

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS ASSOCIADOS DA IMPORTÂNCIA DA CRESOL PA SANGÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO MUNICÍPIO.

Jucimara Aguiar da Silva**

Resumo: O trabalho realizado contempla um estudo com associados da Cooperativa Cresol localizada no município de Sangão-SC. O tema abordado é voltado para identificar a percepção que o associado possui quanto a importância da cooperativa na comunidade. A pesquisa foi realizada através de um questionário aplicado a 12 associados. Com o resultado obtido, foi possível identificar que os sócios veem a cooperativa como um instrumento muito importante para o desenvolvimento local, porém, os mesmos não entendem o seu papel dentro da cooperativa como sócio, com isto, não tem uma fidelidade a instituição e priorizam o atendimento ágil e os baixos juros, além de não conhecerem a missão da cooperativa. A pesquisa também buscou verificar quais os produtos que falta fornecer ou aperfeiçoar para melhorar seu atendimento com os associados.

Palavras-chave Desenvolvimento local. Cooperativa. Importância na comunidade.

1 INTRODUÇÃO

Formada por uma associação de pessoas, a cooperativa de crédito é uma instituição financeira organizada por seus associados para prestar serviços financeiros. As cooperativas de crédito são de singular importância para a inclusão social de grande parte da população brasileira, oferecendo os principais serviços fornecidos pelos bancos com menor custos aos seus associados, pois as cooperativas de crédito não visam lucro, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária. (Banco Central do Brasil, 2019)

As cooperativas de crédito estão crescendo consideravelmente, e vem se discutindo a importância que a mesma possui para o desenvolvimento das comunidades que estão inseridas. Segundo os autores Meinen e Port (2012, p. 49) “Por sua inserção comunitária, de onde emergem, as cooperativas estão naturalmente vocacionadas para fazer o bem nos locais em que estão estabelecidas.” Os autores citam também que “... o

**Acadêmico (a) do curso de especialização em Gestão de Cooperativas de Crédito da Universidade do Sul de Santa Catarina. Endereço eletrônico

cooperativismo é movimento propulsor para a construção de uma sociedade mais equilibrada, inclusiva e sustentável.” (MEINEN e PORT 2012, p. 50).

As cooperativas, independente da sua área de atuação, vem para contribuir com o desenvolvimento local, e sobre este conceito o autor Oliveira (2002, p. 38) afirma que “O desenvolvimento em qualquer concepção, deve resultar do crescimento econômico acompanhado de melhoria na qualidade de vida.”

As Cooperativas de Crédito surgiram para suprir a necessidade de um público específico, e atualmente são referenciadas em oferecer produtos e serviços financeiros principalmente em pequenas cidades, promovendo a inclusão financeira e contribuindo para melhoria na qualidade de atendimento e baixa de custos da intermediação financeira.

Sendo assim, para que a cooperativa não perca seus princípios e missão no caminho de seu crescimento, é fundamental que os associados saibam qual é a importância que a cooperativa possui na comunidade que estão inseridas e prezem por seus princípios e missão. Os sócios precisam compreender que fazem parte da força cooperativa, e que esta força pode auxiliar muito no crescimento da mesma.

O tema proposto neste artigo científico tem como finalidade de identificar a perspectiva que os associados possui quanto a importância da Cresol P.A. Sangão para o desenvolvimento do município. Além disso, busca verificar se os associados conhecem qual é a missão da cooperativa, e qual o seu projeto com a comunidade. A pesquisa procura ainda constatar o que faz este público utilizar ou não os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa, e se o associado prioriza a cooperativa quando vai fechar um negócio financeiro.

Quanto ao aprofundamento do estudo a metodologia utilizado foi uma pesquisa descritiva, buscando identificar informações que são importantes para a cooperativa e método de coleta de dados foi realizado através de questionário aplicado a 12 associados com idade entre 20 anos a 35 anos, que se associaram a cooperativa período de janeiro de 2014 a dezembro de 2018 da Cooperativa Cresol Jaguaruna – Pa Sangão, localizado na Rua Jose Manoel Serafim, Bairro Centro, na cidade de Sangão -SC. A amostra de 12 pessoas equivale a 5% dos associados com a idade citada e que abriram conta neste período citado, e os dados foram coletados através de questionários formado por 10 questões, sendo 9 perguntas sugestivas para identificar através de perguntas direcionadas como os sócios vejam a importância da Cresol nesta localidade, se os mesmo buscam fortalecer a cooperativa de

alguma forma e quais os produtos que eles utilizam na cooperativa e com uma pergunta aberta, para identificar quais produtos o sócio identifica que falta a cooperativa oferecer.

Esta pesquisa desenvolvida apresenta uma introdução sobre a temática, bem como seus objetivos, e metodologia de pesquisa. O segundo capítulo expõe uma fundamentação teórica relacionado ao tema que será analisado. Após, no terceiro capítulo, apresenta um breve histórico da cooperativa Cresol e análise de dados da pesquisa realizada. Para finalizar, o quarto capítulo será apresentado o conclusão da pesquisa.

2 COOPERATIVISMO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

O cooperativismo é uma ferramenta muito importante e eficiente para o desenvolvimento social e econômico local, pelo fato de reunir pessoas que cooperam entre si visando a inclusão social, geração de emprego e renda, distribuição de resultados, buscando reduzir as diferenças sociais. (DIAZ, 2018).

Uma cooperativa disponibiliza quase todos os produtos e serviços que um banco oferece, com melhores taxa de juros e menor custos, e o resultado de sua atividade é reinvestido na comunidade, fomentando, fortalecendo e potencializando a economia local. Além de se preocupar com o seu desenvolvimento atual, possui uma visão preocupada com as gerações futuras, voltando suas ações na sustentabilidade como princípios cooperativos. Parte de seu resultado das sobras do exercícios é destinado ao FATES- Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social , sendo este recurso destinado a assistência educacional e para formação de seus associados, em fim a cooperativa desenvolve diversas atividades voltada a sociedade, buscando o desenvolvimento da comunidade e das pessoas nelas envolvidas, sendo um meio de união das pessoas para alcançar seus objetivos. (SEBRAE, 2019).

