COOPERATIVAS DE CRÉDITO E O PLANEJAMENTO FINANCEIRO FAMILIAR

Fernanda Ribeiro de Melo Ramos

RESUMO

Este trabalho aborda definições sobre o cooperativismo, seu surgimento e cenário atual, além de descrever o funcionamento de uma cooperativa de crédito e a evolução desta modalidade de cooperativa. As cooperativas de crédito, embora sejam similares a outras instituições financeiras, diferem-se pela sua finalidade, forma de propriedade, controle e na distribuição das sobras por elas geradas. Dessa forma esse trabalho tem como objetivo analisar a importância das cooperativas de crédito na promoção do planejamento financeiro familiar e dessa forma contribuir para o desenvolvimento regional. A demanda pelos serviços prestados pelas cooperativas de crédito vem crescendo significativamente, principalmente pelo fato de oferecerem taxas de juros e custos de serviços mais baixos quando comparados aos bancos, além disso, prezam em colaborar para a construção de um país melhor, pois, leva desenvolvimento para muitas comunidades, volta seu olhar para necessidades locais e cuida das pessoas e seus projetos. Diante disso, conclui-se que a escolha por uma cooperativa de crédito é uma alternativa importante, não somente voltado ao financeiro, mas também pelas práticas e ações para com as pessoas, proporcionando qualidade de vida coletiva, pois o propósito nesse segmento transpassa barreiras, sai do interesse individual e adentra a coletividade.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativismo, planejamento financeiro familiar, Cooperativas de Crédito

[1] Artigo apresentado como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão em Gestão de Cooperativas de Crédito, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito.

1 INTRODUÇÃO

As cooperativas são constituídas por um grupo de pessoas com interesses em comum, das quais buscam satisfazer as necessidades econômicas, sociais e culturais e que prestam serviços sem fins lucrativos (GOZER et al., 2014). Estas valorizam os recursos de seus cooperados, buscam benefícios e trabalham em conjunto, visando o bem comum. As cooperativas proporcionam melhorias aos seus associados, tanto no aspecto econômico quanto no aspecto social, respeitando os direitos e deveres de cada um de seus cooperados, em que todos são donos e usuários (DE ALMEIDA; RIBEIRO, 2015).

Este artigo apresenta a evolução do cooperativismo da época do surgimento até os dias atuais, aspectos econômicos e sociais, comparados a instituições bancárias e a contribuição do cooperativismo financeiro para o planejamento financeiro familiar e desenvolvimento regional.

Para Borges, Benedicto e Cavalho (2014), o cooperativismo surge com a Revolução Industrial como uma forma de ajudar a sociedade diante da crise econômica, garantindo o desenvolvimento econômico por meio da oferta de crédito, apresentando soluções eficientes e eficazes, as quais tornariam o crédito acessível e rápido com as menores taxas de juros do mercado.

Cançado, Souza e Pereira (2014), destacam os sete princípios que hoje norteiam o cooperativismo, os quais foram criados pela Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale (1844) e sofreram a última alteração em 1995, no Congresso Centenário da Aliança Cooperativista Internacional (ACI), na Inglaterra, sendo: (1) Adesão livre e voluntária; (2) Gestão democrática; (3) Participação econômica; (4) Autonomia e independência; (5) Educação, formação e informação; (6) Intercooperação e (7) Preocupação com a comunidade.

No início eram as cooperativas rurais que prevaleciam, porém, atualmente são as cooperativas de crédito que estão garantindo seu espaço no mundo, evoluindo constantemente e contribuindo para o desenvolvimento sócio econômico dos países (DA SILVA; RATZMANN, 2013). Trata-se de instituições financeiras criadas sob a forma de sociedade cooperativa, sendo mantidas pelos próprios cooperados que exercem o papel de donos e usuários. Ainda, os recursos financeiros da cooperativa realizados através das operações efetuadas, retornam de alguma forma à comunidade a qual está inserida, tornando-se eficientes para o fortalecimento da economia e para o desenvolvimento local (SCUDELLA; MASSUQUETTI; NESS, 2015).

