por isso a importância de o tema ser discutido desde a era escolar do cidadão, onde o futuro nasce dentro destes jovens alunos, com esperança de líderes mais visionários e engajados com a causa cooperativista e divisão e multiplicação.

3. Aspectos Metodológicos

3.1 Delineamento da Pesquisa

Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizada uma pesquisa bibliográfica através de levantamentos dos assuntos relacionados ao tema a ser principal. De forma para complementar, foi desenvolvido um estudo de caso relacionado a uma cooperativa de crédito inserida na Serra Gaúcha, com o objetivo de aplicar de forma prática os conceitos teóricos levantados através da pesquisa bibliográfica realizada.

Sobre a pesquisa bibliográfica, as autoras Marconi e Lakatos (2017) trazem o conceito de apanhado de diversos trabalhos realizados sobre delimitado tema, com a importância da atualidade sobre o assunto, com dados assertivos e relevantes sobre o tema pesquisado. A inclusão de leitura sobre a literatura existente também ajuda a conceituar, e evitar conceitos em repetições apenas na mudança de linguagem, além de trazer referências sólidas por serem publicados, e tornar a fonte indispensável para a formação da pesquisa. A reunião do conteúdo selecionado pelo pesquisador trará a sua capacidade de seleção e filtro de aspectos importantes e que tragam veracidade acerca da sua defesa sobre o tema escolhido.

Gil (2017, p. 28) traz como vantagem da pesquisa bibliográfica “o fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Essa vantagem tem, no entanto, uma contrapartida que pode comprometer em muito a qualidade da pesquisa. Pode ocorrer que os dados disponibilizados em fontes escritas tenham sido coletados ou processados de forma inadequada. Assim, um trabalho fundamentado nessas fontes tenderá a reproduzir ou mesmo a ampliar esses erros. Para reduzir essa possibilidade, convém aos pesquisadores assegurarem-se das condições em que os dados foram obtidos, analisar em profundidade cada informação para descobrir

possíveis incoerências ou contradições e utilizar fontes diversas, cotejando-as cuidadosamente”.

Por sua vez o método de estudo de caso, tem como característica reunir o máximo de informações possíveis sobre o objeto de interesse. Como vantagem da utilização do estudo de caso, cita-se o detalhamento minucioso na realidade do objeto escolhido, permitindo assim o estudo mais aprofundado acerca do tema. Será aplicado o método de estudo de caso, com intuito de selecionar as principais atuações de uma determinada cooperativa e assim filtrar os resultados abrangentes apresentando a quantificação do ideal cooperativista frente as demais instituições.

O estudo de caso é uma forma adequada para investigação de temas da atualidade, tendo em vista a gama de informações que são fornecidas nos canais de pesquisa, caracterizado por possuir somente um ou poucos objetos de estudos. Este método requer a utilização de múltiplas técnicas de coleta de dados, isto é importante para garantir a profundidade necessária ao estudo e a inserção do caso em seu contexto, bem como para conferir maior credibilidade aos resultados (GIL, 2010).

3.2 Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados

O presente trabalho é de natureza qualitativa, de nível exploratório utilizando-se do estudo de caso. De acordo com os procedimentos, a pesquisa se caracteriza como levantamento ou *survey* baseada em um questionário, uma vez que se trata de um procedimento de coleta de dados por meio de indivíduos e permite alcançar uma amostra significativa. A pesquisa do tipo *survey* é definida por Figueiredo (2004, p.114) como, “obtenção de informações quanto à prevalência, distribuição e inter-relação de variáveis no âmbito de uma população”.

O levantamento dos dados será realizado a partir das informações levantadas na Cooperativa no período de um ano, ou seja, de janeiro de 2020 a dezembro de 2020. Inicialmente foi desenvolvida uma revisão da literatura sobre sistema financeiro nacional, cooperativismo e sobre responsabilidade social de cooperativas, para poder ter um embasamento teórico para o artigo, adquirindo conhecimentos que serão utilizados na análise dos resultados. A coleta de dados para este embasamento teórico foi realizada através de livros, artigos publicados, teses e sites de pesquisas.

Também foi realizada uma pesquisa com os associados da agencia de uma cooperativa em uma cidade da Serra Gaúcha, no mês de outubro e novembro/2021, utilizando o formulário do Google, ela foi realizada em formato de questionário com perguntas para verificar a percepção dos clientes em relação a inserção da cooperativa e seus impactos econômico e social na comunidade.