O desenvolvimento econômico é uma meta de todo país, perseguida por governos e empresas, e pelas cooperativas não é diferente, sendo que as cooperativas tem um importante papel nas comunidades que estão inseridas. O desenvolvimento é complexo, mas ao mesmo tempo alcançável quando a sociedade se coloca em conjunto em sua busca. Um dos desafios que a sociedade possui é equilibrar o desenvolvimento econômico com sustentabilidade, é muito importante alcançar o desenvolvimento econômico com qualidade, onde visa erradicar a pobreza e preservar a biodiversidade.

O tema desenvolvimento está ligado a melhor qualidade de vida de todas as pessoas, tanto as que estão vivas como as gerações futuras que estão por vir. O desenvolvimento depende das pessoas para existir, isto é resultado das relações humanas, e depende do interesse, envolvimento, compromisso e adesão das pessoas. O desenvolvimento advém da solidariedade e ajuda mútua das pessoas, e só acontece com cooperação e confiança entre as pessoas, através da sua organização e participação da comunidade para desenvolver ações que promovem o desenvolvimento. (DE PAULA, 2008)

Conforme afirma Oliveira (2002, p. 40) sobre o desenvolvimento:

O desenvolvimento deve ser encarado como um processo complexo de mudanças, políticas e, principalmente, humano e social. Desenvolvimento nada mais é que o crescimento – incrementos positivos no produto e na renda – transformando para satisfazer as mais diversificadas necessidades do ser humano, tais como: saúde, educação, habitação, transportes, alimentação, lazer, dentre outras. OLIVEIRA (2002, p. 40)

O desenvolvimento local é um processo que depende da participação das pessoas, isso ocorre quando as lideranças da comunidade, desenvolve suas capacidades, competências e habilidades com ações empreendedoras, capaz de promover e elevar as oportunidades sociais, viabilidade econômica, e as condições de vida da população. (MARTINS, PASSADOR, 2009)

Conforme afirma o autor De Paula (2008, p. 11)

Entende-se por desenvolvimento local o processo de tornar dinâmicas as vantagens comparativas e competitivas de uma determinada localidade, de modo a favorecer o crescimento econômico e simultâneo elevar o capital humano, o capital social e o capital empresarial, bem como conquistar o uso sustentável do capital humano.

Tratando-se de uma cooperativa de crédito, que possui preocupação com um desenvolvimento, abaixo segue o conceito de desenvolvimento econômico conforme os autores Vasconcellos e Garcia (2006, p. 210)

A teoria de Crescimento e Desenvolvimento econômico são dois conceitos diferentes. Crescimento econômico é o crescimento contínuo da renda per capita ao longo do tempo. O desenvolvimento econômico é um conceito mais qualitativo, incluindo as alterações da composição do produto e a alocação dos recursos pelos diferentes setores da economia, de forma a melhorar os indicadores de bem-estar econômico e social (pobreza, desemprego, desigualdade, condições de saúde, alimentação, educação e moradia).

Para que o desenvolvimento local aconteça, existe alguns fatores importantes que deve ser observado, segundo o autor De Paula (2008) cita em seu livro, o desenvolvimento

local integrado e sustentável, depende do desenvolvimento do capital humano, o local para se desenvolver depende do desenvolvimento das potencialidades humanas, suas habilidades, conhecimentos e competências. O desenvolvimento só acontece com o envolvimento das pessoas, e de seu desejo de alcançar uma melhor qualidade de vida, portanto a qualidade de desenvolvimento depende da qualidade das pessoas. Além disso, o desenvolvimento depende também do capital social, que trata sobre o nível de confiança e cooperação das pessoas que estão nesta comunidade, e que irão promover o desenvolvimento a partir de organização, participação e empoderamento, contraindo redes de solidariedade e ajuda mútua. Outro fator importante para o desenvolvimento é o capital empresarial, que se refere a cultura empreendedora das pessoas que fazem parte da comunidade. E ainda o capital natural, que é importante para o desenvolvimento a longo prazo, este fator está ligado a sustentabilidade, e nada mais é do que fazer mais com menos, reutilizando, reciclando, e utilizando os recursos naturais de forma consciente e eficiente, para que possamos satisfazer a necessidades atuais sem comprometer as gerações futuras.

A cooperativa em sua essência tem por objetivo, promover o desenvolvimento da comunidade que estão inseridas, melhorar a qualidade de vida, fomentar a inclusão social, praticando a educação financeira, oferecendo produtos e serviço com baixo custo financeiro equivalentes de instituições bancárias e atendimento de qualidade, pois o associado é um dono da cooperativa.

Conforme definido pela Sistema Organização das Cooperativas brasileiras – Sistema OCB (2019), cooperativa é:

Mais que um modelo de negócios, o cooperativismo é uma filosofia de vida que busca transformar o mundo em um lugar mais justo, feliz, equilibrado e com melhores oportunidades para todos. Um caminho que mostra que é possível unir desenvolvimento econômico e desenvolvimento social, produtividade e sustentabilidade, o individual e o coletivo. Tudo começa quando pessoas se juntam em torno de um mesmo objetivo, em uma organização onde todos são donos do próprio negócio. E continua com um ciclo que traz ganhos para as pessoas, para o país e para o planeta.

As cooperativas surgiram por uma necessidade da comunidade que se uniram e a formaram, sendo assim cada cooperativa possui uma missão, que conforme o autor Maximiano (2004, p. 175)

A missão declara qual o papel da organização na sociedade. Em função da avaliação da situação estratégica, da análise do ambiente e da análise interna, a organização confirma ou modifica sua missão. A missão de uma organização pode permanecer

ou variar com o tempo. As mudanças no ambiente frequentemente forçam a redefinição da missão.

Outro aspecto importante para as cooperativas, são os seus valores, onde segundo o autor Meinen (2013), seriam:

- **Solidariedade:** Se refere ao compromisso que todos tem que ter todos. Ser solidário é ajudar mutuamente, cooperando e tornando a cooperativa sólida e saudável.
- **Liberdade:** O cooperado tem o direito de escolha, tanto para associar-se quanto para deixar de ser sócio, podendo expor sua opinião, respeitando os limites estabelecidos no coletivo.
- **Democracia:** Está relacionado ao direito do sócio em participar ativamente da cooperativa, seja pela palavra ou voto. Respeitando as decisões majoritárias. Indica acesso se discriminação.
- **Equidade:** Se refere a igualdade de direitos, pelo julgamento justo, tanto no aspecto econômicos como sociais.
- **Igualdade:** Todos os membros devem ter seus direitos e deveres iguais, sem discriminação por conta de origens ou escolhas.
- **Responsabilidade:** Está ligado ao cumprimento de seus deveres com a cooperativa, respeitando as regras estabelecidas coletivamente.
- **Honestidade:** Está ligado em cumprir com a verdade e dignidade, ser honrado com o coletivo.
- **Transparência:** Está relacionado as informações da cooperativa, sua gestão, seus números, e suas regras, estes têm que estar claros para o associado.
- **Responsabilidade socioambiental:** Se refere a responsabilidade que a cooperativa possui com a comunidade que está inserida, envolvendo o desenvolvimento econômico e social e respeitando o equilíbrio e às limitações dos recursos naturais.

