

Fatores intervenientes na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Instituição Financeira Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi na cidade de Igrejinha/RS

Katia Regina Loro¹ | Roberto Tadeu Ramos Morais²

Resumo

As cooperativas de crédito vêm ocupando um espaço significativo no sistema financeiro, oferecendo aos seus associados produtos e serviços com valores menores dos praticados no mercado. Este artigo tem por objetivo analisar os fatores intervenientes na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Instituição Financeira Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi na cidade de Igrejinha/RS no período de 2011 a 2014. Quanto à metodologia utilizada, a pesquisa é caracterizada por um estudo de caso, bibliográfica e levantamento do tipo *Survey*. Já para abordagem do problema, foram utilizados os métodos quantitativo e qualitativo. Os dados foram coletados por meio de um questionário enviado para 117 associados da Cooperativa Sicoob/Ecocredi. Os resultados apontam que os principais fatores que determinam a migração de clientes de Bancos Privados para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi são as taxas de juros menores, economia de custos e o fato de o associado ser o próprio dono da cooperativa, tendo participação nos resultados (sobras) anuais. Portanto, conclui-se que os fatores apontados são determinantes para que essa migração ocorra.

Palavras-chave: Cooperativas de Crédito. Associados. Sicoob/Ecocredi. Bancos Comerciais.

Abstract

The credit unions are occupying a significant space in the financial system by offering to its associated products and services with lower values used in the market. This article aims to analyze the intervening factors in the migration of clients from Commercial Banks to the Instituição Financeira Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi, in the city of Igrejinha/RS, in the period from 2011 to 2014. Regarding the methodology, the research is characterized by a case study, bibliographic search and Survey method. As for the problem approach was used quantitative and qualitative methods. Data were collected through a questionnaire sent to 117 associates of the cooperative Sicoob/Ecocredi. The results indicate that the main factors which determine the migration from Private Banking customers to the Credit Union Sicoob/Ecocredi to are the lower rates, cost savings and the fact that the associate is the owner of the cooperative, having profit sharing (financial surplus) annually. Therefore, it is concluded that the previously mentioned factors are decisive for such migration occurs.

Keywords: Credit Unions. Associates. Sicoob/Ecocredi. Commercial Banks.

¹ Acadêmica do curso de Administração das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat/RS.
katia@aluno.faccat.br

² Professor orientador. Faculdades Integradas de Taquara - Faccat/RS.
robertoadm@faccat.br

1 Introdução

Cada vez mais, as pessoas buscam alternativas de fugir das cobranças abusivas do sistema financeiro privado e suas limitações no relacionamento cliente *versus* banco.

Embora o tema não seja de conhecimento geral, as cooperativas de crédito estão ocupando um espaço significativo no sistema financeiro, oferecendo aos seus associados produtos e serviços com valores menores dos praticados no mercado. O seu principal objetivo é prestar serviços de qualidade aos seus associados de maneira a satisfazer suas necessidades e melhorar sua qualidade de vida, mantendo assim os princípios pelos quais as cooperativas foram criadas.

De acordo com Gawlak (2010), já há milhares de anos são encontrados exemplos de cooperação entre os homens. A cooperação está na própria origem da humanidade, está nas suas necessidades de sobrevivência e em todos os trabalhos coletivos. Nas civilizações antigas, como os Incas, Maias e Astecas, ou nos Quilombos, praticava-se a cooperação no desenvolvimento da cultura, arquitetura, na caça, pesca e na prática de construir e cultivar para sobreviver.

Com o advento da Revolução Industrial em meados do século XVIII, a população sofreu com a longa jornada de trabalho, baixos salários e, ainda, a perda de valor da mão de obra. Diante disso, viu-se a necessidade de mudar esse cenário e superar as dificuldades. Então, em 1844, um grupo de 28 operários e artesãos, 27 homens e apenas uma mulher, respeitando os valores e princípios do ser humano, criaram uma organização formal denominada de cooperativa, mais tarde conhecida como Sociedade Rochdale dos Pioneiros Equitativos, a primeira cooperativa de consumo, na qual juntos buscaram alternativas para sobreviver, com ações grupais, tendo como foco a transformação radical da sociedade onde viviam.

O cooperativismo surgiu como uma necessidade de melhoria nas condições de vida de pessoas desempregadas e de baixa renda. Segundo dados da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2015), no Brasil, o cooperativismo teve seu primeiro registro no ano de 1889, com a criação da primeira cooperativa de consumo em Ouro Preto (MG), denominada Sociedade Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto.

Anos depois, em 1902, por iniciativa do padre suíço Theodor Amstadt, foi estabelecida a primeira cooperativa de crédito brasileira em Nova Petrópolis/RS, hoje denominada de Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira da Serra Gaúcha – Sicredi Pioneira/RS (PINHEIRO, 2008).

Nos dias atuais, o sistema econômico brasileiro conta com 13 ramos cooperativos, todos criados com o intuito de suprir necessidades específicas, sendo eles: 1) Consumo, 2) Saúde, 3) Trabalho, 4) Agropecuário, 5) Mineração, 6) Habitacional, 7) Produção, 8) Educacional, 9) Crédito, 10) Especial, 11) Infraestrutura, 12) Transporte e 13) Turismo, de acordo com a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2015).

Para o estudo desta pesquisa, buscou-se saber quais são os fatores intervenientes na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Instituição Financeira Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi na cidade de Igrejinha/RS, no período de

2011 a 2014. Decorrente desse problema de pesquisa, formulou-se o objetivo geral, acompanhado dos seguintes objetivos específicos: a) identificar os fatores intervenientes na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Instituição Financeira Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi na cidade de Igrejinha/RS, no período de 2011 a 2014; b) comparar as diferenças que existem nos fatores intervenientes entre Bancos Comerciais e Instituições Financeiras Cooperativas de Crédito; c) comparar as vantagens e desvantagens entre Bancos Comerciais e Cooperativas de Crédito.

Sendo Igrejinha uma cidade que vem apresentando dificuldade para se diversificar economicamente, centrada no calçado, é importante que as empresas que nela estão inseridas possam contar com apoio de cooperativas de crédito. Em decorrência disso, um grupo de empresários inaugurou, no ano de 2011, a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi, buscando um diferencial para seus negócios, com serviços financeiros por meio dos quais as pessoas participam dos resultados, buscando melhorias nas condições gerais de serviços, e o fácil acesso ao crédito como instrumento propulsor do desenvolvimento coletivo.

Segundo Pagnussatt (2004), as cooperativas de crédito visam diminuir desigualdades sociais, facilitar o acesso aos serviços financeiros e estimular a união de todos em prol do bem-estar comum. Ou seja, independente da situação financeira, sendo um associado, todos terão igualdade perante os serviços fornecidos e oportunidades de melhorias na qualidade de vida.

O tema é de importância econômica e social, buscando informações sobre os motivos que fazem um cliente de um Banco Comercial optar por investir em uma Cooperativa de Crédito, identificando possíveis insatisfações dos clientes com juros altos, inviabilidade de serviços e muitas vezes cobranças indevidas.

O artigo inicia com uma revisão teórica, que trata dos aspectos relacionados à cooperação e cooperativismo, cooperativa, cooperativas de crédito, bancos comerciais, diferenças entre bancos comerciais e cooperativas de crédito. Na seção seguinte, têm-se a metodologia e a descrição do estudo. Por fim, analisam-se os resultados da pesquisa e apresentam-se as considerações finais.

2 Cooperação e o cooperativismo

Desde seus primórdios até os dias atuais, a cooperação está presente na vida do homem. Cooperar é praticar ações em conjunto com outras pessoas com o mesmo objetivo, na busca de resultados comuns a todos, superando as dificuldades individuais. A cooperação é, portanto, a essência do cooperativismo.