4. Resultados da Pesquisa

4.1 Contextualização da Cidade de Atuação da Cooperativa

Pertencente a região da Serra Gaúcha, a cidade de Bento Gonçalves tornou-se um dos polos industriais e turísticos mais importantes, amplificando a economia da região e atraindo grandes centros para o desenvolver da cidade. Localizada na Encosta Superior do Nordeste do Rio Grande do Sul, Bento tornou-se referência nacional e internacionalmente, gerado o apelido para cidade de “Capital Brasileira do Vinho”, com isso Bento Gonçalves foi pioneira na produção vinícola e no desenvolvimento do Enoturismo.

Quanto as indústrias sediadas em Bento Gonçalves, o segmento que se destaca é a fabricação de móveis, onde a cidade se consolida como polo moveleiro nacional. No ano de 2019, o polo moveleiro de Bento representa 25% do faturamento total do Rio Grande do Sul, no ano seguinte esse percentual aumenta 8,5% em relação ao anterior. Nos últimos quatro

anos, a Secretaria de Finanças de Bento (2021) definiu que as exportações do polo moveleiro crescem consideravelmente, passando de 34 milhões em 2016 para a margem de 47 milhões em 2019, alavancando a economia da cidade, junto com o mercado de móveis.

A cidade de Bento possui atualmente 123.090 mil habitantes segundo dados do IBGE (2021), com a média de 280 habitantes por km², o que é consideravelmente ótimo para tornar o mercado atrativo para uma cooperativa de crédito. Devido a área promissora que Bento tem seu segmento industrial e vitícola, a cidade atrai diversas novas empresas da área financeira, buscando uma fatia deste mercado para que possam inserir e mostrar suas diferenças em relação às demais instituições tradicionais. As cooperativas de crédito abrem o olhar para Bento, devido a sua vasta área de cultivo rural, focando nas vinícolas, que por sua vez mantém as tradições e culturas familiares sob suas administrações, por este motivo as cooperativas tornam-se a opção desejada pra esses clientes pois seus princípios e valores constroem condizer com princípios e valores íntegros e de crescimento mútuo. Assim caracterizando e determinando o perfil dos empresários da região, tanto das vinícolas quanto da área industrial, pois ambas acabam por caminhar entre gerações familiares.

Esta prosperidade contribui para o crescimento das grandes empresas aqui da região, como Todeschini S/A, Bertolini Móveis S/A, Unicasa Indústria de Móveis S/A, entre outras. Com isso, ocorre a geração de novos empregos, movimentando o mercado de trabalho e gerando o desenvolvimento populacional da cidade. A média salarial de Bento é 3,1 salários mínimos, ficando no ranking do Estado em 15º lugar, e 123º lugar no ranking nacional (IBGE, 2021), com um percentual de 43,4% de empregados em relação a população geral no ano de 2019. Consequentemente percebe-se uma melhora no nível de escolaridade populacional também, onde 96% dos jovens de 6 à 14 anos frequente regularmente a rede ensino Bento Gonçalvesense (MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES, 2021).

4.2 Apresentação da Cooperativa de Crédito

Por motivos de sigilo, o nome da cooperativa não poderá ser mencionado, desta forma, no desenvolvimento da pesquisa, ela será chamada de Cooperativa Sul. A nível nacional a Cooperativa Sul, hoje ultrapassa a margem de 5.3 milhões de cooperados, possuindo 360 cooperativas singulares vinculadas ao Centro Cooperativo, com 2.7 mil pontos de atendimento, presentes em todos os estados brasileiros, atendendo a mais de 1952 municípios, tornando-se o 47º maior grupo empresarial brasileiro, segundo o ranking Melhores e Maiores (REVISTA EXAME, 2020). Esta cooperativa, nasceu da união de empresários, que buscavam alternativas justas e eficazes para suas movimentações financeiras, gerando uma concorrência saudável e que trouxesse resultados positivos para a comunidade. Este ideal tomou forma, em uma reunião na Associação Comercial e Industrial de Toledo – ACIT e aos 17 dias de julho de 2002, fundada com a participação de 26 cooperados que integralizaram quinhentos reais cada um, totalizando treze mil reais em capital.

Com 18 anos de atuação no mercado, atingiu em sua base de cooperados o número de 51.837 associados, e com isso um Patrimônio Líquido de R\$ 95 milhões. A agência que será objeto de estudo, inaugurou suas atividades em 2018, e finalizou o ano de 2020, com resultado de volume administrado de R\$ 28 milhões, e a margem de associados de 641, sendo 178 associados Pessoa Jurídica e 463 de associados Pessoa Física. Destes cooperados, 532 mantêm a conta ativa com movimentação e a média de três produtos principais em uso em suas contas, sendo eles 396 cooperados com limite de cheque especial, 248 cooperados com operação de crédito pré-aprovado contratado e 363 cooperados com cartão de crédito em uso.