Mediante os valores citados, surgem os princípios que se refere a tradução dos valores, segundo o Autor Meinen e Port (2014), são eles:

- Adesão livre e voluntária: Este princípio está ligado ao valor de igualdade e liberdade, todas as pessoas podem fazer parte da cooperativa para utilizar de seus serviços e produtos, assumindo sua responsabilidade como sócio;
- Gestão Democrática: Significa que a cooperativa são organizações controlados por seus próprios associados, onde estes devem ter participação ativa na formulação de suas políticas e na tomada de decisão.
- Participação Econômica: A cooperativa surge a partir da integralização de cotas partes e reservas do associado. Como o sócio recebe benefícios de produtos e serviços mais em conta na cooperativa, como contrapartida deve integralizar cota capital para fortalecer a cooperativa.
- Autonomia e Independência: As cooperativa são organizações autônomas, controladas por seus sócios, qualquer tratativa negocial ou iniciativa de pessoas externas da cooperativa, não pode afetar o controle dela pelo seus membros.
- Educação, formação e Informação: As cooperativa promover a educação a seus membros diretivos, seu quadro de colaboradores para que estes possam contribuir com o crescimento da mesma. Ainda assim fazem formação para o publico em geral, promovendo a informação e conhecimento da cooperativa.
- Intercooperação: A intercooperação começa quando cooperativas de diferentes ramos, cooperam entre si, fortalecendo este ramo. Pode haver a intercooperação entre cooperativas do mesmo ramo. Este principio faz parte da solidariedade, visto que quanto mais forte e saudáveis o mercado cooperativo, melhor para estas organizações.
- Interesse pela comunidade. As cooperativas tem por objetivo, promover o desenvolvimento local das comunidades que estão inseridas, apoiando projetos que sejam sustentáveis no ponto de vista econômico, social e ambiental. Este princípio está ligado diretamente a valor de responsabilidade socioambiental.

Destes princípios, destaca-se como base para este estudo o 7º princípio de interesse pela comunidade, no qual a cooperativa deve presar por apoiar projetos e soluções sustentáveis, na visão social, econômica e ambiental. Segundo os autores Meinen e Port (2012, p. 50) “Há uma preocupação de gerar progresso conforme a aptidão das populações e de acordo com o potencial econômico da região cooperativada.”

Diante destes conceito de preocupação com a comunidade, é importante avaliar se o associado esta vendo qual a importância a cooperativa possui na comunidade, e que diferença ela faz, conforme estudado e citado pelos autores Meinen e Port (2012, p. 340) “um dos grandes desafios do cooperativismo de crédito é fazer com que os associados realmente assumam a cooperativa como sendo sua, exercendo seus direitos e deveres na plenitude, e não apenas usufruindo dos produtos e serviços que lhes convêm”.

Os Autores Meinen e Port destacam uma reflexão também sobre como o associado se comporta quando vai adquirir um produto ou serviço da cooperativa, ele está dando de fato preferência para a cooperativa, como deveria ser, pelo fato de ele ser um dono da cooperativa. Uma importante reflexão que os autores fazem é “... porque gerar lucros para outras pessoas físicas ou jurídicas (os acionistas dos bancos), se cada um de nós pode economizar parte desse valor ao ser dono se sua própria instituição financeira, através da associação a uma cooperativa de crédito?” (MEINEN e PORT 2012, p. 340).

Outro ponto que os autores destacam é os sócios terem visão de longo prazo em relação a cooperativa, e que ela surgiu para suprir as necessidades comum dos associados, dentro dos limites legais, a cooperativa não é um meio para tirar vantagem para si mesmo. Um importante ponto destacado é que os associados devem sempre tentar responder estas Perguntas: “a quem compete fazer a cooperativa Crescer? Somente aos conselheiros e colaboradores? Como o associado pode auxiliar no crescimento e desenvolvimento saudável da cooperativa?” (MEINEN e PORT 2012, p. 341).

Mediante os autores estudados percebe-se que para os associados não perderem o entendimento do que é cooperativa, qual sua missão, valores e princípios, estes devem ser envolvidos no processo cooperativo. Uma importante ferramenta que a cooperativa pode utilizar, como os autores citam, é a participação do associado e para isto ele deve ter formação, conhecimento e capacidade de decidir, umas das formas citadas é a formação através de delegados regionais quando a cooperativa alcança o número de mais de 3 mil associados ativos. Esta formação com os delegados pode resgatar temas importante, que

levam a participação e representatividade dos sócios na vida da cooperativa. A partir dessas formações, a cooperativa pode desenvolver outras formas de comunicação com os associados, sendo por meios eletrônicos, impressas ou de mídia em massa.

3 HISTÓRICO DA COOPERATIVA CRESOL

Com o lema “Um pé na Roça e outro da Luta” a Cresol possui sua origem ligada a organização Sindical da Agricultura Familiar, o Associativismo, Reforma Agrária, ONG’s, Fundo de Crédito Rotativo e entre outros órgãos organizacionais.

