



ANAIS

SICOOB CREDICITRUS: AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS

LUCAS TORQUATO ESTRACINE

lucasestracine@hotmail.com

FATEC- TAQUARITINGA-SP

SELMA DE FÁTIMA GROSSI

selma.grossi@fateqtq.edu.br

FATEC- TAQUARITINGA-SP

RESUMO: O cooperativismo de crédito iniciou-se em 1844, em Rochdale, na Inglaterra, junto revolução industrial, com a intenção de combater a fome e o desemprego. No Brasil, em 1902, surgiu a primeira cooperativa de crédito. Em 1983 foi fundada a SICOOB Credicitrus, sendo uma das cooperativas de crédito que mais crescem no país. Ao possibilitar a livre admissão, contribuiu com as políticas nacionais, proporcionou o nascimento e o crescimento pessoal e de micro empresas e auxiliou as já existentes. Para medir o nível de satisfação, foram coletados dados por meio de formulários com o objetivo de expressar a opinião dos cooperados. Através dos resultados coletados foi possível analisar que o nível de satisfação dos cooperados é bem elevado. Ao considerar as taxas de juros, tarifas e tempo de espera nos atendimentos, concluiu-se que ao se tornar um cooperado, uma grande vantagem é visível perante aos custos com outros bancos que oferecem os mesmos serviços.

PALAVRAS CHAVE: Cooperativismo. Crédito. Formulário de avaliação.

ABSTRACT: Credit cooperativism began in 1844 in Rochdale, England, along with the industrial revolution, with the intention of combating hunger and unemployment. In Brazil, in 1902, the first credit cooperative emerged. In 1983, SICOOB Credicitrus was founded, being one of the fastest growing credit cooperatives in the country. By enabling free admission, it has contributed to national policies, provided the birth and growth of personal and micro enterprises and assisted those already in existence. To measure the level of satisfaction, data were collected through evaluation forms with the purpose of expressing the opinion of the members. Through the collected results it was possible to analyze that the level of members' satisfaction is very high. Regarding the interest rates, tariffs and waiting times in the consultations, it was concluded that when becoming a cooperative, a great advantage is visible comparing to the costs with other banks that offer the same services.

KEY WORDS: Cooperativism. Credit, Evaluation form.

ANAIS

1. INTRODUÇÃO

O Cooperativismo de Crédito teve seu início na Inglaterra em 1844 na Cidade de Rochdale, por meio da cooperativa dos probos tecelões de Rochdale. Sua criação foi para possibilitar melhorias na qualidade de vida e visar soluções para combater o desemprego e a fome que assolavam a sociedade na época (FRANCISCO, AMARAL & BERTUCCI, 2012).

No Brasil, a expressão “cooperativa” foi dada inicialmente à Sociedade Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto, fundada em 27 de Outubro de 1889. Em 1891 foi fundada uma cooperativa na cidade de Limeira, em São Paulo, e, em 1895, no Estado de Pernambuco, surgiu a Cooperativa de Consumo de Caramagibe. No ano de 1902, colonos alemães impulsionados pelo jesuíta Theodor Amstad fundaram uma cooperativa de crédito rural, em Vila Império, atualmente Nova Petrópolis- RS. Até a presente data nomeada de Cooperativa de Crédito de Nova Petrópolis, sendo a cooperativa mais antiga do país em atividade. (MARRA, 2018).

Ainda em 1902, as cooperativas de crédito apresentavam grande importância para a sociedade brasileira, uma vez que, promoviam a aplicação de recursos públicos e privados em prol da comunidade onde se desenvolviam. Mesmo com as dificuldades impostas pelo governo federal da época, as cooperativas se expandiram no mercado brasileiro desenvolvendo as comunidades onde atuavam. (OCB, 2019).

Importantes diferenças são apresentadas pelas cooperativas em relação os bancos comerciais. As cooperativas desenvolvem papéis importantes, com impactos positivos na sociedade, visando desenvolver a comunidade e manter os recursos arrecadados nas mãos dos próprios cooperados ou na sociedade em que estão inseridas, proporcionando também aos cooperados, menores taxas de juros em transações, menos burocracia e atendimento com maior rapidez e precisão. (VIANA, VACCARO, VENZKE. 2018).