4.3 Participação Econômica da Cooperativa na Cidade

A atuação da cooperativa no município de Bento Gonçalves reflete diretamente no desenvolvimento econômico dos associados, fazendo com que gire capital dentro do próprio

município através do incentivo ao crédito consciente fomentando a educação financeira de seus cooperados, baseados nos princípios cooperativistas de auxílio mútuo na economia sistemática da atualidade, e também através da assistência financeira. Outra forma de incentivo a economia, trata-se da cultura que a cooperativa mantém com suas agências onde, os fornecedores de produtos e serviços para o funcionamento da agência, deverá ser próprio do município e preferivelmente associado da cooperativa.

Figura 2 – Proporção de Resultado Agência X Central

RELAÇÃO RESULTADO, OPERAÇÕES CRÉDITO E CAPTAÇÃO RECURSOS			
Cooperativa inserida na região Serrana X Cooperativa Sul Central			
	Central	Região Serrana	%
TOTAL VOLUME ADMINISTRADO	R\$ 1.540.154.442,00	R\$ 28.300.252,00	1,84%
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	R\$ 787.123.158,00	R\$ 17.283.553,00	2,20%
Crédito Comercial	R\$ 562.657.715,00	R\$ 16.511.009,00	2,93%
Crédito Rural	R\$ 58.147.678,00	R\$ 0,00 ¹	-
Outros Créditos	R\$ 166.317.765,00	R\$ 772.544,00	0,46%
CAPTAÇÕES REMUNERADAS	R\$ 753.031.285,00	R\$ 11.016.700,00	1,46%
Deposito À vista	R\$ 192.988.809,00	R\$ 2.823.225,00	1,46%
Deposito à Prazo	R\$ 483.197.291,00	R\$ 7.580.747,00	1,57%
Capital Social	R\$ 57.879.002,00	R\$ 514.994,00	0,89%
Poupança	R\$ 18.966.183,00	R\$ 97.734,00	0,52%
RESULTADO FINANCEIRO	R\$ 15.203.836,00	-R\$ 114.793,00	-0,76%
Meta	R\$ 13.314.727,00	R\$ 203.572,00	1,53%
Percentual atingido	114,19%	-56,39%	

¹ Valores não existentes

Fonte: Elaborado pela autora

Ao finalizar o ano de 2020, a Cooperativa Sul apresenta uma sobra de R\$ 15 milhões antes das destinações, totalizando um volume administrado de R\$ 1,5 bilhões, sendo R\$ 787 milhões em operações de créditos liberadas, e R\$ 753 milhões captações remuneradas. Já o resultado centralizado da agência estudo de caso, apresenta os números existentes na figura acima e proporções relativas aos resultados da Cooperativa Central.

O total de captação de recursos pela agência no ano de 2020 foi inferior ao total de operações de crédito disponibilizados aos associados, esta diferença pode caracterizar o resultado negativo para a agência, tendo em vista demais custos administrativos e despesas que a agência possui. Porém por se tratar de uma agência relativamente cujo período de atuação em 2020 completava apenas dois anos no mercado financeiro de Bento Gonçalves, é compreensível que a carteira de crédito seja superior a carteira de recursos. Uma explicação para tal fenômeno, é a busca por créditos a baixo custo em relação a grandes instituições, onde o associado ao contratar crédito, opta por uma cooperativa devido a taxa de juros inferior aos bancos convencionais, porém na captação de recursos ainda existe um perfil conservador que dita que os bancos convencionais possuem mais solidez do que a cooperativas de crédito. Ficando a cargo da agência romper esta barreira comercial e dedicar-se à captação de recursos apresentando as vantajosas rentabilidades que a cooperativa pode ofertar, e explicitando a solidez que sua cooperativa possui no mercado atual.

Ao analisar os investimentos, estes apontam que quanto maior o valor aplicado e por períodos à longo prazo, maior será a taxa de rentabilidade deste investimento, e consequentemente a solidez da instituição ao qual pertence a posse deste recurso, pois aumenta consideravelmente o volume em posse da instituição e a forma como a mesma o administra, tendo maior capacidade para operacionalizar créditos aos consumidores deste

perfil, retendo a taxa de juros e assim aumenta a liquidez e seu próprio resultado. Logo uma alternativa para a agência aumentar seu nível de recursos captados, pode ser focar na educação financeira de seus cooperados, assim ampliando o conhecimento acerca do assunto, fica entendido que a solidez da cooperativa resulta exclusivamente do uso da conta do cooperado, como principal conta para suas movimentações financeiras.