Para a OCB (2015):

O cooperativismo é um movimento, filosofia de vida e modelo socioeconômico capaz de unir desenvolvimento econômico e bem-estar social. Seus referenciais fundamentais são: participação democrática, solidariedade, independência e autonomia.

O cooperativismo tem se proliferado em todo mundo e vem se destacando de forma significativa em nosso mercado, estando sempre à frente de situações que

contribuem com o desenvolvimento social das sociedades onde está inserido.

De acordo com Gawlak (2010, p. 21):

A cultura cooperativista busca desenvolver a capacidade intelectual das pessoas de forma criativa, inteligente, justa e harmônica, visando a sua melhoria contínua. Os seus princípios buscam, pelo resultado econômico o desenvolvimento social, ou seja, a melhoria da qualidade de vida.

A doutrina cooperativista, com seus valores, princípios e normas, propõe um paradigma que contribui na orientação dos cooperados, como um apelo às consciências, próprio da educação em prol da solidariedade como proposta de uma sociedade e um sistema econômico mais alternativo, justo, democrático e participativo. A proposta doutrinária do cooperativismo não expressa o que o cooperativismo já é aqui e agora, com suas vantagens, qualidades, defeitos e desvirtuações, mas, sim, o que pretende ser a médio e a longo prazo (SCHNEIDER, 2015).

Assim como a doutrina cooperativista, os princípios precisam de valores para adquirir força e sentido. São esses valores, já propostos há mais de 170 anos e permanentes até hoje, o norte para reformulação dos mesmos sempre que se julgue necessário. Diante das transformações econômicas e sociais, foi necessário rever e adaptar os princípios às exigências da sociedade atual, mas se mantendo fiéis aos valores democráticos e de igualdade, defendidos pelos pioneiros de Rochdale. De acordo com Etgeto *et al.* (2015), em novembro de 1995, em Manchester, Inglaterra, durante o XXXI Congresso da Associação Cooperativa Internacional (ACI), foram realizadas as últimas alterações nos sete princípios cooperativistas.

Para Alves (2002), os “**princípios básicos do cooperativismo**” decorrentes do Congresso da ACI totalizam sete.

O primeiro é a **adesão livre e aberta**, ou seja, sendo organizações democráticas, estão as cooperativas livremente abertas ao ingresso de todas as pessoas interessadas em usar seus serviços, sem discriminação social, racial, política, religiosa e sexual, desde que livremente dispostas a assumir as responsabilidades pela sociedade.

As cooperativas são organizações controladas democraticamente por seus cooperados, que participam ativamente de suas políticas e decisões. Isso se denomina o **princípio da gestão e controle democrático**.

O terceiro princípio cooperativista refere-se à **participação econômica dos associados**, na qual esses contribuem equitativamente e por isso administram seu capital de forma democrática. Uma parte desse capital, geralmente, é propriedade comum da cooperativa.

As cooperativas são organizações autônomas de autoajuda, geridas pelos cooperados. Qualquer tipo de acordo firmado com órgãos externos deve ser em termos que assegurem o controle democrático por parte de seus cooperados, mantendo sua autonomia cooperativa, isto é, prevalece a **autonomia e a independência** destes.

O quinto princípio remete para a **educação, a formação e a informação**. Nesse sentido, as cooperativas proporcionam educação e formação aos cooperados e aos demais colaboradores para que possam contribuir, de forma eficaz, ao desenvol-

vimento de suas cooperativas, informando ao grande público, especialmente aos jovens e aos formadores de opinião, sobre a natureza e os benefícios do cooperativismo.

O princípio da **intercooperação** consiste em que as cooperativas sirvam aos cooperados o mais eficientemente possível e fortaleçam o movimento cooperativo trabalhando, conjuntamente, mediante estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

Por fim, o **interesse pela comunidade** preceitua que as cooperativas trabalhem para conseguir o desenvolvimento sustentado de suas comunidades por meio das políticas aprovadas por seus cooperados.

Os sete princípios citados servem de referência para os sócios cooperados, porém as cooperativas preocupam-se tanto com o desenvolvimento humano quanto social, cultural, político e econômico, buscando sempre o bem de toda a comunidade. Os princípios são tidos como a base para o sucesso e o bom desenvolvimento de qualquer cooperativa.

3 Cooperativa: uma breve introdução

Segundo a Aliança Cooperativa Internacional (ACI, 2015), uma cooperativa é “Uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente para satisfazer suas necessidades econômicas, sociais e culturais comuns e aspirações através de uma empresa de propriedade comum e democraticamente gerida”.

Portanto, a cooperativa é uma organização de pessoas que se baseia em valores de ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. É uma sociedade sem fins lucrativos, pois o que interessa é a qualidade e o custo dos serviços prestados e não o lucro. É uma sociedade de pessoas e não de capital, cujos objetivos econômicos e sociais são comuns a todos, por isso são utilizadas as palavras sobras/perdas ao invés de lucro/prejuízo. O cooperativismo é a doutrina do justo preço para quem produz e justo preço para quem consome.

De acordo com Gawlak (2010, p. 31):

O empreendimento cooperativo tem características próprias e se fundamenta nos valores humanos e na dignidade pessoal. É um instrumento que busca a solução de problemas que, de maneira individual, apresentam dificuldades para serem resolvidos. Objetiva viabilizar o associado economicamente, mediante prestação de serviços desenvolvimento cultural e profissional.

O segmento cooperativo tem como principal finalidade o desenvolvimento social e objetiva diminuir as desigualdades sociais nas comunidades onde a cooperativa está inserida. Depreende-se, pela afirmação do autor, que a cooperativa é uma união voluntária de pessoas com a finalidade de satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de um empreendimento de propriedade coletiva e democraticamente gerido.

As sociedades cooperativas distinguem-se das demais sociedades/organizações pelas seguintes características, conforme Quadro 1:

Quadro 1 - Sociedade Cooperativa x Sociedade Mercantil

COOPERATIVA		MERCANTIL
O principal é o Homem		O principal é o Capital
O cooperado é dono e usuário da sociedade		Os sócios são vendedores de produtos e serviços aos consumidores
É uma sociedade simples, regida por legislação específica		Sociedade de capital - ações
Assembleia: quórum baseado no número de associados		Assembleia: quórum baseado na participação no capital social
Controle democrático		Contrle Financeiro
Sociedade de pessoal que funciona democraticamente		Sociedade de capital que funciona hierarquicamente
As quota-partes não podem ser transferidas a terceiros estranhos à cooperativa		As ações podem ser transferidas a terceiros
Afasta intermediários		São, muitas vezes, os próprios intermediários
Objetivo: melhoria da qualidade de vida dos cooperados		Objetivo: lucro
O retorno dos resultados é proporcional ao valor das operações com a cooperativa		O dividendo é proporcional ao valor total das ações

Fonte: Sistema OCERGS/SESCOOP/RS (2015).

As diferenças apresentadas ressaltam bem os propósitos de cada tipo de sociedade. As sociedades cooperativas buscam resultados sociais e as sociedades mercantis buscam apenas resultados financeiros.

Nos dias atuais, um dos ramos mais dinâmicos do cooperativismo é o do crédito. As cooperativas de crédito estão destinadas a promover a poupança e financiar necessidades ou empreendimentos dos seus cooperados. Atuam no crédito rural e urbano.

4 Cooperativa de Crédito: conceitos, evolução e expressão

Mesmo que o segmento Cooperativo de Crédito apresente um crescimento expressivo e de suma importância, é grande o desconhecimento do público em geral pelo ramo (PINHEIRO, 2008).