Para Oliveira, Bressan e Bressan (2014), as cooperativas de crédito estão tornando-se um importante instrumento para o desenvolvimento da economia local garantindo seu crescimento significativo no mundo, apresentando um bom desempenho e um diferencial no atendimento das necessidades de seus cooperados.

De acordo com Matias et al. (2014), as cooperativas de crédito têm a finalidade de prestar serviços financeiros de modo simples e vantajoso aos seus cooperados, possibilitando o acesso ao crédito e a outros produtos e serviços financeiros com condições mais favoráveis. Estas instituições mostram-se relevantes para a economia brasileira já que alavancam o crescimento econômico e o desenvolvimento social, além do fato de que os resultados financeiros retornam às comunidades que as instituíram (JACQUES e GONÇALVES, 2016).

As cooperativas de crédito são consideradas como uma associação de pessoas que trabalham em conjunto com os mesmos objetivos, na busca por resultados em comum. Guerra Junior et al. (2014) as define como instituições financeiras sem fins lucrativos, de natureza civil, com forma e natureza jurídica próprias e não estão sujeitas à falência. São constituídas sob a forma de sociedade cooperativa que visam satisfazer as necessidades econômicas, além de serem criadas para prestar serviços financeiros de natureza bancária aos seus cooperados.

Quando falamos em planejamento financeiro, estamos sempre em busca de equacionar orçamentos familiares e traçar estratégias de quanto, como e onde guardar com segurança nossas economias, bem como, onde captar recursos com menos custos e juros ou até mesmo discussões sobre quais produtos financeiros são mais adequados ao meu perfil. Em um passado não muito distante, a conclusão destas análises era focada nas alternativas que os tradicionais bancos oferecem, hoje as cooperativas de crédito, são mais conhecidas, podem ajudar muito neste processo de planejamento financeiro, pois oferecem os mesmos produtos que os bancos oferecem, com custo bem menor.

Por outro lado, pessoas com folgas orçamentárias e estão à procura de alternativas seguras e rentáveis para investir, as cooperativas de crédito oferecem um amplo portfólio de produtos que atendem desde perfis mais conservadores aos mais arrojados.

Em momentos de estresse econômico, as cooperativas de crédito apresentam relevância, o que se deve ao modelo de negócio estabelecido por elas. A comparação entre cooperativas de crédito e instituições bancárias em períodos de instabilidade econômica evidencia que a utilidade das cooperativas se fundamenta em características como: menor propensão à limitação do crédito a seus clientes, maior tendência à adoção de menores taxas de empréstimos durante o período de instabilidade e, devido à melhor capitalização e empréstimos mais seguros, estas

instituições estão menos expostas às adversidades ocasionadas pela crise, conseguindo auxiliar seus cooperados mesmo em épocas de recessão econômica (Ferri, 2008).

Para Ênio Meinen e Marcio Port (2014), na Cooperativa prevalece o interesse do associado (usuário), enquanto que numa instituição financeira comum impera (unicamente) o interesse do ofertador do serviço (dono do capital). Ou seja, tanto na origem quanto no propósito, uma das partes do sistema financeiro se distingue inteiramente da outra, embora (por conveniência macro sistêmica) convivam sob uma unidade regulatória e supervisora.

Com a intensa procura de crédito e o vasto crescimento de novos clientes, é de fundamental importância verificar a satisfação deles. Quando um cliente procura uma organização, ele vai em busca de um serviço que satisfaça sua necessidade de forma rápida, eficaz, transparente e de qualidade.

Para atender ao objetivo, o artigo foi dividido em três capítulos distintos, no primeiro capítulo, a introdução, explanando a opinião sobre conceitos do cooperativismo, bem como os princípios que os norteiam, o segundo capítulo é composto pela fundamentação teórica, que são pesquisas feitas em livros que tratam do assunto abordado no estudo. O terceiro capítulo detalha os procedimentos utilizados pela cooperativa Sicoob MaxiCrédito para promover o planejamento financeiro familiar nas comunidades onde está inserida, seguido pelas considerações finais.