Movidos pela dificuldade de acesso a políticas públicas e ao Crédito necessário para continuar no campo, muitos agricultores se reuniram, organizaram-se e juntos foram às ruas reivindicar melhores condições de vida no campo. (Cresol Central, 2019)

A Cresol Central surgiu através da organização dos pequenos agricultores que tinham dificuldade de acesso ao crédito, pois os bancos davam preferência atender os grandes agricultores, e assim os agricultores familiares tinham dificuldade em acessar o crédito para investir em suas propriedades e lhe proporcionar melhor qualidade de vida. Através da organização dos agricultores nos anos de 1995, e visitas para conhecerem experiências de outras cooperativas já formadas em Quilombo, Seara e Curitibanos, no ano de 1996 surge na cidade de Francisco Beltrão, no sudoeste do Paraná, a Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária, denominada Cresol, promovido pela necessidade de melhorias nas condições do crédito rural para o agricultor familiar e pelo fortalecimento de um desenvolvimento sustentável. (Cresol Central, 2019)

A cooperativa Cresol Jaguaruna, uma das 32 cooperativas singulares que fazem parte do Sistema Cresol Central SC/RS, surgiu em 16 de agosto de 2002, com adesão de 25 agricultores familiares. Fazendo 17 anos em 2019 com mais de 5 mil associados, possui três postos de atendimento, sendo eles na cidade de Paulo Lopes, Içara e Sangão.

A cooperativa de crédito Cresol Jaguaruna e seu sistema Cresol Central, possui como missão definida: “Nossa missão é fortalecer e estimular a interação solidária entre agricultores e cooperativa através do crédito orientado e da educação financeira com a construção do conhecimento, visando o desenvolvimento sustentável.” (Cresol Central, 2019)

A cooperativa oferece diversos produtos e serviços a seus associados, com menor custo, sendo eles: (Cresol Central, 2019)

- Conta Corrente;
- Conta Aplicação;
- Cartões de Débito;
- Cartões de Crédito;
- Talão de Cheques;
- Pagamento de títulos;
- Recebimento de benefícios;
- Seguros de vida, habitacional e de veículo e outros;
- Convenio de Cobrança Bancária;
- Consórcio;
- Internet Banking;
- Conta Salário;
- Empréstimos para Pessoa Física e Jurídica;
- Financiamentos para habitação, veículo, Eletroeletrônico e investimentos na propriedade agrícola, para empresa e energias renováveis;
- Crédito para aposentados Cresol;
- Antecipação de títulos (desconto de Cheque e Boletos);
- Crédito Rotativo para Empresa;
- Pré-custeio e Pré-investimento;
- Pronaf investimento e Custeio;
- Microcrédito do BNDES;
- Cheque Especial;

O trabalho foi desenvolvido especificamente no posto de atendimento (P.A.) da Cresol de Sangão no qual está localizado na Rua Jose Manoel Serafim, Centro do município de Sangão-SC. O posto de atendimento tem como objetivo estender a área de abrangência de sua sede em Jaguaruna e proporcionar melhor atendimento aos associados de outros municípios, prestando os mesmos serviços oferecido na sede da Cresol de Jaguaruna.

O posto de atendimento está instalado no município desde setembro de 2005, e foi através da Cresol Jaguaruna e com a organização dos agricultores do município, que a Cresol de Sangão está a 14 anos em atividade, no qual possui atualmente 1.194 associados. O P.A. está localizado em um município com pouco mais de 10.400 habitantes segundo IBGE (2010), a estimativa que em 2019 sua população chegue a 12.678. Atualmente sua principal economia local é a indústria de cerâmica vermelha, que exporta para outros estados e países da Mercosul, e na agricultura destaca-se a cultura de mandioca e seu beneficiamento, segundo os dados do governo de Santa Catarina (2019). Atualmente o PA possui como público além dos agricultores, pessoas autônomas, empresas e pessoas físicas, oferecendo diversos produtos e serviços, com menor custo possível, prezando pelo desenvolvimento da economia local e de seus associados.

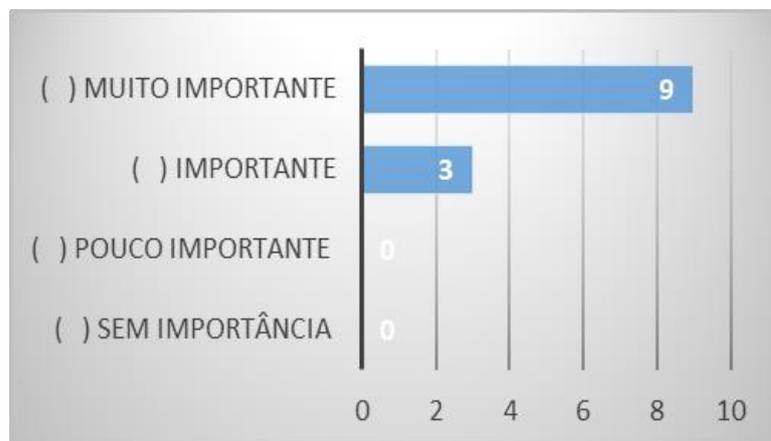
Além dos produtos e serviços que a cooperativa oferece a seus associados, a Cresol Jaguaruna desenvolve também ações sociais através do seu Projeto Social denominado “Educando o Amanhã, por uma sociedade Melhor”, que foi elaborado para levar a sociedade uma cultura com mais cooperativismo e solidariedade. Através do Projeto são desenvolvidos algumas ações sociais, como “O Menino Solidário”, a Gincana interescolar, Passeio Ciclístico, apoio a formação de agricultores da comunidade, apoio a organização sindical, organização de produtores para comercialização de seus produtos, e entre outras atividades desenvolvidas pela cooperativa.

3.1 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS: PERSPECTIVA DO ASSOCIADO

O tema abordado é voltado para identificar a percepção que o associado possui quanto a importância da cooperativa na comunidade. A pesquisa foi realizada através de um questionário aplicado a 12 associados.

Conforme pesquisa aplicada em agosto de 2019, através de questionários formado por 10 questões conforme anexo 1, a pesquisa obteve os seguintes dados abaixo e sequente de suas análises:

Gráfico 1: Identificação sobre a importância da Cresol em Sangão-SC.



Fonte 1: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

Diante dos dados obtidos, sobre o total de 12 pessoas pesquisadas, foi possível identificar que todas 75% dos associados vejam a Cresol como uma ferramenta muito importante para o desenvolvimento do município de Sangão-SC. Destaca-se que destes entrevistados, não houve nenhum deles com a opinião de que a Cresol seja pouco importante ou sem importância nenhuma ao município.

Gráfico 2: Identificação de relacionamento que a pessoa tem com a Cresol: Como você se vê dentro da cooperativa?



Fonte 2: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

Conforme pesquisa realizada, das 12 pessoas que responderam o questionário apenas 16% compreende que são sócias da cooperativa, sendo que 66% se veem como

clientes e mais 16% como correntistas. Analisando este resultado, percebe-se que os associados não compreendem o que é de fato uma cooperativa e que por eles terem conta na Cresol (seja aplicação ou conta corrente) eles já são sócios da cooperativa.