De acordo com o Banco Central do Brasil (BCB, 2015), a instituição financeira formada por uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente, sem fins lucrativos é chamada de cooperativa de crédito. Seu objetivo é prestar serviços finan-

ceiros de modo simples e vantajoso aos seus associados, possibilitando o acesso ao crédito e a outros produtos financeiros.

Na Europa, mais exatamente em cidades da Alemanha, tem-se o primeiro registro do surgimento das cooperativas de crédito urbana e rural, respectivamente em 1852, por Franz Herman Schulze, e em 1864, por Friedrich Wilhelm Raiffeisen (MEINEN; PORT, 2012).

O modelo Rochedaleano contribuiu para o surgimento de novas experiências no ramo do cooperativismo de crédito, entre essas experiências mais antigas se destacam os modelos Schulze-Delitzsch e de Raiffeisen, que inspiraram Luzzatti, Haas e Wolleborg. O modelo Desjardins é uma das experiências mais recentes, sendo o precursor do cooperativismo de crédito nas Américas, criado no início do século XIX por Alphonse Desjardins, em Quebec, no Canadá. No Brasil, o cooperativismo de crédito surgiu em 1902, introduzido pelo padre jesuíta Teodoro Amstadt, no município de Nova Petrópolis, no Estado do Rio Grande do Sul. A cooperativa denominada hoje de Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira da Serra Gaúcha - Sicredi Pioneira/RS foi baseada no modelo agrícola Alemão Raiffeisen (de caixas rurais). A partir disso, ganhou forças fazendo com que o movimento de crédito rural se expandisse por todo país (ETGETO *et al.*, 2015).

Do surgimento até os dias atuais, o cooperativismo de crédito precisou passar por várias provações para poder operar de forma igualitária aos bancos comerciais.

Com o advento da Revolução de 1964, fez-se necessária uma reforma no Sistema Financeiro Nacional (SFN) a fim de gerar melhor desenvolvimento econômico. Essa nova ordem econômica tornou o Estado responsável pelo financiamento subsidiado do desenvolvimento agropecuário e industrial, fazendo com que as cooperativas de crédito deixassem de ser instrumento para tais financiamentos, sendo então submetidas a restrições operacionais, culminando um processo de liquidação de cooperativas de crédito (SCHARDONG, 2003).

De acordo com o Portal de Cooperativismo Financeiro (2015), no Brasil, as cooperativas de crédito são equiparadas às instituições financeiras sob a Lei 4.595/64 e são reguladas pelo Banco Central do Brasil.

Já no início dos anos 1980, quando o modelo econômico vigente começou a apresentar sinais de debilidade, tendo em vista a acentuada redução do volume de recursos oficiais destinados ao financiamento da atividade rural, o cenário ficou favorável para a reorganização do cooperativismo de crédito no Brasil.

O período de avanço significativo das cooperativas de crédito brasileiras começou nos anos 1990. Foi em ação direta ao Conselho Monetário Nacional (CMN), em 1992, que se teve o primeiro grande avanço no campo normativo. As cooperativas ganharam a permissão para captação de depósitos a prazo e, tempos depois, conquistaram a autorização para a abertura de postos de atendimento, sendo antes permitido atender somente na sede da cooperativa (PAGNUSSAT, 2004).

Em 1995, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução nº 2.193/95, que permitiu a constituição de bancos cooperativos, proporcionando para as cooperativas, por meio desses bancos, o acesso direto a todos os serviços financeiros, podendo atuar de forma independente e competitiva com o sistema bancário con-

vencional (PAGNUSSAT, 2004). A partir disso, ocorreram vários avanços em intervalos de tempo mais curtos. Em 2009, foi sancionada a Lei Complementar nº 130/09, que concedeu para as cooperativas de crédito condições de operacionalidade iguais às dos bancos em geral, sem denegrir as suas particularidades societárias, permitindo-lhes o *status* de sistema, ao criar o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo - SNCC (MEINEN; PORT, 2012).

Em 2013, foi conquistada uma antiga reivindicação junto ao BCB, o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop), sendo esse responsável por igualar as cooperativas aos bancos, dando mais credibilidade no mercado e assegurando os mesmos direitos já existentes para os clientes dos bancos que mantêm depósitos nas cooperativas. Nesse mesmo ano, foi possível desenvolver cooperativas de crédito com observância do tipo societário e com a segurança oficial para tal (SCHARDONG, 2013). Todas essas conquistas estão apresentando resultados, visto que o cooperativismo de crédito vem se expandindo em todo Brasil e também no mundo.

Bittencourt (2001) define cooperativas de crédito como instituições financeiras e sociedades de pessoas constituídas com o objetivo de propiciar crédito e prestar serviços aos seus associados. É uma associação que oferece os mesmos serviços prestados pelos bancos: financia a produção e os investimentos, cobra contas, fornece talão de cheques e opções de aplicações para seus associados, mas se diferencia de um banco pelo fato de que os clientes são os proprietários e não almejam o lucro para o funcionamento, somente buscam remuneração satisfatória para saldar suas próprias contas. Seus custos são divididos entre o quadro social na forma de juros e de pequenas taxas, portanto quanto menores forem os custos da cooperativa, menores podem ser os juros e as taxas cobradas por estas.

As cooperativas de crédito tendem a deixar a maior parte do dinheiro dos associados no próprio município, contribuindo para o seu desenvolvimento. No entanto, apesar dos avanços que uma cooperativa de crédito tem em relação a um banco comercial, isso não significa que todas são agentes do desenvolvimento. Uma boa parcela das cooperativas de crédito no Brasil atua, simplesmente, como agente financeiro, selecionando a melhor composição do seu quadro social e almejando somente a sustentação econômica, não estando vinculadas ao desenvolvimento social, em quaisquer que sejam os meios, rural ou urbano (BITTENCOURT, 2001).

De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2015), além de o associado ser um dos donos e ter voz ativa em assembleias, existem outras vantagens financeiras e pessoais em ser um associado: a) taxas de juros reduzidas; b) rendimentos normalmente superiores aos de mercado; c) atendimento diferenciado.

O Banco Central do Brasil (BCB) considera que a constituição de uma cooperativa de crédito ocasione as seguintes vantagens: a) a cooperativa pode ser dirigida e controlada pelos próprios associados; b) a assembleia de associados é quem decide sobre o planejamento operacional da cooperativa; c) a aplicação dos recursos de poupança é direcionada aos cooperados, contribuindo para o desenvolvimento do grupo e, também, para o desenvolvimento social do ambiente onde vivem; d) o atendimento é personalizado; e) o crédito pode ser concedido em prazos e condições mais

adequados às características dos associados e f) os associados podem se beneficiar com o retorno de eventuais sobras ou excedentes.

Segundo Schardong (2013), há cerca de 57 mil cooperativas espalhadas por pelo menos 103 países do mundo, com um acumulado de mais de 200 milhões de associados. De acordo com o SEBRAE (2015), a França é o país com maior expressão do cooperativismo de crédito mundial.

No Brasil, de acordo com o Portal do Cooperativismo de Crédito (2015), há cerca de 1.100 cooperativas de crédito, 38 centrais estaduais e 4 confederações, estando essas consolidadas em 5 sistemas de crédito, sendo eles: Sicoob (Sistema das Cooperativas de Crédito do Brasil), Sicredi (Sistema de Crédito Cooperativo), Unicred (Confederação Nacional das Cooperativas Centrais Unicreds), Ceced (Cooperativa Central de Crédito Urbano) e Confesol (Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Rural com Interação Solidária). A grande concentração das cooperativas de crédito está nas regiões Sul e Sudeste, com acumulado de 75%. Nas demais regiões, os números são menores, são cerca de 9% no Centro-Oeste, 10% no Nordeste, e 6% situadas no Norte do país.