2.0 COOPERATIVISMO DE CRÉDITO NO BRASIL E NO MUNDO

As cooperativas de crédito são instituições financeiras sem fins lucrativos que oferecem serviços financeiros a um valor mais baixo em relação ao mercado aos seus associados, podem ser vistas como uma forma de cooperação entre um grupo organizado em função de um “vínculo comum”. Os associados apresentam direitos em relação aos rumos dessas instituições, independentemente do valor de seus depósitos. A importância das cooperativas de crédito vincula-se a seu propósito de auxiliar diversas pessoas a alcançarem independência em relação ao gerenciamento de seus assuntos financeiros.

Outrossim, favorecem o trabalho em grupo, oferecendo benefícios mútuos para seus integrantes. Não há evidências de que os bancos comerciais, instituições financeiras que visam à potencialização de seus lucros e aos interesses de seus investidores, consigam atender às necessidades dos agentes econômicos de baixa renda. Uma vez que as cooperativas de crédito são gerenciadas por seus membros, verifica-se que nessas instituições, os objetivos estão voltados para a consecução da maximização dos serviços prestados a seus cooperados.

O ambiente externo no qual as cooperativas de crédito estão inseridas pode influenciar e impactar essas organizações, um cenário adequado para a propagação do cooperativismo, em suas diferentes formas de existência, depende do incentivo oferecido pelos países, governos e sociedades em relação a sua criação e desenvolvimento de forma obediente aos princípios cooperativos universais.

De acordo com Ferguson, Sibbald and McKillop (2002), o amadurecimento das cooperativas de crédito é caracterizado pela grande quantidade de ativos e de associados, o que, muitas vezes, é alcançado por meio de processos de incorporação. Nesse estágio, verifica-se maior diversidade de serviços oferecidos por essas instituições, tais como: cartões inteligentes, cheques, hipotecas e tele atendimento para serviços bancários.

Alguns cooperados podem usar estas cooperativas exclusivamente para aplicações de recursos financeiros, enquanto outros as consideram como fonte de consumo de crédito. De acordo com McKillop and Wilson (2011), havia em 2009 mais de 49.330 cooperativas de crédito no mundo, localizadas em 98 países apresentando um total de US $ 1.354 bilhões em ativos. Entretanto, é grande a diversidade em relação ao cooperativismo nos diferentes países em que ele se instala. Tal fato se deve as diferenças históricas e culturais inerentes a cada uma dessas localidades. O surgimento do cooperativismo no Brasil ocorreu por intermédio dos jesuítas, que, em meados de 1610, realizavam missões na região sul do país, as quais se caracterizavam por apresentar aspectos cooperativos, podendo ser vistas como sociedades solidárias, pois apresentavam como fundamento o trabalho coletivo voltado à promoção do bem-estar coletivo.

As instituições cooperativas são capazes de oferecer a seus clientes um portfólio completo de produtos e serviços financeiros mais favoráveis e atraentes se comparados aos bancos, pois nas cooperativas os cooperados são donos e, no final do exercício, participam dos lucros (sobras) por elas auferidas. Mesmo em um cenário desfavorável, devido à instalação da crise econômica no Brasil a partir de 2015, as cooperativas de crédito seguem apresentado crescimento.

Os sistemas cooperativos de crédito no Brasil de acordo com a Lei 5.764/71, estão dispostos em três níveis. O primeiro nível é formado por cooperativas singulares, composto por, no mínimo, 20 associados – pessoas físicas ou jurídicas que apresentam como característica a prestação direta de serviços aos cooperados. O segundo nível é formado pelas centrais ou confederações, que são constituídas por, no mínimo, três cooperativas singulares e têm por função organizar os serviços econômicos e assistenciais de interesse das filiadas, mediante a integração e orientação de suas atividades. O último nível é constituído por confederações de

cooperativas, compostas por, no mínimo, três centrais, que objetivam estruturar as atividades das filiadas quando o volume de empreendimentos for superior ao permitido para a atuação das centrais e federações. Segundo Vilela et al. (2007), as cooperativas de crédito podem ser classificadas em conformidade com o relacionamento estabelecido com os associados. No Brasil, os principais sistemas cooperativos estão ligados aos seguintes nomes: Sicoob, Sicredi, Unicred, Cecred, Confesol (atualmente, Cresol) e Uniprime. Os sistemas cooperativos Sicoob e Sicred estão entre os maiores sistemas cooperativos do país e se destacam por apresentar uma estrutura próxima à do sistema bancário. Essa semelhança se justifica pelo fato de que esses sistemas cooperativos apresentam profissionalização gerencial e concentração de recursos voltados à obtenção de ganhos em escala (Búrigo, 2013). Nesse contexto, verifica-se que existem diferenças entre os objetivos e a consequente forma de gerenciamento adotada pelos sistemas cooperativos brasileiros.