Outro fator que impactou no resultado de 2020, de forma negativa foi a situação de pandemia por coronavírus a nível mundial. Devido a necessidade do isolamento social, houveram obrigatoriedade de fechamento das agências, e desta forma o atendimento ao cooperado ficou restrito a formas digitais e não presencias, dificultando a comercialização de produtos novos para o cooperado, e até mesmo devido a situação de extrema incerteza e apreensão os associados buscavam apenas sanar suas emergências não estando abertos a troca ou até nova adesão de produtos que não estão dentro do seu habitual uso e conhecimento.

4.4 Participação Social da Cooperativa Junto à Comunidade

Como apresentado anteriormente a cooperativa de crédito possui a missão de “promover soluções e experiências inovadoras e sustentáveis por meio de cooperação”, e isto implica não somente nas operações financeiras que a cooperativa mantém com seus associados, mas também no desenvolvimento da comunidade através de ações sociais que propagam a concepção cooperativista entre seus integrantes, ampliando assim a conectividade das pessoas ao propósito de justiça financeira e prosperidade para a economia desta comunidade.

Para operacionalizar tais desenvolvimentos sociais, criou-se em 2004, uma Instituição Social específica para a função, hoje com a sua sede atual em Brasília – DF, porém possuindo representações em cada Centrais, Singulares, e agências a nível Nacional. Trata-se de uma instituição à parte da cooperativa que possui sua finalidade integralmente social baseada nos princípios cooperativistas e entrelaçadas às determinações sobre desenvolvimento sustentável da ONU – Organização das Nações Unidas. Possui o intuito promover ações sociais com as cooperativas interligando-as com às políticas e dinâmicas do sistema cooperativista, atuando na formação de voluntários corporativos para promover o desenvolvimento social da comunidade onde a cooperativa está inserida. Através do relatório de impacto referente a 2020, publicado pelo Instituto, pode-se conferir o desenvolvimento anual de ações realizadas e o resultado atingido com estas ações.

Em 2020, devido ao quadro mundial ocasionados pela pandemia por coronavírus, houve desaceleração de quaisquer ações programadas que viriam ser realizadas junto às comunidades com a intenção de aproximação e interligação pessoal. O distanciamento social, lockdown, home office, isolamento e paralisação de atividades comerciais, impediram por um período de tempo dentro deste ano, que o Instituto pudesse agir. Neste contexto, tornou-se necessário adaptar e reinventar as atividades programadas para o ano, onde algumas puderam ser adaptadas ao formato novo, e as demais foram suspensas até que pudessem retornar à normalidade de convívio social. O Instituto conseguiu remoldar e criar novas ideias para atividades sustentáveis e de cooperação mútua, que puderam ser executadas dentro de toda a segurança indicada pela OMS – Organização Mundial da Saúde, e afinal este é o intuito do Instituto, promover soluções de desenvolvimento social, dentro do quadro atual, gerando uma reflexão sobre o quanto a solidariedade, a empatia e a resiliência foram de suma importância para a tomada de decisões em esferas pessoais e organizacionais. No Quadro 1, observa-se as ações e inserções realizadas junto à comunidade no ano de 2020.

Quadro 1 – Inserção da Cooperativa na comunidade.

Ação	Objetivo	Público-Alvo	Mês	Público Atingido
Pallet do Bem	Auxiliar as instituições da comunidade na distribuição de alimentos aos necessitados.	Comunidade em Vulnerabilidade Social	De maio à dezembro/ 2020	Em média 5 famílias ao mês
Campanha do Agasalho	Arrecadar Agasalhos e cobertores.	Comunidade em Vulnerabilidade Social	Abril/2020	30 famílias
Campanha Enchente Rio das Antas	Arrecadar moveis, alimentos, cobertores, travesseiros, roupas e calçados.	Moradores da Região do Taquari e Rio das Antas.	Julho/ 2020	100 pessoas
Concurso Cultural	Incentivar o cooperativismo mutuo nas escolas da cidade.	Escolas Fundamental Municipal	Junho/ 2020	60 alunos
Expresso "Cooperativa"	Fornecer cursos profissionalizantes promovendo Educação Financeira.	Jovens/ Estudantes/ Público em Geral.	De abril à dezembro/ 2020	225 inscritos.
Coleção Financinhas	Incentivo a Educação Financeira e Cooperação.	Alunos de 4º e 5º ano.	Março/ 2020	30 alunos
Mostra Criativa	Expor a visão da pandemia pelas crianças.	Crianças de 8 à 13 anos.	Outubro/ 2020	90 alunos

Fonte: Elaborado pela autora

Após a análise da participação econômica e social, realizou-se uma pesquisa com os cooperados da agência, para identificar a percepção destes em relação as questões de responsabilidade social e econômica da cooperativa.

4.5 Resultados e Discussão da Pesquisa

Os resultados e discussão da pesquisa iniciam com a caracterização dos entrevistados formando o principal perfil de cooperado e, após, abordam as categorias descritas na metodologia.