É possível identificar a necessidade de desenvolver a comunicação com o associado, para que ele possa entender que ele é um sócio, portanto um dono da cooperativa e que possui seus direitos e deveres, sendo um corresponsável pelo desenvolvimento e fortalecimento da Cresol no município de Sangão.

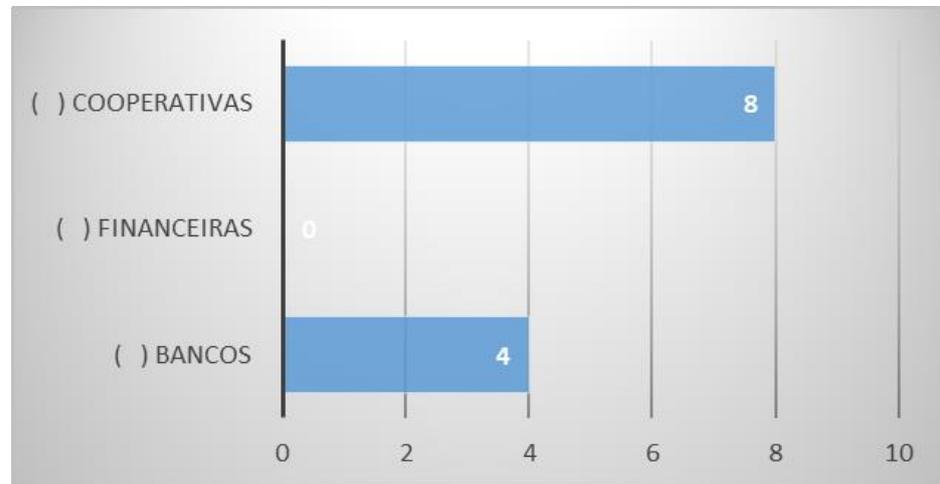
Gráfico 3: Quantidade de instituições financeiras de relacionamento do associado.



Fonte 3: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

Esta questão busca identificar se o associado tem a cooperativa como sua única instituição de relacionamento, priorizando a mesma. Diante dos dados, é possível identificar que 91% dos associados pesquisados possui mais de 1 instituição de relacionamento, sendo possível verificar que há baixo nível de fidelidade do associado da Cresol de Sangão, conseqüentemente, no caso de uma negociação com os produtos e serviços, os associados podem buscar o que mais lhe convém de acordo com vantagens oferecidas pela instituição que eles possuem relacionamento.

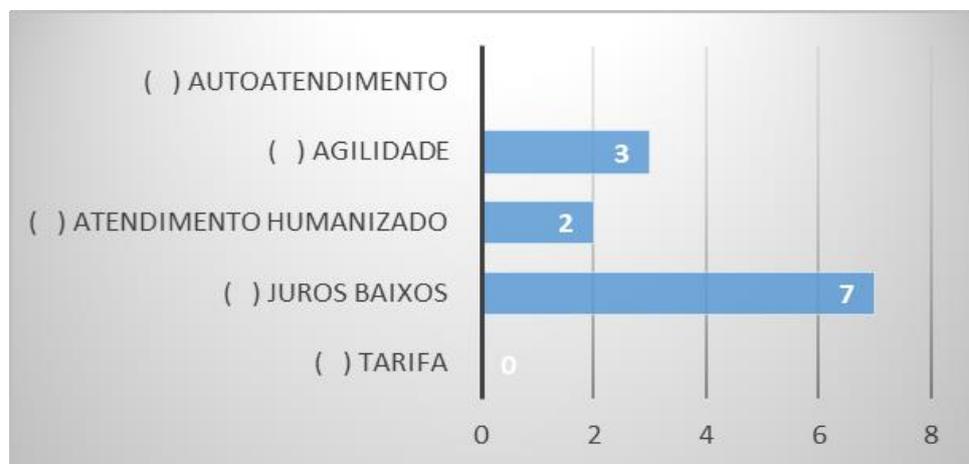
Gráfico 4: Nível de prioridade do associado em relação a cooperativa: Qual a primeira opção você busca quando vai fechar um negócio com uma instituição financeira?



Fonte 4: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

A pergunta busca identificar qual nível de prioridade o associado possui com relação a cooperativa, quando vai fazer algum negócio financeiro. Diante dos dados obtidos, verifica-se que 66% dos associados pesquisados priorizam a cooperativa ao fechar um negócio financeiro, mas mesmo a cooperativa oferecendo muitas vezes vantagens competitivas, como taxa de juros melhores ou custos menores, ainda possui um público equivalente a 34% que prioriza os bancos para realizar algum tipo de negócio financeiro.

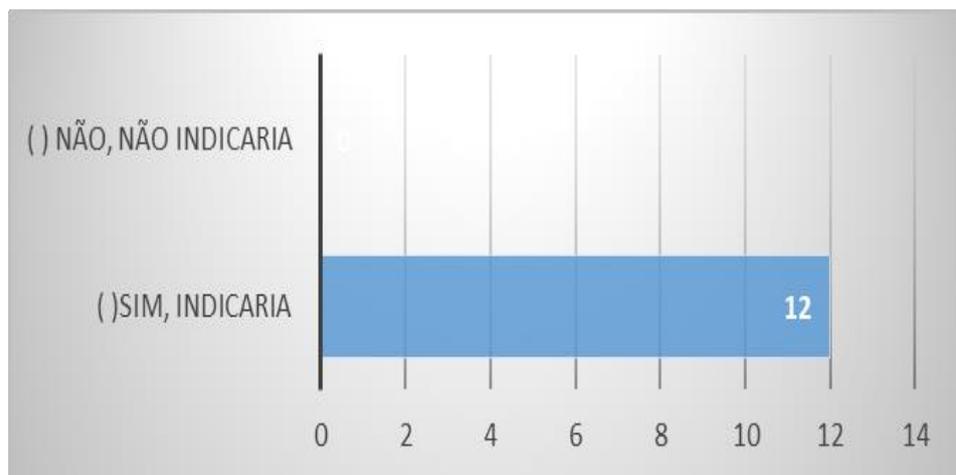
Gráfico 5: Quais os motivos fazem você escolher uma cooperativa a outras instituições?