2.1 DESEMPENHO DOS BANCOS E DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

No passado, os bancos possuíam grande relevância, por exercerem o papel de intermediários financeiros, era por meio deles que se tornava possível a transferência de recursos excedentes provenientes de poupadores para outros agentes econômicos que apresentavam escassez de capital – mutuários.

O crescimento econômico de um país está intimamente ligado à eficácia da intermediação financeira, o que determina que a quebra de instituições bancárias pode provocar crises sistêmicas capazes de influenciar negativamente a economia como um todo.

Nesse contexto, é de extrema relevância para o sistema financeiro a presença de instituições que possam ser percebidas como uma alternativa em relação aos bancos. Nos últimos anos, verificou-se no Brasil um crescimento do número de cooperativas, acompanhado do decréscimo do número de bancos. Tal fato é explicado pelas diversas estratégias estabelecidas por essas instituições como no setor bancário, no qual se percebem a privatização de bancos públicos e a adoção políticas de fusões e aquisições por instituições bancárias privadas. Em contrapartida, o crescimento das cooperativas de crédito fundamenta-se, principalmente, no aumento do número de unidades cooperativas.

Alterações legislativas adotadas pelo Brasil a partir de 2003, apresentavam-se com objetivo de promover o desenvolvimento do microcrédito e o incentivo ao cooperativismo, mediante a inserção dessas instituições no mercado. Esse fato impulsionou o aumento no número de cooperativas de crédito do país (Carvalho *et al*., 2015). Ainda segundo os autores, a

eficácia operacional é fator relevante para que as empresas possam permanecer no mercado. Apesar das cooperativas de crédito não visarem lucro, o desempenho é importante para elas, pois buscam minimizar os custos e conceder empréstimos em melhores condições em relação ao setor bancário. Diante disso, verifica-se a necessidade de essas organizações apresentarem alto grau de profissionalismo e cooperação.

A fim de satisfazer as necessidades de seus cooperados, as cooperativas de crédito precisam conquistar um desempenho econômico e financeiro satisfatório, o qual somente será possível mediante acesso às informações necessárias por seus gestores (GOLLO; DA SILVA, 2015). Diante da crescente evolução e de sua fundamental importância no desenvolvimento econômico regional, para Da Silva, Padilha e Da Silva (2015) as cooperativas de crédito devem analisar seu desempenho econômico e financeiro constantemente, a fim de se manterem no mercado competitivo, visto que as entidades mais eficientes desempenham melhor seu papel com a redução dos custos e capacidade de gerar sobras.

Além da importância apresentada, as cooperativas também se destacam pela proximidade com o cooperado e por meio dessa aproximação, auxiliam na educação financeira dos mesmos, sendo o planejamento, uma das maneiras mais eficientes de alcançar alguma realização de curto, médio ou longo prazo, e para que realmente valha a pena, é importante que dinheiro poupado seja investido e tenha rendimentos no período determinado, para o alcance dos objetivos de forma mais tranquila.

Para isso a cooperativa de crédito dispõe de diversas opções de investimentos, com ótima rentabilidade, seguros e com liquidez.

3.0 PLANEJAMENTO FINANCEIRO

Na realidade econômica vivida pelas sociedades modernas constatou-se um aumento significativo no endividamento da população e principalmente das famílias. Partindo desse pressuposto, a má administração financeira está entre o principal fator desse processo de endividamento. Isso acontece porque as famílias não acompanham a destinação dos seus recursos financeiros e não planejam seus orçamentos, levando-as ao endividamento. Para os autores Miranda e Libonati (2002), o planejamento é uma atividade que antecipa as mudanças por meio da estruturação de recursos e ações a serem alocados para que as expectativas almejadas sejam alcançadas. Portanto, quando se fala de finanças, pode-se dizer que é um método de administração dos recursos disponíveis, que pode ser no meio particular ou empresarial, discutindo-se a distribuição e aplicação dos recursos, seja ele um salário de uma pessoa específica ou faturamento de uma organização. Sendo assim, compreende-se como

referindo- -se à circulação e gestão do dinheiro e de outros recursos líquidos.