No Rio Grande do Sul, o cooperativismo de crédito vem apresentando um crescimento contínuo, principalmente no número de associados, uma vez que as 93 cooperativas existentes cresceram 37,8% desde 2010, alcançando 1,6 milhão de associados. No mesmo período, ocorreu um crescimento de 13,4% na geração de empregos, somando hoje por volta de 8,2 mil empregos diretos. O Quadro 2 apresenta a evolução das aplicações de longo prazo das Cooperativas de Crédito Gaúchas (Sistema OCERGS/SESCOOP/RS (2015)).

Quadro 2 - Evolução das aplicações de longo prazo das Cooperativas de Crédito Gaúchas

	2010	2011	2012	2013
Depósitos à vista	1,1 bilhão	1,2 bilhão	1,5 bilhão	1,8 bilhão
Depósitos a prazo	4,9 bilhões	6,2 bilhões	7,1 bilhões	9 bilhões
Operações de crédito	5,4 bilhões	6,2 bilhões	7,7 bilhões	10,3 bilhões
Associados	1,1 milhão	1,2 milhão	1,4 milhão	1,6 milhão

Fonte: Sistema OCERGS/SESCOOP/RS (2015).

É notável o crescimento das aplicações de longo prazo nas Cooperativas de Crédito Gaúchas. Isso demonstra o crescimento da confiança da população no sistema cooperativista. Dessa forma, fica também evidente o crescimento econômico do sistema Cooperativo de Crédito Gaúcho, sendo representado no Quadro 3 (SISTEMA OCERGS/SESCOOP/RS, 2015).

Quadro 3 - Crescimento Econômico do Sistema Cooperativo de Crédito Gaúcho

	2011	2012	2013	Var. 12-13
Patrimônio Líquido	2,3 bilhões	2,8 bilhões	3,4 bilhões	20,98%
Sobras Antes das Destinações	317,7 milhões	380,6 milhões	483,2 milhões	26,93%
Ativo Total	17,9 bilhões	20,8 bilhões	25,2 bilhões	20,88%
Ingressos	3,2 bilhões	3,4 bilhões	3,9 bilhões	11,86%

Fonte: Sistema OCERGS/SESCOOP/RS (2015).

Na variação (2012-2013), os resultados demonstram o avanço econômico significativo do sistema Cooperativo de Crédito Gaúcho e o alto grau de capitalização das cooperativas. Assim, quanto maior o volume de recursos disponíveis nas cooperativas, maiores serão os recursos que poderão ser utilizados em empréstimos.

5 Bancos comerciais

Conforme informação colhida no site do Banco Central do Brasil (BCB, 2015), o Conselho Monetário Nacional (CMN) conceitua banco comercial como:

Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas que têm como objetivo principal proporcionar suprimento de recursos necessários para financiar, a curto e a médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral. A captação de depósitos à vista, livremente movimentáveis, é atividade típica do banco comercial, o qual pode também captar depósitos a prazo. Deve ser constituído sob a forma de sociedade anônima e na sua denominação social deve constar a expressão 'Banco'³.

O sistema bancário destaca-se pelas inúmeras ações que efetua para suprir a demanda de necessidades financeiras da população, porém na questão custos, os bancos comerciais deixam a desejar, praticando taxas e juros altos. Na questão relacionamento, não existe vínculo com o usuário, pois a tomada de decisão parte somente do administrador do banco, cabendo ao usuário unicamente cumprir as normas, como mero cliente. Os objetivos das instituições financeiras bancos são o fornecimento oportuno e adequado de recursos para financiar as necessidades de curto e médio prazo ao comércio, à indústria, às empresas prestadoras de serviços e às pessoas físicas (SCHARDONG, 2003).

Nas Tabelas 1 e 2, podem ser visualizados os dados financeiros das instituições que fazem parte do Sistema Financeiro Nacional (SFN), uma comparação com base em dados de dezembro de 2013 a dezembro de 2014.

³ Resolução CMN 2.099, de 1994.

Tabela 1 - Market Share das Instituições Financeiras Brasileiras* - base dez./2013

Instituição Financeira	% de Ativos		% de Depósitos		% do Patrimônio Líquido		% das Operações de Crédito	
	Ativos Totais	Totais	Depósitos	Depósitos	Patrimônio Líquido	Patrimônio Líquido	Operações de Crédito	Operações de Crédito
Banco do Brasil	1.218.525.361	18,55%	491.349.464	26,04%	70.537.212	13,10%	583.349.637	21,25%
Itaú	1.027.324.008	15,64%	282.591.653	14,97%	88.966.202	16,52%	350.693.120	12,78%
Caixa Econômica Federal	858.475.356	13,07%	361.055.188	19,13%	27.373.363	5,08%	485.487.787	17,69%
Bradesco	776.724.294	11,83%	219.022.884	11,61%	71.135.989	13,21%	290.645.062	10,59%
Santander	495.443.913	7,54%	134.467.027	7,13%	63.760.958	11,84%	195.090.085	7,11%
Cooperativas de Crédito **	166.244.582	2,53%	80.809.424	4,28%	24.171.363	4,49%	75.472.977	2,75%
HSBC	159.948.239	2,44%	55.003.829	2,91%	10.009.031	1,86%	53.740.961	1,96%
Safra	130.111.584	1,98%	10.180.197	0,54%	7.559.378	1,40%	45.713.543	1,67%
Citibank	54.297.355	0,83%	14.871.484	0,79%	6.851.341	1,27%	10.745.666	0,39%
Banrisul	53.114.488	0,81%	30.898.709	1,64%	5.148.638	0,96%	25.407.900	0,93%
Total do SFN	6.567.291.371		1.887.116.899		538.529.402		2.744.731.987	

Fonte: Port (2015).

A base de dados de dezembro de 2013 apresenta o resultado econômico e a participação de mercado (*Market Share*) de todas as instituições financeiras que integram o SFN e o SNCC (Sistema Nacional de Crédito Cooperativo), relacionando informações sobre os totais dos ativos, depósitos, patrimônio líquido e as operações de crédito naquele período. Na Tabela 2, os dados apresentados seguem o mesmo padrão da Tabela 1, porém apurados com base em dezembro de 2014.

Tabela 2 - Market Share das Instituições Financeiras Brasileiras - base dez./2014

Instituição Financeira	% de Ativos		% de Depósitos		% do Patrimônio Líquido		% das Operações de Crédito	
	Ativos Totais	Totais	Depósitos	Depósitos	Patrimônio Líquido	Patrimônio Líquido	Operações de Crédito	Operações de Crédito
Banco do Brasil	1.324.464.414	17,73%	469.680.089	23,77%	70.675.464	12,63%	645.028.781	20,89%
Itaú	1.117.848.197	14,96%	310.831.489	15,73%	103.079.063	18,42%	390.476.483	12,65%
Caixa Econômica Federal	1.064.674.796	14,25%	419.338.756	21,22%	26.222.766	4,69%	597.108.812	19,34%
Bradesco	883.438.773	11,83%	212.507.911	10,75%	81.588.015	14,58%	313.669.882	10,16%
Santander	598.224.807	8,01%	143.887.187	7,28%	58.224.926	10,40%	207.049.291	6,71%
Cooperativismo Financeiro **	201.734.933	2,70%	96.791.890	4,90%	29.279.104	5,23%	89.433.243	2,90%
HSBC	167.971.558	2,25%	57.727.489	2,92%	9.732.307	1,74%	56.241.941	1,82%
Safra	140.675.131	1,88%	9.781.404	0,50%	8.733.555	1,56%	46.547.940	1,51%
Citibank	60.860.588	0,81%	14.278.844	0,72%	6.706.737	1,20%	11.467.018	0,37%
Banrisul	58.933.772	0,79%	34.302.822	1,74%	5.670.031	1,01%	28.678.567	0,93%
Total do SFN	7.470.660.350		1.975.907.221		559.677.447		3.087.589.232	

Fonte: Port (2015).