Ainda, a pesquisa foi dividida com a consolidação de duas etapas distintas, em que a etapa 1 visa apresentar o conjunto de questões que serão indagadas aos entrevistados sobre a percepção em relação a inserção da cooperativa na comunidade a nível econômico. E na etapa 2, a pesquisa visa apresentar o impacto social na vida do cooperado frente a inserção da cooperativa na comunidade.

Para o estudo de caso, foi analisado o conjunto de 641 cooperados que a agência possuía no ano de 2020, destes, foram autorizados pela Direção somente o envio a 243 cooperados, onde obteve-se o retorno de 81 respondentes, ou seja, 32% de retorno. A pesquisa foi enviada por e-mail via formulário do Google, no período de 02/10 a 04/11.

4.5.1 Perfil dos respondentes

Dentre os entrevistados, caracterizam 58% público feminino e 42% público masculino. A faixa etária predominante entre os associados varia de 35 à 60 anos, onde a maioria pertenceu ao grupo de 40 à 50 anos com um percentual de 30%, e em sequência público de 35 a 40 anos com percentual de 27%, 30 a 35 anos com 15% e 20 a 25 anos com 11%, 25 a 30 anos com 9%, e de 50 a 60 com 7%, e acima de 60 anos 1%.

Quanto a escolaridade destes associados, percebeu-se uma divisão onde 36% assumiu ter Ensino Médio completo, e 33% possuem alguma Graduação ou Nível Técnico, e 14% apresentam Pós Graduação. Em sequência para Ensino Médio incompleto, apresentou o índice de 7%, e o índice de 5% para Ensino Fundamental completo e mais 5% para o Ensino Fundamental incompleto.

Quanto ao perfil de ocupação dos cooperados, apresentou-se um percentual de 56%

para empresários e autônomos, 17% enquadraram-se como empregados de empresas privadas, e 20% optaram por outras formas de rendas, provavelmente rendas informais. Ainda foram apontadas as seguintes ocupações como agricultor com o percentual de 1%, empregados de órgãos públicos com o percentual de 2% e estudantes com percentual de 4%.

Para a renda declarada houve uma divisão considerável de valores, a maioria dos cooperados declarou possuir renda de R\$ 4 mil a R\$ 8 mil com um percentual de 33%, na sequência a renda de R\$ 2 mil a R\$ 4 mil com percentual de 25%, e até R\$ 2 mil o percentual de 21%, ainda se percebeu uma classe de 14% que declarou possuir renda superior a R\$ 10 mil, possivelmente estes cooperados possuem recursos investidos com a cooperativa, integrando o quadro de investidores e sócios fundadores da agência. Na minoria de percentual, ficou a renda entre R\$ 8 mil à R\$ 10 mil assinada o percentual 7%.

Por fim para concluir o perfil do cooperado desta agência inserida na região da Serra Gaúcha, delimitou-se sobre a conta do cooperado, o índice de 48% que afirmaram possuir conta Pessoa física, 38% disseram possuir a conta da sua Pessoa Jurídica e da Pessoa Física com a cooperativa, e 14% afirmaram ter apenas a conta jurídica, logo presumiu-se que os que buscam conta pessoas jurídica também começaram a atuar com a cooperativa na conta física provavelmente devido as vantagens ofertadas. Quanto ao tempo de conta, a grande maioria afirmou possuir entre 1 e 2 anos com o percentual apresentado de 51%.

Para todas as contas a média de seleção de produtos ativos com a cooperativa foi de 3 indicações, sendo eles os principais utilizados, o cartão de crédito com um percentual de 64%, seguindo com o Pix com 59%, e o limite de cheque especial com 53%, posterior foi as linhas de empréstimos contratados com 34%, débito automático com 32%, e aplicação de recursos com 29%, os demais tiveram índices inferiores a este último. Com este resultado podemos comprovar o resultado apresentado pela agência desta cooperativa no ano de 2020, conforme descrito anteriormente o índice de operações de créditos emprestados, é superior ao índice de recursos captados, pois limite de cheque especial e cartão de crédito caracterizam linhas de recursos à tomadores.