Ao unir o conceito de planejamento com o de finanças obtém-se o conceito de planejamento financeiro, que é um aspecto importante para sustentação e funcionamento de uma unidade econômica, pois, fornece roteiros para coordenar, controlar e dirigir ações concretas na consecução de objetivos. Outrossim, o planejamento financeiro familiar pode ser praticado principalmente, quando se resolve analisar a origem e aplicações dos recursos obtidos pelas famílias.

Para que esta análise seja eficiente, torna-se necessário observar os aspectos financeiros e econômicos dos agentes envolvidos neste grupo. Através de um planejamento financeiro é possível estabelecer metas de consumo realistas e planejar aquisições de médio e longo prazo, tais como: aquisição de um bem móvel ou imóvel, investimentos em educação, viagem ou serviço específico. Para que o sucesso financeiro possa ser garantido é necessário controlar o que se ganha e o que se gasta. No universo familiar, onde a maior característica são laços afetivos, a questão financeira pode influenciar negativamente essas relações, visto que a falta de planejamento e comunicação sobre gastos podem gerar desarmonia e conflitos. Para que o entendimento geral de finanças se torne claro, é necessário compreender que ela gira em torno da origem e da aplicação dos recursos, o que se pode chamar de receitas e despesas.

Neste contexto o planejamento financeiro familiar, é abordado como instrumento de controle importante e altamente significativo para as famílias, pois agrega a este ambiente a consciência da aplicação consciente dos recursos, bem como o estabelecimento de prioridades e metas.

Como o planejamento pode ser aplicado em famílias residentes tanto no meio urbano quanto rural, vale ressaltar a importância deste nas propriedades rurais, pois, é uma ótima ferramenta para administrar as relações para o futuro, na qual, por meio de estratégias, o empresário rural consegue acompanhar o mercado, melhorar fatores de produção e ter o crescimento contínuo. É importante que ele tenha uma visão do todo, ou seja, em vários campos da empresa rural e necessário que o agricultor seja capaz de compreender e se adaptar à realidade, com as oportunidades constantes que o mundo atual oferece, bem como, conhecer os fatores internos e externos que esses ambientes são formados e compreender a estrutura, pessoas, tarefas tecnologia e economia envolvidas no processo. Atualmente, o produtor rural precisa estar preparado para enfrentar desafios em busca da sobrevivência e sustentabilidade de sua propriedade, é importante que o produtor saiba exatamente como andam seus negócios, suas despesas, seus custos, suas finanças, seu estoque e suas margens de lucro para decidir e projetar o futuro do seu negócio.

O planejamento define o que deve ser feito e produz planos que são baseados em objetivos que possam ser alcançados corretamente, soluções de problemas e tomada de decisões quanto às alternativas. Além disso, planejar é uma ótima ferramenta para administrar as relações para o futuro, pois permite uma tomada de decisão mais eficiente. Neste sentido, as ferramentas simples, sejam elas cadernos ou planilhas, possuem um papel imprescindível, pois, através delas é possível organizar suas ideias, apoiar a administração da casa ou do negócio, seja em estratégias de redução de gastos ou em números.

Contudo, na prática, todos os dias os membros da família são influenciados por uma série de informações para consumir, o que os fazem, na maioria das vezes esquecer que os desejos são ilimitados, mas os recursos são finitos, portando, deve-se procurar tomar decisões condizentes com a realidade econômica do grupo familiar.

3.1 COOPERATIVA DE CRÉTITO SICOOB MAXICRÉDITO E A PROMOÇÃO DO PLANEJAMENTO FINANCEIRO POR MEIO DE PROJETOS SOCIAIS NA COMUNIDADE

Considerada uma das maiores cooperativas do sistema Sicoob em número de associados e área de atuação, a Sicoob MaxiCrédito, fundada em Chapecó/SC no dia 16 de novembro de 1984, após reunião feita por líderes cooperativistas e agricultores associados da Cooperativa Agroindustrial Alfa – Cooperalfa. Inicialmente chamada de Cooperativa de Crédito Rural de Chapecó – Credialfa, foi criada com o intuito de suprir as necessidades de crédito voltado ao agronegócio da região.