O desempenho mais significativo evidenciado é do cooperativismo financeiro. Em 2014, os ativos cresceram 22%, alcançando R\$ 202 bilhões, os depósitos aproximaram-se dos 20%, e as operações de crédito, 18,5%, atingindo, respectivamente, R\$ 97 bilhões e 89 bilhões em resultados. Já o SFN apresentou crescimento de 14% no volume dos ativos, 4,7% no seu volume de depósitos, e nas operações de crédito, o volume foi de 12,5%. Com relação aos depósitos, é possível observar que uma grande quantidade de bancos comerciais teve redução nos valores captados entre dez/2013 e dez/2014, enquanto que as cooperativas de crédito tiveram seu valor captado aumentado. O patrimônio líquido também apresentou redução por parte dos bancos comerciais. Se comparados os resultados da Caixa Econômica Federal e das Cooperativas de Crédito, fica claro o alto grau de capitalização das Cooperativas de Crédito.

6 Diferenças entre bancos comerciais e cooperativas de crédito

Para Marcon (2011), são muitas as diferenças entre as cooperativas de crédito e os bancos.

Uma diferença significativa é que as cooperativas de crédito são sociedades de pessoas, já os bancos são sociedades de capital. Nas cooperativas, o peso do voto independe do investimento do associado, pois cada pessoa corresponde a um voto, ou seja, “uma pessoa = um voto”.

Enquanto isso, nos bancos, o que conta é o capital investido, pois quanto maior a participação no capital, maior o poder de decisão na empresa.

Ainda segundo o autor, os associados de uma cooperativa, além de clientes, são donos do negócio e se interessam pelo seu progresso. Participam das decisões nas assembleias, na eleição e na remuneração dos dirigentes, nas políticas da empresa e também decidem o preço de produtos e serviços.

Já os clientes de um banco são meramente clientes, não tendo nenhuma participação nos negócios da empresa nem poder de decisão. Enquanto a sociedade cooperativa é administrada somente por sócios, os bancos, normalmente, são administrados por profissionais contratados no mercado. Na maioria das vezes, eles sequer têm algum vínculo com a empresa.

As cooperativas de crédito não visam ao lucro, e as sobras geradas são distribuídas entre os associados ou retornam para o patrimônio da cooperativa. Eles atendem às necessidades de seus associados, por meio da prestação de serviços, os investimentos são aplicados na comunidade local, proporcionando o desenvolvimento da região.

Já os bancos não distribuem sobras, como uma empresa capitalista seu objetivo principal é o lucro.

Outra grande diferença está nas taxas de juros cobradas pelas cooperativas de crédito que são bem inferiores as praticadas pelos bancos.

Para Sistema OCERGS/SESCOOP/RS (2015), o que diferencia os bancos comerciais e as cooperativas de crédito é que estas prestam serviços financeiros e de natureza bancária com condições mais favoráveis aos seus associados, que, como donos dos empreendimentos, participam integralmente dos resultados, sempre na proporção de suas operações, além de terem acesso a todos os produtos e serviços.

No Quadro 4, observam-se as principais diferenças entre cooperativas de crédito e bancos comerciais:

Quadro 4 - Diferenças entre cooperativas de crédito e bancos comerciais

Bancos	Cooperativas de Crédito
a) São sociedades de capital	a) São sociedades de pessoas
b) O poder é exercido na proporção do número de ações	b) O voto tem peso igual para todos (uma pessoa, um voto)
c) As deliberações são concentradas	c) As decisões são partilhadas entre muitos
d) Os administradores são terceiros (homens do mercado)	d) Os administradores-líderes são do meio (associados)
e) O usuário das operações é mero cliente	e) O usuário é o próprio dono (cooperado)
f) O usuário não exerce qualquer influência na definição dos produtos e na sua especificação	f) Toda a política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (associados)
g) Podem tratar distintamente cada usuário	g) Não podem distinguir: o que vale para um, vale para todos (art. 37 da Lei nº 5.764/71)
h) Preferem o público de maior renda e as maiores corporações	h) Não discriminam, servindo a todos os públicos
i) Priorizam os grandes centros (embora não tenham limitação geográfica)	i) Não restringem, tendo forte atuação nas comunidades mais remotas
j) Têm propósitos mercantilistas	j) A mercancia não é cogitada (art. 79, parágrafo único, da Lei nº 5.764/71)
k) A remuneração das operações e dos serviços não tem parâmetro/limite	k) O preço das operações e dos serviços tem como referência os custos e como parâmetro as necessidades de reinvestimento
l) Atendem em massa, priorizando, ademais, o autosserviço	l) O relacionamento é personalizado/ individual, com o apoio da informática
m) Não têm vínculo com a comunidade e o público-alvo	m) Estão comprometidas com as comunidades e os usuários
n) Avançam pela competição	n) Desenvolvem-se pela cooperação
o) Visam ao lucro por excelência	o) O lucro está fora do seu objeto, seja pela sua natureza, seja por determinação legal (art. 3o da Lei nº 5.764/71)
p) O resultado é de poucos donos (nada é dividido com os clientes)	p) O excedente (sobras) é distribuído entre todos (usuários), na proporção das operações individuais, reduzindo ainda mais o preço final pago pelos cooperados e aumentando a remuneração de seus investimentos
q) No plano societário, são regulados pela Lei das Sociedades Anônimas	q) São reguladas pela Lei Cooperativista e por legislação própria

Fonte: Meinen e Port (2012, p. 51).

Para compreender melhor essas distinções, faz-se necessário considerar as origens e os objetivos das cooperativas de crédito e dos bancos. Sendo assim, uma cooperativa de crédito nasce da vontade e da necessidade de um determinado grupo de pessoas, prevalecendo o interesse do associado, ao contrário do banco, que surge da convicção unilateral do dono do capital, sendo o interesse somente do ofertador do serviço, sem quaisquer consultas ao usuário. Portanto, não há dúvidas com relação à comparação dos modelos organizacionais: cooperativa de crédito não é banco e com banco não se confunde (MEINEN; PORT, 2012).

7 Metodologia

7.1 Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil - Sicoob

O Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (Sicoob) é o maior sistema financeiro cooperativo do país.

É composto por cooperativas financeiras e empresas de apoio, que, em conjunto, oferecem aos associados serviços de conta corrente, crédito, investimento, cartões, previdência, consórcio, seguros, cobrança bancária, dentre outros, ou seja, há todos os produtos e serviços bancários, mas não é banco. Conta com uma ampla rede de atendimento que vai além dos limites físicos da cooperativa, como caixa da cooperativa e o caixa eletrônico (*Automatic Teller Machine - ATM*). Além das tradicionais formas de atendimento, o cooperado ainda tem acesso a consultas e extratos por meio do *Facebook*, considerado uma das principais redes sociais da atualidade. Com segurança e dinamismo, toda a rede está integrada para benefício do associado, permitindo o atendimento exclusivo e agradável na sua cidade ou em qualquer região do Brasil e ainda na internet. É uma cooperativa financeira, na qual os clientes são os donos e por isso os resultados financeiros são divididos entre os cooperados. O Sicoob conta com mais de 2,9 milhões de associados, 2,2 mil pontos de atendimento, distribuídos em 25 Estados e no Distrito Federal (SICOOB, 2015). Em alguns Estados brasileiros, prevalecem as cooperativas de crédito rural, especializadas em operações de crédito rural, mas também oferecendo os demais serviços financeiros. Em outros Estados, predominam as cooperativas urbanas, essas divididas em dois modelos distintos: cooperativas de funcionários vinculados a empresas ou a órgãos públicos e cooperativas de empresários, predominantemente comerciantes, com balcão completo de produtos e serviços (PAGNUSSATT, 2004).