Fonte 5: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

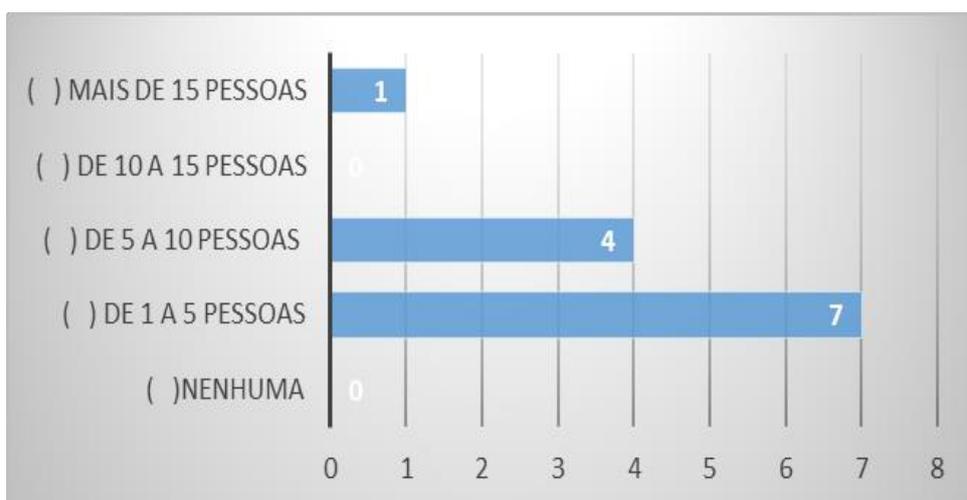
A questão acima busca identificar o real motivo que faz o associado escolher a cooperativa ao invés de outras instituições financeiras. Conforme os dados obtidos foi possível identificar que o juros baixo representa 58% do motivo que faz o público pesquisado escolher pela cooperativa. Sendo que em segundo plano, está a questão da agilidade, que representa 25% do motivo pelo qual o associado escolhe a cooperativa ao invés de outras instituições financeiras. Um destaque importante, é que o que representa muito uma cooperativa Cresol é o atendimento humanizado, que busca o contato e bom atendimento aos associados, porém este ícone representa apenas 16% do motivo que faz o associado escolher pela Cresol. Diante destas informações é indicado que a cooperativa foque em baixo juros e agilidade para conquistar e satisfazer seus associados.

Gráfico 6: Indicação da Cresol: Você indicaria a cooperativa?



Fonte 6: Elaborado pela autora, agosto de 2019..

A Questão busca identificar se o associado indica a cooperativa a outras pessoas. Através dos dados obtidos, foi possível identificar que 100% dos associados indicam a cooperativa a outras pessoas.

Gráfico 7: Nível de indicação da Cresol

Fonte 7: Elaborado pela autora, agosto de 2019..

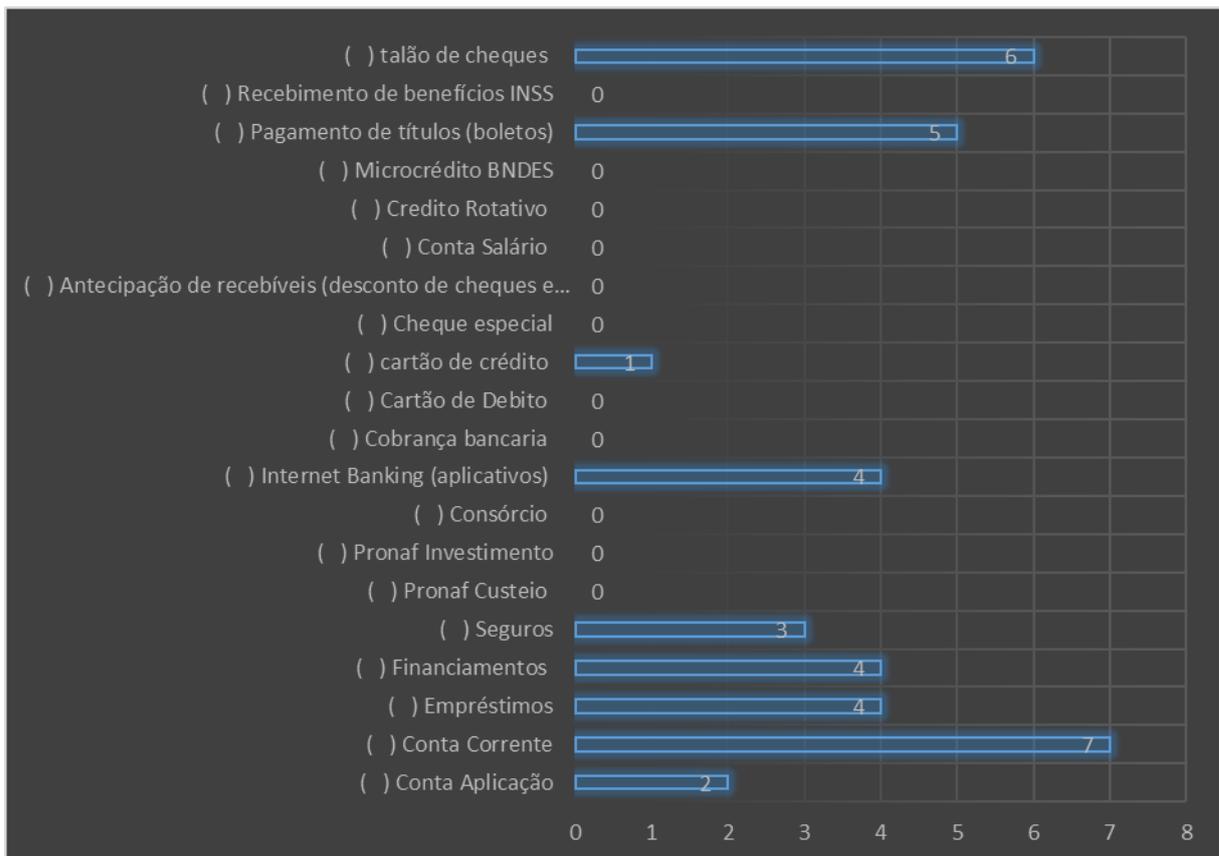
A pergunta acima, busca identificar o nível de indicação dos associados que foram pesquisados, sendo possível verificar que 58% dos associados indicaram de 1 a 5 pessoas, o que representa um bom índice de indicação da cooperativa a terceiros, representado pelo conhecido “boca a boca”, que é uma divulgação gratuita da cooperativa e também está ligado a índice de satisfação do cliente, pois a indicação existe quando a pessoa está satisfeita com os produtos e serviços apresentados.