Com o passar do tempo, surgiu a necessidade de abrir pontos com atendimento próprio em outros municípios, no entanto, em 1992 foi inaugurada a agência de União do Oeste/SC, seguida por Quilombo/SC em 1993 e Caxambu do Sul/SC em 1994. Em 2005, uma grande conquista, foi a alteração de segmento, de rural para livre admissão de associados, A partir de então, a entidade pôde, mediante autorização do Banco Central, estender produtos e serviços para pessoas jurídicas e físicas independente das profissões ou ramos de atividade desses associados (CECON; JULMIR, 2015).

Outros dois grandes marcos se destacam na história da instituição com a incorporação da Credtec, uma cooperativa da região litorânea de Santa Catarina, em 2012, e a incorporação da Blucredi, uma cooperativa do Vale do Itajaí, em 2016, que estendeu seu atendimento para outros municípios do estado, ampliando a área de atuação consideravelmente.

Atualmente, mantém uma forte estrutura, através da sede administrativa em

Chapecó/SC, atendendo as demandas de todos os pontos de atendimento de sua área de atuação no Oeste, Vale do Itajaí e litoral, atende os catarinenses por meio de 73 pontos de atendimento e recentemente com a novidade do PA digital.

Vem construindo sua história, contribuindo para o crescimento dos municípios e dos munícipes onde está inserida, com atendimento personalizado e equipe qualificada, possui uma gama de produtos e serviços completa, dentre estes, previdência privada, consórcios, seguros, SicoobNet pessoal, SicoobNet empresarial, aplicativos para celular, cartões múltiplos, câmbio, linhas de crédito para todos os segmentos e captação de recursos, com diversidade de carteiras e com garantia do FGV (Fundo Garantidor de Crédito), com cobertura até R$250.000,00.

Sua responsabilidade social como instituição financeira e cooperativa de crédito é captar e aplicar recursos nas mesmas comunidades para que o desenvolvimento integrado aconteça, trabalhando para que a sociedade esteja cada dia melhor e que individualmente as pessoas tenham oportunidades de crescimento.

Para isso, a cooperativa dispõe de duas vans plotadas, uma para uso no Oeste e outra no Vale do Itajaí e Litoral, com nome dos projetos e vai até as comunidades, escolas, transmitindo a mensagem através de projetos sociais as crianças, jovens e adultos. O projeto “Maxi Poupe” - Composto por uma palestra interativa, promovendo a educação financeira, é desenvolvido nas escolas da rede pública e privada para as crianças do ensino fundamental do 1° ao 5° ano, difundindo os princípios do cooperativismo de crédito através da educação financeira na área de atuação da cooperativa. Outro projeto fantástico é o “MaxiTeen” - Composto por uma apresentação em forma de Stand Up, o projeto é desenvolvido nas escolas públicas e privadas para os estudantes do 6° ao 9º ano do ensino fundamental e ensino médio abordando assuntos como valorização da família e escola, respeito e afetividade, promovendo dessa forma o 7º princípio do cooperativismo na área de atuação da cooperativa. O “Conte Conosco” – é composto por uma palestra sobre gestão de finanças pessoais, o programa é desenvolvido para os colaboradores de empresas associadas a cooperativa, alunos de escolas da rede pública e privada do ensino médio e associações comerciais da área de atuação da cooperativa promovendo dessa forma os princípios do cooperativismo. O “Papo Cooperativo” - Composto por uma apresentação em forma de palestra, o projeto é desenvolvido para os associados nas comunidades da área de atuação da cooperativa falando sobre o cooperativismo e seus princípios. O “Ambienta” – é composto por várias ações e uma palestra, o programa é desenvolvido aos colaboradores da cooperativa, alunos da rede de ensino público e privado e comunidades da área de atuação da cooperativa abordando os temas como reciclagem, sustentabilidade, cuidados com o meio-ambiente e destino correto dos resíduos gerados pelos