No Rio Grande do Sul, a 1ª agência cooperativa filiada ao sistema Sicoob foi inaugurada em 2010, na cidade de Três Coroas, operando com o nome fantasia Eco-credi. Em 2011, foi inaugurado um ponto de atendimento no município de Igrejinha. O número de associados da Cooperativa de Igrejinha é de 1.346 (abril/15), e esses podem contar com os mesmos serviços financeiros dos bancos privados, com vantagens na economia de custos. O associado pode contar com os serviços de cartões de crédito e débito, conta-corrente e poupança, débito automático, débito direto autorizado (DDA), empréstimo, financiamento, seguros, consórcios, aplicações, serviços de câmbio, *internet banking*, recebimento de contas e tributos, domicílio bancário Sicoob, INSS, entre outros.

7.2 Procedimentos de pesquisa

Para alcançar os objetivos deste estudo, a pesquisa foi caracterizada com relação aos seus objetivos como exploratória e descritiva; com relação aos procedimentos técnicos, é uma pesquisa bibliográfica, um estudo de caso e um levantamento de campo *Survey*; e o método de abordagem do problema é quantitativo e qualitativo.

O plano amostral foi composto por 117 associados, que tiveram disponibili-

zados os seus contatos de *e-mail*, por meio da gerência da unidade, para o envio da pesquisa.

Para a coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário, sendo o mesmo composto por 9 questões: 8 de múltipla escolha e 1 questão dicotômica. O instrumento para coleta de dados contou com questões sobre fatores que intervêm na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi, as vantagens de ser um associado, período de filiação na Cooperativa. O questionário foi submetido a teste piloto, com a intenção de garantir clareza e entendimento por parte dos respondentes.

O questionário foi encaminhado por *e-mail* para os associados por meio da ferramenta *Google Docs*, no período de 15 de maio a 20 de maio de 2015, e esperouse retorno até 15 de junho de 2015. Dos 117 questionários enviados, 34 retornaram, ou seja, permitiu um retorno de 29,06% dos respondentes.

Todos os respondentes receberam por *e-mail* o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) juntamente com o questionário. Ao responderem o questionário, consideraram-se como aceitos os termos nele contido. Foi garantida a privacidade bem como o sigilo da identidade e dos dados coletados.

Na análise e interpretação dos dados coletados, foram utilizadas a análise interpretativa e também a estatística descritiva.

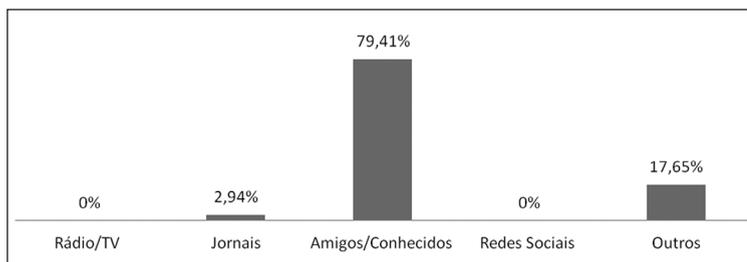
8 Análise e discussão dos resultados

8.1 Perfil dos respondentes

Dos 34 questionários que retornaram, 24 dos respondentes correspondem ao gênero masculino e 10 ao gênero feminino. As faixas etárias de 20 a 30 e de 41 a 50 anos são as que mais tiveram participação na pesquisa, correspondendo a 70,58% das respostas, e as faixas etárias de 31 a 40 e 51 a 60 anos somam 29,42% das respostas. No quesito escolaridade, 70,59% dos entrevistados estão cursando ou são formados em algum curso superior, e 29,41% correspondem aos níveis de ensino fundamental completo, médio incompleto e médio completo. Com relação à renda dos respondentes, 50% têm remuneração de R\$ 1.501,00 a R\$ 3.000,00, e 20,59% estão sendo remunerados na faixa de R\$ 3.001,00 a R\$ 5.000,00, e os demais respondentes ganham até R\$ 1.500,00 e acima de R\$ 5.001,00, representando 29,40% das respostas.

Na questão sobre como o cooperado conheceu o sistema cooperativo de crédito Sicoob/Ecocredi da cidade de Igrejinha, os resultados podem ser visualizados conforme Gráfico 1:

Gráfico 1 - Como você conheceu o sistema cooperativo de crédito Sicoob/Ecocredi da cidade de Igrejinha?

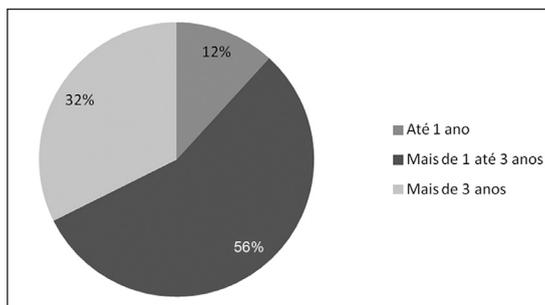


Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

De acordo com os dados apresentados, a alternativa mais citada foi Amigos/Conhecidos, que corresponde a 79,41% das respostas, jornais 2,94% e 17,65% conheceram a cooperativa a partir de outros meios, por exemplo, na empresa onde o respondente trabalha.

Foi perguntado também qual o tempo de filiação na cooperativa, obtendo-se as seguintes respostas, conforme Gráfico 2.

Gráfico 2 - Qual o tempo de filiação na cooperativa?



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

A maioria das respostas corresponde ao período de mais de 1 até 3 anos de filiação, ou seja, 56% das respostas. Isso mostra, juntamente com as respostas de até 1 ano de filiação, que a cooperativa, nos últimos 3 anos, teve um aumento considerável no seu número de associados, são pelo menos 68% de novos sócios.

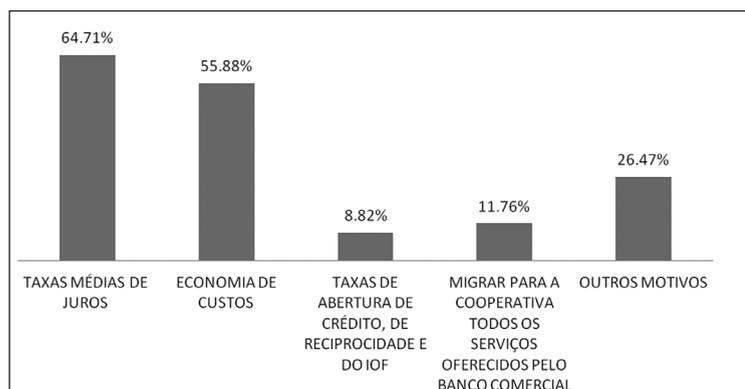
8.2 Fatores intervenientes

No Gráfico 3, estão identificados os fatores que contribuem para a migração de clientes de um Banco Comercial para a Instituição Financeira Sicoob/Ecocredi. Aos respondentes, cabia identificar até 2 (dois) fatores.

O respondente estava livre para citar outros motivos que também são determinantes na escolha da cooperativa.

Alguns dos citados são: a) a certeza de reaplicação dos recursos em nossa região; b) retorno anual; c) não ocorrerem greves; d) horário de atendimento diferenciado; e) atendimento mais receptivo; f) tratamento e relacionamento diferenciado.