4.5.2 Inserção da Cooperativa e seus impactos econômicos

Em relação as questões sobre a cooperativa e seus impactos econômicos, na Tabela 1 demonstra os apontamentos ocorridos nas respostas efetuadas pelos associados participantes da pesquisa aplicada:

Tabela 1 – Percepção do cooperado em relação aos impactos econômicos

Inserção da Cooperativa na comunidade e o impacto econômico						
Perguntas	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Nem Concordo Nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente	TOTAL
01. Esta cooperativa possui taxas e tarifas inferiores aos bancos.	54%	27%	9%	4%	6%	100%
2. A negociação na cooperativa é mais flexível e humanizada do que nas instituições	75%	11%	5%	5%	4%	100%

convencionais						
03. O atendimento é mais personalizado e humanizado do que nos Bancos.	83%	1%	4%	5%	7%	100%
04. Esta cooperativa de crédito realiza o mesmo tipo de intermediação financeira que as outras instituições financeiras, mas não visa à maximização do lucro operacional.	48%	27%	15%	4%	6%	100%
05. A cooperativa possui linhas de crédito mais acessíveis que as demais instituições da minha cidade.	44%	35%	11%	5%	5%	100%
06. Participo como associado das assembleias gerais fazendo uso do direito à voto que possuo	25%	17%	26%	5%	27%	100%
07. Conheço o estatuto social da cooperativa, onde consta os deveres e obrigações da cooperativa para com o cooperado e do cooperado para com a sua cooperativa.	31%	21%	16%	14%	19%	100%
08. Utilizo a somente a cooperativa para realizar minhas movimentações	49%	20%	11%	11%	9%	100%

financeiras.						
09. A cooperativa através de suas linhas de crédito auxilia nos meus sonhos e investimentos.	51%	21%	19%	2%	7%	100%
10. Através do uso de produtos e serviços da cooperativa percebi melhora na minha vida financeira.	41%	21%	28%	4%	6%	100%
11. Grande parte dos meus relacionamentos financeiros (fornecedores, clientes, parentes e amigos) utilizam também a cooperativa, facilitando as movimentações financeiras.	2%	12%	25%	27%	33%	100%

Fonte: Elaborado pela autora

Conforme a Tabela 1, 83% dos respondentes, concorda que o atendimento é mais personalizado e humanizado que outras instituições, e que 75% apontam a cooperativa como mais flexível e novamente humanizada que as outras instituições, o que dá a cooperativa o sentido social junto à comunidade. Com relação a percepção sobre as taxas inferiores e que as linhas de crédito ofertadas pela cooperativa são mais acessíveis em relação às demais instituições financeiras 44% concordam totalmente, e 35% concordam parcialmente, o que deve ser analisado, pois mesmo ofertando taxas mais inferiores à do mercado, o cooperado indica dúvidas, assim como a não maximização do lucro, onde 27% concorda parcialmente.

51% concordam totalmente e 21% parcialmente, o que indica um percentual de 72%, em relação a cooperativa auxiliar nos sonhos e investimentos, o que demonstra neste ponto a importância social e econômica no contexto desta cooperativa na comunidade.

Quando o assunto é a participação do cooperado, em conhecer o estatuto social, seus direitos e devedores, observa-se que houve uma divisão de opinião entre os associados, sendo que 33% discordam parcialmente ou totalmente, o que demonstra falta de clareza, por parte dos cooperados, o que demanda novas estratégias para melhor esta relação.

Em relação a rede de relacionamentos do cooperado, também fica o apontamento que 60% discordam parcialmente ou totalmente, que seus pares não utilizam a cooperativa. Fica subentendido que devido ao pouco tempo de atuação da cooperativa na região e a cultura

cooperativista não estar ainda bem clara para seus associados, acaba por gerar insegurança quanto a indicações e sobre tornar-se ativo na cooperativa fazendo jus aos seus direitos.

Logo, pode-se concluir que mesmo com pouco tempo de atuação na região, a Cooperativa Sul, em específico esta agência de Bento Gonçalves, tem sido muito bem recebida pela comunidade, e a forma como atuam nas operações entre cliente e instituição tem sido o diferencial que impulsionou a agência para seu crescimento e ampliou a visibilidade entre potenciais clientes. É compreensivo que ainda exista receio entre seus associados, no que diz respeito a indicação e preferência entre as demais instituições, devido a este pouco tempo de atuação, conforme citado anteriormente, porém é notável a receptividade que a Cooperativa apresentada por esta amostragem e vem ganhando espaço dentro do mercado financeiro.

Fica a sugestão para a cooperativa tratar o ponto de insegurança e credibilidade para esta região, em razão de que a divulgação e indicação ainda tem sido a melhor estratégia para visibilidade no mercado financeiro. E é de conhecimento geral que a região da Serra Gaúcha, bem como a cidade de Bento Gonçalves, possui cultura tradicionalista e enraizadas na herança de solidez quando se trata de investimentos pessoais do povo local, porém também é sabido que esta mesma região possui amplitude de negócios, crescimento que segue constância, e riqueza de capital, tornando um ponto emergencial para a atenção da cooperativa e investimento da mesma em sua imagem das agências inseridas nesta região.