Gráfico 8: Conhecimento sobre a missão da cooperativa

Fonte 8: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

O objetivo dessa questão é levantar informações se os sócios tem conhecimento do que a cooperativa possui como missão na comunidade em que está inserida, diante dos dados obtidos, foi possível identificar que 58% das pessoas já ouviram falar, mas não sabem, e 42% não sabem a missão da cooperativa.

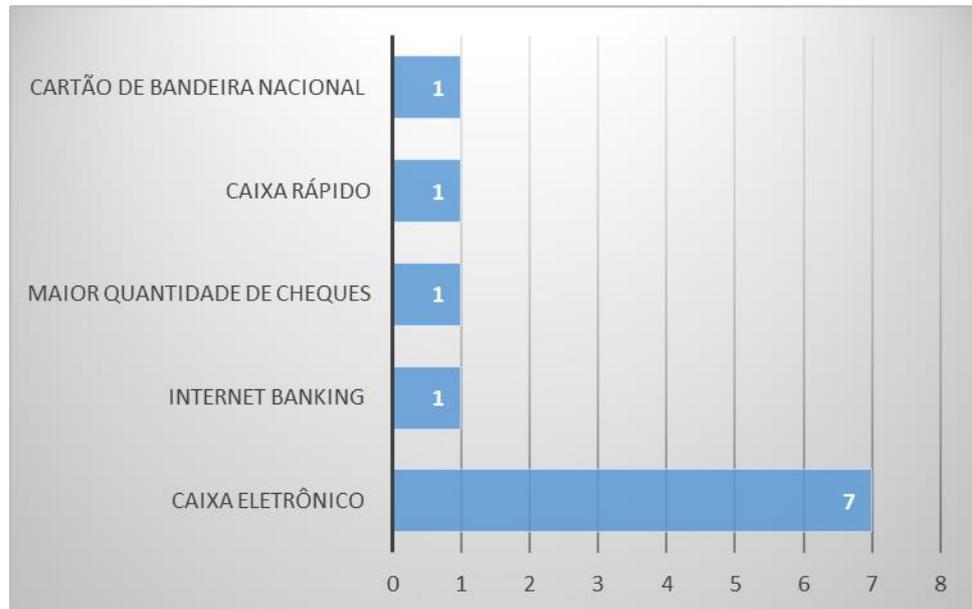
Gráfico 9: Produto e serviços utilizados pelos associados pesquisados.



Fonte 9: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

A questão apresentada, buscar identificar quais os produtos e serviços são mais utilizados pelo sócios, conforme os dados obtidos, é possível identificar que os produtos mais utilizados são as conta correntes e talão de cheques que 50% do público utiliza, após vem o Pagamento de boletos bancários, internet banking, empréstimos e financiamentos, porém através dos dados obtidos, foi possível verificar que cada associado pesquisados utiliza em média apenas 3 produtos da cooperativa, o que representa um número pequeno diante da quantidade de produtos e serviços oferecidos.

Gráfico 10: O que falta a cooperativa oferecer aos associados.



Fonte 10: Elaborado pela autora, agosto de 2019.

A questão foi realizada de forma aberta, e identifica o que na opinião dos associados pesquisados, está faltando a cooperativa oferecer como produto e serviço. Foi possível identificar que de forma expressiva, 58% dos associados estão solicitando caixa eletrônico, no qual as cooperativas Cresol não possuem, os demais produtos solicitados foram em menor quantidade, sendo que chamou atenção a questão de um cartão de bandeira nacional, atualmente a cooperativa oferece a seus associados uma cartão da bandeira Cabal, que possui um custo menor a cooperativa e também a seus associados, porém não possui uma aceitação nacional, apenas algumas maquininhas é aceita, é possível identificar através da questão 9, que dos associados pesquisados, apenas 1 possui cartão de crédito da bandeira cabal, as pessoas preferem não ter o cartão da cooperativa, por não ter aceitação nacional.

4 CONCLUSÃO

O trabalho apresentado foi realizado na empresa Cooperativa de Crédito Rural e Economia com Interação Solidária de Jaguaruna – Cresol Jaguaruna, posto de atendimento de Sangão-SC, com o objetivo de identificar a percepção que o associado possui quanto a

importância da Cresol na Comunidade de Sangão. Este é um dado importante para a cooperativa, uma vez que para manter sua solidez e crescimento no mercado o associado deve entender o papel da cooperativa e ter a cooperativa como sua, sendo um corresponsável pelo desenvolvimento e fortalecimento da Cresol no município de Sangão, assumindo seus direitos e deveres perante a cooperativa, propagando o cooperativismo na comunidade.

Para alcançar os resultados da pesquisa, foram utilizados autores conceituados que contribuíram com suas teorias para desenvolvimento deste trabalho e também foram aplicadas questionário a uma amostra de associados da cidade de Sangão.

Com base nos dados obtidos, identificou-se que os cooperados veem a cooperativa como um instrumento muito importante para o desenvolvimento local, o que é positivo para o trabalho da cooperativa, porém, também percebeu-se que os mesmos não entendem o seu papel dentro da cooperativa como sócio e não conhecem a missão da cooperativa, neste caso sugere-se a conscientização dos associados, desde um simples atendimento na agência, como na abertura da conta, em eventos como palestras e assembleias com os associados, bem como por meios eletrônicos, impressas ou de mídia em massa.

Foi também identificado que o associado não tem uma fidelidade a instituição e priorizam o atendimento ágil e os baixos juros, o fato de o associado buscar baixos juros já é um atrativo da cooperativa, mas deve-se propagar a cultura de cooperativa e mostrar a importância que o associado tem dentro da cooperativa, para que este não seja apenas uma “cliente” que usufrui de produtos e serviços que lhe convém, devendo fortalecer as relações, conscientizando o associado que todo o produto e serviço contratado na cooperativa, além de fortalecer a mesma, ele possui retorno com as sobras da cooperativas, sendo que em outras instituições o lucro é dos acionista, e desta forma ele vai ajudar a desenvolver a comunidade.