Gráfico 3 - Assinale até 2 (dois) fatores que contribuem para a migração do cliente de um Banco Comercial para a Instituição Financeira Sicoob/Ecocredi



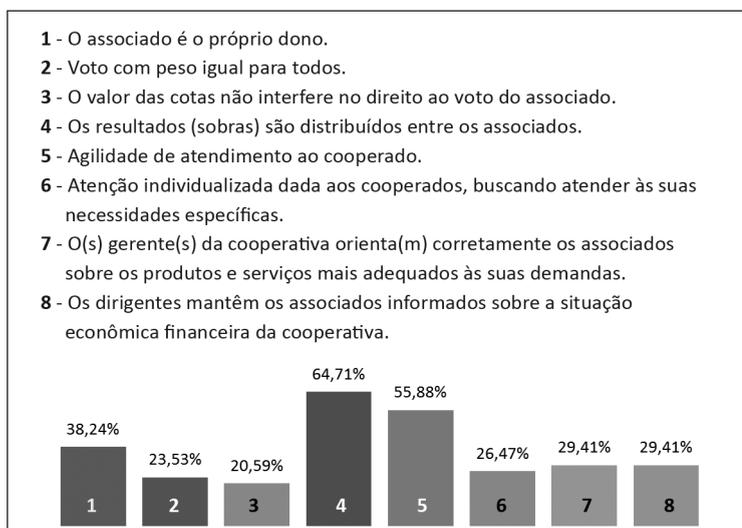
Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

De acordo com os respondentes, os fatores que mais contribuem para a migração de clientes de um Banco Comercial para a Cooperativa Sicoob/Ecocredi estão relacionados à economia de custos, juntamente com as taxas médias de juros que são praticadas pela cooperativa. Para o Banco Central do Brasil (BCB, 2015), um dos objetivos de uma cooperativa de crédito é prestar serviços financeiros de modo simples e vantajoso aos seus associados, possibilitando o acesso ao crédito e outros produtos financeiros.

Segundo SEBRAE (2015), as vantagens de ser um associado estão vinculadas às taxas de juros reduzidas, aos rendimentos normalmente superiores aos de mercado e ao atendimento diferenciado. Bittencourt (2001) complementa explicando que os custos da cooperativa são divididos entre o quadro social na forma de juros e de pequenas taxas, portanto quanto menores forem os custos da cooperativa, menores podem ser os juros e as taxas cobradas por estas. As cooperativas de crédito tendem a deixar a maior parte do dinheiro dos associados no próprio município, contribuindo para o seu desenvolvimento. Sendo assim, com os resultados apurados, é possível confirmar as afirmações feitas pelos autores sobre os principais requisitos para a migração de pessoas de Bancos Comerciais para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi.

A fim de conhecer as principais vantagens de ser um associado, foi perguntado aos cooperados o que consideram mais importante em ser um associado, sendo as mais lembradas: a) distribuição dos resultados (sobras) entre os associados (64,71%); b) agilidade no atendimento (55,88%) e, c) o associado é o próprio dono da cooperativa (38,24%), a vantagem menos lembrada está relacionada ao valor das quotas não interferir no direito ao voto do associado (20,59%), conforme Gráfico 4.

Gráfico 4 - Com relação às vantagens de ser um associado, entre as opções abaixo assinale 3 (três) que você considera as mais importantes. Sendo 1 (menor importância); 2 (média importância) e 3 (maior importância)

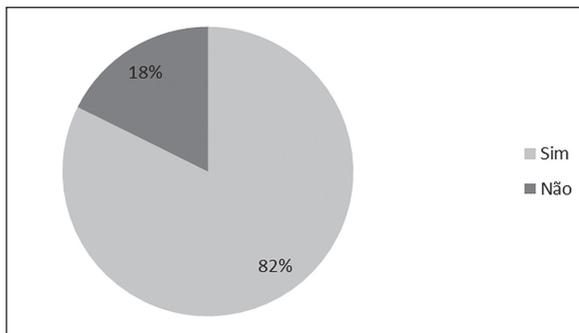


Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

De acordo com os resultados, destaca-se a importância da distribuição de resultados (sobras) e a agilidade no atendimento para com os cooperados. Esses quesitos são um diferencial que a Cooperativa oferece aos seus associados, já que os Bancos Comerciais, conforme Meinen e Port (2012), não oferecem essa diferenciação. Esse resultado corrobora o que Marcon (2011) diz sobre o associado ser o dono do negócio, ter especial interesse pelo seu progresso e participação ativa nas decisões em assembleias. Ainda segundo o autor, as cooperativas de crédito não visam ao lucro, e as sobras geradas são distribuídas entre os associados ou retornam para o patrimônio da cooperativa. O Banco Central do Brasil (BCB, 2015) considera que a constituição de uma cooperativa de crédito ocasiona vantagens como: a) a cooperativa pode ser dirigida e controlada pelos próprios associados; b) a assembleia de associados é quem decide sobre o planejamento operacional da cooperativa; c) a aplicação dos recursos de poupança é direcionada aos cooperados, contribuindo para o desenvolvimento do grupo e, também, para o desenvolvimento social do ambiente onde vivem; d) o atendimento é personalizado.

Quando perguntado se o associado considera essa cooperativa como sua primeira opção para utilizar serviços bancários, o resultado apurado pode ser considerado positivo, pois muitos associados também trabalham com outras instituições financeiras, e essas, por sua vez, estão se tornando a segunda opção no momento de escolher o banco que lhe oferecerá os melhores serviços financeiros e os mais em conta.

Gráfico 5 - Considera essa cooperativa como sua primeira opção para utilizar serviços bancários?



Fonte: Dados da Pesquisa (2015).

Os resultados mostram uma aceitação de 82% por parte dos respondentes. Em suas justificativas, é possível destacar: a) a agilidade no atendimento; b) satisfação das necessidades; c) excelente relacionamento (cooperativa *versus* cooperado); d) serviços financeiros com taxas menores; e) horário de atendimento mais flexível; f) atendimento diferenciado de acordo com a necessidade; g) resolução de maneira quase que imediata de qualquer eventualidade; h) retornos (R\$) para o associado e também para a comunidade local; i) associado é o dono da cooperativa; j) voto com peso igual para qualquer associado. Os 18% restantes justificam suas respostas pelos seguintes motivos: a) já trabalha e possui contas em outros bancos (privados); b) sistema de cobrança ainda precisa melhorar.

9 Considerações finais

O Cooperativismo, a partir dos seus valores, princípios e ideais humanitários, é um modelo socioeconômico que busca o desenvolvimento econômico sem esquecer-se do bem-estar social.

Diante das dificuldades encontradas no cenário atual, as cooperativas de crédito têm sido uma alternativa para quem busca serviços financeiros com custos menores. O cenário econômico adverso tem beneficiado as cooperativas de crédito, pois, em um momento em que os juros estão em constante elevação nos bancos privados, cresce a importância deste segmento, criado exatamente para beneficiar os seus associados e a comunidade onde estão inseridos, oferecendo taxas de juros mais atraentes em relação ao restante do mercado. As cooperativas de crédito objetivam a melhoria nas condições de vida de seus associados e da sociedade onde estão inseridos, visando diminuir desigualdades sociais, facilitar o acesso ao crédito, estimulando ações em conjunto, em prol do bem-estar comum, com a certeza de que os resultados favorecerão a todos.

Buscando manter o estudo atualizado em seu contexto teórico, é preciso destacar que, em recente publicação do Banco Central do Brasil (BCB), o Conselho Monetário Nacional (CMN) divulgou a aprovação da Resolução nº 4.434, introduzindo

uma nova classificação para o segmento cooperativo de crédito. As cooperativas singulares, antes classificadas a partir de seu quadro associativo, passarão a ser classificadas em três novas categorias: I) Plenas – poderão praticar todas as operações autorizadas às cooperativas de crédito; II) Clássicas – poderão captar recursos de depósitos, mas é vedada a realização de operações que geram exposição vendida ou comprada em ouro; III) Capital e Empréstimos – serão as mais simples, não podendo realizar captação de depósitos, nem operações com ouro, relacionadas à variação cambial ou de preços de mercadorias. Em um prazo de 90 dias, após a data da publicação, será informado o enquadramento prévio de cada cooperativa de crédito singular, podendo estas manifestar a sua concordância ou solicitar a mudança da categoria indicada.