Na questão dos comentários, faz-se necessário relatar algumas sugestões apontadas pelos cooperados, tais como: a) *“Sempre que preciso da agencia sou muito bem atendida e recebida. Quanto as solicitações sempre são muito rápidas. Posso dizer que atende as minhas expectativas, continuem assim.”* b) *“Sempre tive conta bancária, desde os 15 anos, mas nunca em uma cooperativa. c) A Cooperativa Sul trouxe uma nova experiência. Atendimento personalizado, muita proximidade entre a cooperativa e o cliente, independentemente do valor investido no banco, o que é um diferencial bastante agradável. d) Transferi todos os meus rendimentos a Cooperativa Sul e também influenciei pessoas da minha família a fazer o mesmo, pelo atendimento, cuidado, desburocratização e segurança transmitidos.”*

4.5.3 Inserção da Cooperativa na comunidade e seus impactos sociais

Sobre o levantamento das questões acerca do impacto social da cooperativa, a Tabela 2 apresenta os apontamentos em relação as respostas dos associados:

Tabela 2 – Percepção do cooperado em relação aos impactos sociais

Inserção da Cooperativa na comunidade e o impacto social						
Perguntas	Concordo Totalmente	Concordo Parcialmente	Nem Concordo Nem Discordo	Discordo Parcialmente	Discordo Totalmente	TOTAL
01. A distribuição de sobras (lucros) é um diferencial para nós cooperados.	62%	6%	22%	5%	5%	100%
02. Tenho conhecimento das ações que a cooperativa faz na comunidade.	37%	30%	19%	10%	5%	100%

03. Participo sempre que posso das ações sociais que a cooperativa desenvolve na/para a comunidade.	25%	17%	31%	5%	22%	100%
04. Posso o conhecimento de que cada associado com cota capital ativa possui direito a voto nas assembleias, e uso este direito.	38%	15%	27%	5%	15%	100%
05. Me sinto engajado com o propósito da cooperativa: “Conectar pessoas para promover justiça financeira e prosperidade.”	40%	27%	20%	5%	9%	100%
06. Sempre sou comunicado das ações promovidas pela cooperativa.	58%	19%	11%	5%	7%	100%
07. Percebo a diferença que a cooperativa tem realizado na minha cidade.	42%	28%	18%	5%	7%	100%
08. Considero importante que esta Cooperativa, a qual escolhi par ser cooperado, tenha consciência social, e de alguma forma, retorne benefícios para a comunidade.	63%	21%	6%	6%	4%	100%
09. Sempre que tenho conhecimento das ações sociais desenvolvidas, por esta cooperativa, procuro compartilhar para meus contatos.	47%	26%	12%	5%	10%	100%
10. Concordo que as ações sociais realizadas pela cooperativa, tem como objetivo o Cooperativismo e	62%	21%	7%	5%	5%	100%

Empreendedorismo, Cidadania Financeira e Desenvolvimento Sustentável.						
---	--	--	--	--	--	--

FONTE: Elaborado pela autora

Segundo a Tabela 2, observa-se o impacto social que a Cooperativa Sul tem causado na cidade onde atua, pois 62% dos associados respondentes apontam que a distribuição de sobras é um diferencial. Quando questionados os cooperados, se estes têm conhecimento sobre as ações sociais junto à comunidade, 37% concordam totalmente, mas 30% concordam parcialmente, o que demonstra que há o conhecimento das ações, e que 58% afirmam que são comunicados destas ações, mas ao indagar sobre a participação dos cooperados nas ações sociais, fica claro que não há a participação destes.

Quando o assunto é direito ao voto nas assembleias e o uso deste direito, 38% concordam totalmente, 15% concordam parcialmente e 27% nem concorda nem discorda e 15% discorda totalmente, o que pode apontar que o direito ao voto não está sendo entendido por esta amostragem como algo a ser considerado como um instrumento de legitimação, e que deve ser analisado com cautela pela gestão. Outra questão que obteve 40% da maioria dos respondentes está engajado com o propósito da cooperativa.

42% percebe a diferença que a cooperativa tem realizado na cidade e 63% entende que a escolher ser cooperado desta cooperativa é ter consciência social e que há benefícios para a comunidade. O compartilhamento das ações sociais pelos cooperados também fica clara, quando 47% concordam totalmente. E quando 62% dos respondentes concordam totalmente que as ações sociais realizadas pela cooperativa realmente estão de acordo com os princípios cooperativistas e impactam na sociedade.