Com este estudo foi possível também verificar quais os produtos que podem ser fornecidos ou aperfeiçoados pela cooperativa para melhor atendimento a seus associados, além de promover a fidelização do mesmo, o que é importante para o crescimento e solidez no mercado competitivo.

Constata-se que o objetivo deste trabalho foi alcançado, uma vez que foi possível identificar a importância da cooperativa na comunidade e sugerido ações que se aplicadas podem proporcionar seus fortalecimento e crescimento.

Este trabalho ficará disponível ao posto de atendimento da Cresol de Sangão para posterior análise dos resultados obtidos, podendo servir de base para futuros estudos e ações que a Cresol pode desenvolver neste município e para os demais postos de atendimento.

REFERÊNCIAS

O que é cooperativa de Crédito? **Banco Central Do Brasil**, [s.d.]. Composição do SFN: Cooperativa de Crédito. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperativacredito>>. Acesso em: 10, novembro de 2019.

CRESOL CENTRAL. **Sistema Cresol Central**: institucional, [s.d.]. Página inicial. Disponível em: <www.cresolcentral.com.br>. Acesso em: 05 de Jul. de 2019.

COOPERATIVAS de Crédito e seus impactos sociais. **Banco Central do Brasil**, [s.d.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/microfinancas/arquivos/horario_arquivos/trab_50.pdf> Acesso em 10, novembro de 2019.

COOPERATIVISMO: Entenda mais sobre a composição de fundos. **SEBRAE**, [s.d.]. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/conteudo_uf/cooperativismo-entenda-mais-sobre-a-composicao-de-fundos,ec2c476a91983610VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 10 de novembro de 2019.

DE PAULA, Juarez. Desenvolvimento Local: Como Fazer?. **Sebrae**, 2008. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/NT0003DBA6.pdf>>. Acesso em 14 de Jul. de 2019.

DIAZ, Marcos. O cooperativismo é uma importante ferramenta para promover o desenvolvimento social. **Animal Business Brasil**. 24 de Janeiro de 2018. Disponível em: <<https://animalbusiness.com.br/cenario-agro/desenvolvimento/o-cooperativismo-e-uma-importante-ferramenta-para-promover-o-desenvolvimento-social/>> Acesso em: 10 de novembro de 2019.

MARTINS, Monica Mendes; PASSADOR, Claudia Souza. O papel da organização cooperativa no desenvolvimento de uma região: um estudo de caso de uma cooperativa de pequenos produtores de São Paulo. **SOBER 47º congresso**. 2009, Disponível em: <<http://www.sober.org.br/palestra/13/822.pdf>>. Acesso em: 12 de Ago. de 2019.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2004.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. **O Cooperativismo de crédito ontem, hoje e amanhã**. Brasília: Confedbras, 2012

MEINEN, Ênio;. Valores universais do cooperativismo: a primeira camada de alicerce!. **Portal do cooperativismo**, 2013. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2013/12/valores-universais-do-cooperativismo-a-primeira-camada-do-alicerce-por-enio-meinen/>>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019.

MEINEN, Ênio; PORT, Márcio. Os 7 princípios do cooperativismo. **Portal do cooperativismo**, 2014. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo/os-7-principios-do-cooperativismo/>>. Acesso em: 14 de Jul. de 2019.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Reboulças de. **Manual de Gestão da Cooperativas: uma abordagem prática**. São Paulo: Atlas, 3ed. 2006.

OLIVEIRA, Gilson Batista de. Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento. **Revista FAE**, 2002. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/477>>. Acesso em: 05 de Jul. de 2019.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. **Sistema OCB**, [s.d.]. Cooperativismo, O que é cooperativismo?. Disponível em: <<https://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>>. Acesso em: 08 de abril de 2019.

VASCONCELOS, Marco Antonio Sandoval de; GARCIA, Manuel Enriquez. **Fundamentos de Economia**. São Paulo: Saraiva, 2ed 2006

ANEXO A - Questionário aplicado para pesquisa do trabalho.

A Cresol preocupada em atender melhor seus associados, está realizando uma pesquisa. Gostaria de participar e contribuir para as melhorias da sua cooperativa?

1 – Como você percebe a importância da Cresol no município de Sangão-SC?

- Sem importância
- Pouco importante
- Importante
- Muito Importante

2 – Como você se vê dentro da cooperativa?

- Cliente
- Correntista
- Sócio/Dono da cooperativa
- Nenhuma opção

3 – Com quantas instituições financeiras você possui vínculo?

- Somente uma instituição financeira
- De 1 a 2 instituição financeira
- de 2 a 3 instituição financeira
- De 3 ou mais instituição financeira

4 – Qual a primeira opção você busca quando vai fechar um negócio com uma instituição financeira?

- Bancos
- Financeiras
- Cooperativas

5 – Quais os motivos fazem você escolher uma cooperativa a outras instituições?

- tarifa

- Juros Baixos
- Atendimento humanizado
- Agilidade
- Autoatendimento

6- Para quantas pessoas você já indicou a cooperativa?

- nenhuma
- de 1 a 5 pessoas
- de 5 a 10 pessoas
- de 10 a 15 pessoas
- mais de 15 pessoas

7 - Você indicaria a cooperativa?

- sim, indicaria
- não, não indicaria

8 – Você conhece ou já ouviu falar sobre a missão da Cresol?

- Não, nunca ouviu falar
- Sim, já ouviu falar, mas não sabe
- Sim, conhece e sabe qual a missão.

9 – Qual dos produtos e serviços abaixo você utiliza ou já utilizou?

- Conta Aplicação
- Conta Corrente
- Empréstimos
- Financiamentos
- Seguros
- Pronaf Custeio
- Pronaf Investimento
- Consórcio
- Internet Banking (aplicativos)
- Cobrança bancaria (emitir boletos)

- Cartão de Débito
- cartão de crédito
- Cheque especial
- Antecipação de recebíveis (desconto de cheques e boletos)
- Conta Salário
- Crédito Rotativo
- Microcrédito BNDES
- Pagamento de títulos (boletos)
- Recebimento de benefícios INSS
- talão de cheques

10 – Para você o que falta a cooperativa Cresol oferecer aos associados:
(descreva)

Essa pesquisa faz parte de um trabalho de conclusão de curso e suas respostas podem contribuir para identificar o que podemos melhorar para crescer juntos.