seres humanos. Tais projetos tem gerado impacto positivo de relacionamento com cooperados e não cooperados, mostrando que a cooperativa está presente, que ela pode contribuir com o desenvolvimento local de forma muito transparente, isso é cooperar e fazer a diferença.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Satisfazer os clientes é uma das formas mais eficientes para uma empresa ou cooperativa atingir a liderança do mercado. A fidelização do cooperado não se resume em apenas apresentar o menor preço, mas sim, agregar valor aos produtos e serviços oferecidos. Valores estes, que em sua maior parte são intangíveis, do tipo: cortesia, agilidade, presteza, confiança e transparência.

Esse conjunto de fatores torna possível um melhor conhecimento dos cooperados que a cooperativa possui, bem como os riscos que corre, sendo possível implementar novas estratégias para fidelizá-los. Com o projeto procurou-se apresentar definições sobre o cooperativismo, buscando verificar quais as vantagens de ser cooperado e identificar motivos pelos quais os cooperados preferem a cooperativa ao invés de um banco. O sistema cooperativo de crédito, apesar de possuir uma posição minoritária no Sistema Financeiro Nacional vem apresentando crescimento significativo relativo na composição dos ativos, em operações de crédito, depósitos e patrimônio líquido.

Desenvolver bons relacionamentos com os cooperados tende a garantir vantagens competitivas para a instituição, para tanto a mesma deve estar atenta as inovações do mercado e buscar produtos e serviços para oferecê-los, de acordo com a evolução, acompanhando as tendências tecnológicas que tangem o mercado financeiro e auxiliá-los no planejamento financeiro, já que tudo na vida possui relação com dinheiro, desde pequenas ações, até a realização de sonhos.

O dinheiro tem um significado diferente para cada um, para alguns pode ser a materialização de uma casa, para outros, a realização de um curso de pós-graduação, pode ser uma viagem, como pode ter relação com a constituição de uma família, pode significar comida na mesa, contas pagas ou educação dos filhos. O fato é que o dinheiro tem função importante em nossa vida e, por isso, precisamos usá-lo de forma consciente, e como vimos, não tem a ver com ter pouco ou muito dinheiro, mas sim, sobre a forma como lida com ele, muitas vezes podemos acabar nos endividando por não sabermos lidar com o que queremos, consumindo de forma inconsciente e sem controle. Com isso, devemos pensar no quanto podemos ter recompensas se saber esperar e consumir de forma mais equilibrada e uma instituição financeira

cooperativa comprometida com a sociedade, tem potencial para auxiliar de forma eficiente no desenvolvimento da comunidade na qual está inserida.

REFERÊNCIAS

BORGES, R. C.; DE BENEDICTO, G. C.; CARVALHO, F. M. Avaliação de Desempenho Econômico-Financeiro de Cooperativas de Crédito de Livre Admissão de Minas Gerais por meio da Análise Fatorial das Demonstrações Contábeis. In: CONGRESSO DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 14., 2014. São Paulo – SP. Anais... São Paulo: USP, 2014.

BORTOLETO, F. C. (2015). Poder discricionário e gerenciamento de resultados em cooperativas agropecuárias: uma aplicação no estado do Paraná (Dissertação de Mestrado em Controladoria e Contabilidade. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil).

BÚRIGO, F. L. (2013). Finanças e solidariedade: o cooperativismo de crédito rural solidário no Brasil. *Estudos Sociedade e Agricultura*, 14 (2), 312-349.

CANÇADO, A. C.; SOUZA, M. F. A.; PEREIRA, J. R. Os princípios cooperativistas e a identidade do movimento cooperativista em xeque. Revista de Gestão e Organizações Cooperativas, v. 1, n. 2, p. 63-72, 2014.