Seguindo os objetivos propostos, a metodologia aplicada e a base teórica disponível, foi possível identificar que os associados da Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi consideram de extrema importância os serviços financeiros oferecidos pela cooperativa, bem como o atendimento e tratamento diferenciado que recebem por parte de seus colaboradores.

A inclusão da cooperativa, na cidade de Igrejinha, proporcionou a toda comunidade mais um opcional em serviços financeiros. Criada por empresários da região, a Cooperativa Sicoob/Ecocredi obteve boa aceitação pelas empresas dessa cidade, devido a sua estrutura diferenciada, na qual todos são gestores e colaboradores do negócio. Os resultados apontaram as taxas médias de juros e a economia de custos como os principais fatores de migração dos clientes de Bancos Comerciais para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi e, enquanto vantagens, foram destacadas a distribuição das sobras, a agilidade no atendimento e o fato do associado ser dono da cooperativa. Assim, é notável que os serviços oferecidos pela Cooperativa Sicoob/ Ecocredi são fatores determinantes para a migração de novos associados, justificando, desse modo, o grande número de pessoas inseridas nesse sistema de crédito.

O sistema Cooperativo de Crédito Sicoob/Ecocredi vem apresentando crescimento expressivo, atuando de forma integrada, proporcionando ganhos de escala e maior competitividade, destacando-se entre as demais cooperativas de crédito. Com isso, fica clara a importância econômica do sistema cooperativo de crédito para a comunidade onde está inserida, pois contribui com melhorias na qualidade de vida das pessoas, e com o desenvolvimento sustentável de todos.

Os resultados analisados têm grande importância para Sicoob/Ecocredi, objeto deste estudo, por proporcionar informações sobre o nível de satisfação de seus associados com relação aos serviços prestados, demonstrando assim a aceitação positiva da cooperativa, na cidade, por meio do número de associados que vem aumentando cada vez mais.

Esta pesquisa proporcionou um melhor posicionamento em relação aos fatores que intervêm na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi. Percebe-se que a economia de custo é um dos fatores determinantes para que esta migração ocorra.

Hoje, devido às dificuldades do sistema financeiro em disponibilizar recursos aos seus tomadores e oferecer taxas de juros menores junto com um bom atendimento, as pessoas estão migrando para sistemas que tenham como objetivo atender

as suas necessidades e expectativas, com taxas de juros mais atraentes e serviços personalizados para cada tipo de situação que é buscada pelo cliente.

A Cooperativa Sicoob/Ecocredi possui uma gama de serviços que fazem com que o cliente supra suas necessidades, com custo justo e ainda participando das tomadas de decisões, como associado e dono do negócio.

O presente estudo trouxe significativas contribuições para a cooperativa estudada. Em primeiro lugar, destaca-se a geração de informações coletadas; em segundo, a percepção dos associados em relação à Cooperativa de Crédito e seus diferenciais na relação com os Bancos Comerciais; em terceiro, informações sobre o nível de satisfação dos associados em relação aos serviços prestados pela cooperativa bem como sugestões para melhorar ainda mais a prestação desses serviços e, em quarto lugar, levam-se em conta os resultados apurados e os benefícios que esses podem trazer para a cooperativa em curto e longo prazo.

Por fim, é importante destacar que o problema de pesquisa proposto, foi plenamente alcançado, isto é, identificaram-se os fatores intervenientes na migração de clientes de Bancos Comerciais para a Cooperativa de Crédito Sicoob/Ecocredi da cidade de Igrejinha/RS no período de 2011 a 2014.

Referências

ACI. ALIANÇA COOPERATIVA INTERNACIONAL. *O que é uma cooperativa?*. Disponível em: <<http://ica.coop/es/node/1625>>. Acesso em: 1 mar. 2015.

ALVES, Marco Antônio Perez. *Cooperativismo - Arte & Ciência*. São Paulo: Livraria e Editora Universitária de Direito, 2002.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. BCB. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pt-br/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

BITTENCOURT, Gilson Alceu. *Cooperativas de crédito solidário: constituição e funcionamento*. 2001. Disponível em: <<http://www.cresol.com.br/site/upload/downloads/68.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2015.

ETGETO, Anderson Augusto *et al.* Os Princípios do Cooperativismo e as Cooperativas de Crédito no Brasil. In: Maringá Management: *Revista Ciências Empresariais*. Disponível em: <<http://www.maringamanagement.com.br/novo/index.php/ojs/issue/view/2>>. Acesso em: 14 mar. 2015.

GAWLAK, Albino. *Cooperativismo Primeiras Lições*. 4. ed. 2010. Disponível em: <<http://www.ocb.org.br/GERENCIADOR/ba/arquivos/livrocoopprimeiraslicoes-2010finalfinal.pdf>>. Acesso em: 1 mar. 2015.

MARCON, Roni. *O impacto no mercado de crédito nacional causado pelo cooperativismo no século XXI*. 2011. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/49157/000826026.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 31 mar. 2015.

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

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. OCB. *Cooperativismo: Evolução no Brasil*. Disponível em: <http://www.ocb.org.br/site/cooperativismo/evolucao_no_brasil.asp>. Acesso em: 7 mar. 2015.

PAGNUSSATT, Alcenor. *Guia do Cooperativismo de Crédito: Organização, Governança e Políticas Corporativas*. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2004.

PINHEIRO, Marcos Antonio Henriques. *Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil* / Marcos Antonio Henriques Pinheiro. 6. ed. Brasília: BCB, 2008. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/livro_cooperativas_credito.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2015.

PORT, Márcio. *Market Share das Instituições Financeiras Brasileiras – base dez./2013 - dez./2014*. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/2015/04/cooperativismo-financeiro-cresceu-22-em-2014/>>. Acesso em: 2 abr. 2015.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. *O que é uma cooperativa de crédito?*. Disponível em: <<http://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/o-que-e-uma-cooperativa-de-credito>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

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

_____. *Cooperativismo de Crédito*. In: *Expressão do Cooperativismo Gaúcho 2013*. Porto Alegre: SESCOOP, 2013.

SCHNEIDER, José Odelso. *A Doutrina do Cooperativismo: Análise do Alcance, do Sentido e da Atualidade dos seus Valores, Princípios e Normas nos Tempos Atuais*. Disponível em: <http://www.periodicos.adm.ufba.br/index.php/cgs/article/view/296/pdf_35>. Acesso em: 14 mar. 2015.

SEBRAE. SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *As vantagens de se associar a uma cooperativa de crédito*. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/As-vantagens-de-se-associar-a-uma-cooperativa-de-cr%C3%A9dito>>. Acesso em: 4 abr. 2015.

_____. *Cooperativismo de crédito contribui como solução financeira e social*. Disponível em: <<http://sites.pr.sebrae.com.br/credito/2013/07/17/cooperativismo-de-credito-contribui-como-solucao-financeira-e-social/>>. Acesso em: 20 mar. 2015.

SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL. SICOOB. *Histórico da Cooperativa*. Disponível em: <<http://www.sicoob.com.br>>. Acesso em: 25 jun. 2015.

SISTEMA OCERGS/SESCOOP/RS. Disponível em: <<http://www.ocergs.coop.br>>. Acesso em: 7 mar. 2015.