Os comentários citados pelos entrevistados: a) *“Essa agência poderia ter caixas que possamos fazer nossas transações pagamentos pois o que está faltando para nós que moramos perto, pois temos que se deslocar até o centro sabendo que temos uma agência na cidade alta”*, b) *“Não costumo participar muito das assembleias.”*

5. Conclusão

A pesquisa buscou identificar a impacto social e econômico do cooperativismo de crédito, em uma cooperativa de crédito da região da Serra Gaúcha. Com base no estudo de caso desenvolvido foi possível distinguir os pontos que precisam ser melhorados, visando a disseminação do conceito cooperativista com as vantagens de se associar a uma cooperativa e por consequência alavancando os negócios desta agencia.

Após consideração de todos os detalhes e levantamento dos dados, foi possível obter os resultados da análise em relação ao impacto econômico da cooperativa, e conclui-se que o resultado financeiro foi R\$ 114.793,00 de perdas no ano de 2020, pode ser justificado pelo pouco período de atuação que agencia possui, mas que conforme dados está se encaminhando para um crescimento que resultará já no próximo período em sobras.

Posterior ao levantamento de dados e análise dos resultados, através da pesquisa aplicada, esta foi capaz de identificar a imagem da agência cooperativa frente aos seus associados, permitindo assim pontuar algumas questões importantes, tais a ampliação e participação do engajamento social de seus cooperados na comunidade e aumentar a participação de seus cooperados nas assembleias com direito a voto.

6. Referências

ABREU, Edgar. SILVA, Lucas. **Sistema Financeiro Nacional**, 1. ed., Rio de Janeiro, Editora

Forense Ltda. 2017.

BRASIL. **LEI 4.595**, de 31 de dezembro de 1964, disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14595 Acesso em 08 de mai. 2021.

BRASIL. **LEI Nº 5.764**, de 16 de dezembro de 1971, disponível em:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15764.htm#:~:text=Das%20Sociedades%20Cooperativas-,Art.,comun%2C%20sem%20objetivo%20de%20 Acesso em 10 de mar. 2021.

COOPERATIVISMO. **Sicoob Coopermec**. 1997. Disponível em:
<https://www.sicoobcoopermec.com.br/cooperativismo> Acesso em: 07 de julho de 2021.

FARIAS, Aquiles Rocha de. ORNELAS, José Renato Haas. **Finanças e sistema financeiro nacional para concursos: questões resolvidas de concursos do Banco Central, Tesouro Nacional, BNDES, CVM, CEF e BB, dentre outros**, São Paulo, Editora Atlas S.A., 2015.

FIGUEIREDO, N. M. A. (Org.). **Método e Metodologia na Pesquisa Científica**. s.l., Difusão Editora, 2004.

FERREIRA, Marcelo Andrade. **Sistema financeiro nacional: uma abordagem introdutória dos mecanismos das instituições financeiras**, 1. ed, Curitiba, Editora Intersaberes, 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisas**, 6. ed., São Paulo, Atlas, 2018.
MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**, 8. ed., São Paulo, Atlas, 2018.

MATIAS, Alberto Borges. QUAGLIO, Gislaíne de Miranda. LIMA, João Paulo Resende de. MAGNANI, Vinicius Medeiros. **Bancos versus cooperativas de crédito: Um estudo dos índices de eficiência e receita de prestação de serviços entre 2002 e 2012**, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, p.195-223, 2014. Acesso em: mai./jun. 2021.

MEINEN, Ênio. PORT, Márcio. **Cooperativismo financeiro: percurso histórico, perspectiva e desafios**, Brasília, Editora Confabras, 2014.

PINHEIRO, Marcos Antônio Henriques. **Cooperativas de crédito história da evolução normativa no Brasil**, 6. ed., Brasília, BCB – Banco Central do Brasil, 2008.
Quem Somos. INSTITUTO SICOOB, 2004. Disponível em:
<https://www.institutosicoob.org.br/institucional/quem-somos> Acesso em: 15, jun., 2021.

SANTOS, Maxsuel Fernandes. **Cooperativas de crédito e sua influência na economia regional: um estudo de caso sobre a Sicoob Sertão-BA**, Universidade Federal da Bahia, Salvador, ano 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/24513> Acesso em mai./jun.2021.

SCHARDONG, Ademar. **Cooperativa de crédito: Instrumento de organização econômica da sociedade**, ed. 2., Porto Alegre, Editora Rigel Ltda, 2003.

SILVA, Laércio Baptista da. JUNIOR, Antônio Guerra. **As cooperativas de créditos mútuos no Brasil**, *Revista Pensamentos e Realidade*, São Paulo, ano XV, v.27, nº 3/2012, p. 74-91,

mai./jun. 2021.

SILVESTRO, Gécica. **Análise da evolução e do desempenho econômico e financeiro de uma cooperativa de crédito do RS**, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, ano 2011. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/handle/11338/1456> Acesso em mai./jun.2021.