CARVALHO, F. L., MONTOYA DIAZ, M. D., BIALOSKORSKI NETO, S., & GUIMARÃES KALATZIS, A. E. (2015). Saída e insucesso das cooperativas de crédito no Brasil: uma análise do risco. Revista Contabilidade & Finanças-USP, 26(67), 70-84.
DA SILVA, A.; PADILHA, E. S.; DA SILVA, T. P. Análise da Performance Econômico-Financeira das 25 Maiores Cooperativas de Crédito Brasileiras. Desenvolvimento em Questão, v. 13, n. 32, p. 303-333, 2015

CECON, JULMIR. (2015). Sementes da Cooperação – Sicoob MaxiCrédito 30 anos, p 117

DA SILVA, L. X.; RATZMANN, V. Descrição e interpretações das transformações e do desempenho das cooperativas de crédito no brasil. Revista Estudos do CEPE, n. 37, p. 148-171, 2013.

DE ALMEIDA, E. R.; RIBEIRO, W. D. Aplicabilidade da ICPC 14 e seus efeitos nos índices financeiros: um estudo de caso na cooperativa de crédito da região de Tiros e Matutina/MG–Sicoob Creditiros. Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade, v. 5, n. 1, p. 124-144, 2015.

FERGUSON, C., SIBBALD, A., & MCKILLOP, D. G. (2002). An Examination of Key Factors of Influence in the Development Process of Credit Union Industries. Annals of Public and Cooperative Economics, 73(1), 399–428

FERRI, G. (2008). Why cooperative banks are particularly important at a time of credit crunch. [Working Paper No. 31/ WEP 12]. European Association of Co-operative Banks.

GOLLO, V.; DA SILVA, T. P. Eficiência global no desempenho econômico-financeiro de cooperativas de crédito brasileiras. Revista de Contabilidade e organizações, v. 9, n. 25, p. 43-55,2015.

GOZER, I. C.; GIMENES, R. M. T.; MENEZES, E. A.; DE ALBUQUERQUE, A. R. P. L.; ISOTANI, S. Avaliação de insolvência em cooperativas de crédito: uma aplicação de redes neurais artificiais e do sistema PEARLS. Revista Informe Gepec, v. 18, n. 1, p. 6-30, 2014

GITMAN, Lawrence J. Princípios da administração financeira. São Paulo: Habra, 1997

GUERRA JUNIOR, A.; DA SILVA, L. B.; BERCIANI, L. P.; MARION, J. C. As cooperativas de crédito mútuo aplicado às microfinanças. Caderno de Administração, v. 22, n. 1, p. 56-65, 2014.

JACQUES, E. R.; DE OLIVEIRA GONÇALVES, F. Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros. Economia e Sociedade, v. 25, n. 2, p. 489-509, 2016.

MALHOTRA, Naresh; Pesquisa de marketing uma orientação aplicada**.** 3ª ed. Porto Alegre. Editora Bookman, 2001

MCKILLOP, D., & WILSON, J. O. (2011). Credit unions: A theoretical and empirical overview. Financial Markets, Institutions & Instruments, 20(3), 79-123.

MIRANDA, Luis Carlos; LIBONATI, Jerônymo José. Planejamento Operacional. In: Controladoria: Agregando valor para a empresa. Paulo Schmidt (Coordenador). Porto Alegre: Bookmann, 2002.

MEINEN, ÊNIO; PORT, MÁRCIO. Cooperativismo financeiro: Percurso histórico, Perspectivas e desafios**.** Editora Confebrás, Brasília 2014.

SCUDELLA, M.; MASSUQUETTI, A.; NESS, M. L. O cooperativismo e o desenvolvimento local: um estudo da Cooperativa de Crédito Sicredi Serrana RS – unidade de atendimento de Boa Vista do Sul (RS) no período de 1997-2010. Revista Economia Ensaios, v. 30, n. 1, p. 140-177, 2015.

VILELA, D. L., NAGANO, M. S., & MERLO, E. M. (2007). Aplicação da análise envoltória de dados em cooperativas de crédito rural. Revista de Administração Contemporânea, 11(SPE2), 99-120.

WORLD COUNCIL OF CREDIT UNIONS – WOCCU. Our impact**.** 2017. Disponível em: <http://www.woccu.org/impact/global_reach >. Acesso em: 07 jun. 2017.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e à minha família, colegas de trabalho pela força e incentivo e em especial ao meu professor João Antolino Monteiro pela paciência e dedicação com a qual conduziu as orientações do artigo.