Segundo Bertosso et al., 2019 uma cooperativa é constituída por:

- Sociedade de pessoas.
- Sociedade de propriedade conjunta, destinada a captação de recursos para financiar as atividades dos sócios, administração de suas economias e prestação de serviços próprios de instituição financeira.
- O resultado, positivo/negativo, é denominado sobre/perda.
- O resultado é distribuído proporcional às operações de cada um dos sócios, realizadas no exercício.
- A administração da sociedade enseja o atendimento das demandas próprias dos sócios.
- Ato Cooperativo que decorre da condição, que tem o sócio, de usuário e proprietário do negócio.
- Presta serviços com a finalidade de atender às demandas dos sócios e agregar renda às suas atividades.
- Um sócio, um voto.

ANAIS

De acordo com os mesmos autores, banco comercial é constituído por:

- Sociedade de capital.
- Sociedade de propriedade de investidores para atuar no segmento de intermediação financeira e prestação de serviços bancários.
- O resultado, positivo/negativo, é denominado lucro/prejuízo.
- O resultado é distribuído aos sócios na proporção do capital investido.
- A administração da sociedade almeja atuar no mercado financeiro com resultados positivos aos investidores.
- Operações próprias de fornecedor e consumidor.
- Presta serviços aos clientes, objetivando rentabilizar o investimento dos sócios.
- Os sócios votam na proporção do capital.

2

Mais tarde, no estado de São Paulo uma cooperativa de crédito começou pequena na década de 1980 e cresceu se tornando uma das mais importantes do país. De acordo com o site da cooperativa (Sicoob Credicitrus, 2019) que é de domínio público, as principais informações desde sua fundação até os dias atuais estão descritas nos parágrafos seguintes.

Em 14 de Setembro de 1983, 24 produtores rurais de Bebedouro- SP e Monte Azul Paulista- SP fundaram a cooperativa Sicoob Credicitrus, com sede em Bebedouro. Seu propósito inicial era agir como um braço financeiro para a Coopercitrus, Cooperativa dos Cafeicultores e Citricultores de São Paulo, sendo desde o início uma das maiores e mais fortes cooperativas agropecuárias do Brasil. A Sicoob Credicitrus é uma cooperativa de crédito de livre admissão. Oferece aos associados um amplo portfólio de produtos e serviços financeiros para pessoas físicas e jurídicas.

O primeiro nome da Sicoob Credicitrus foi Cooperativa de Crédito Rural de Bebedouro, cerca de um ano depois foi para Cooperativa de Crédito Rural Coopercitrus, com a sigla Credicitrus. Em 2010 mudou para Cooperativa de Crédito Credicitrus. Em seguida foi autorizada pelo Banco Central a admitir como associados, não só produtores rurais, mas outros segmentos de pessoas físicas e jurídicas como engenheiros agrônomos, veterinários, zootecnistas, médicos, entre outros profissionais da área da saúde, passou a admitir também micro e pequenas empresas. Após essas mudanças tornou-se oficialmente a Sicoob Credicitrus, denotando sua vinculação ao Sistema de Cooperativa de Crédito do Brasil. Em 2015 passou a ser de livre admissão, autorizando pessoas físicas e jurídicas independentemente de sua atuação.

Sua visão é ter excelência no atendimento, buscando sempre a sustentabilidade e manter a liderança no sistema cooperativista de crédito. Como missão a Sicoob foca em atender com agilidade, qualidade e melhor gestão de recursos os objetivos financeiros, participando do desenvolvimento da comunidade. Seus Valores Corporativos constituem-se através da ética social e do bom relacionamento com o público interno e externo, agindo com dignidade e profissionalismo, tendo em mente a inovação, solidez, cooperação, participação e responsabilidade social. A Sicoob põe o ser humano acima de tudo, tendo como regra o bom relacionamento com seus cooperados, funcionários, fornecedores e parceiros.

ANAIS

Um de seus focos é a cooperação com seus associados, proporcionando maior eficiência no atendimento, custos mais baixos aos cooperados e melhores resultados para ambos. Com a participação na cooperativa de crédito os clientes podem conseguir maior rentabilidade e preservação de seus patrimônios e oferta de produtos e serviços que sejam de seu interesse. Tem como base essencial a solidez para enfrentar os desafios e as dificuldades e poder prosseguir em crescimento, aumentando a confiabilidade de seus cooperados. Sua responsabilidade baseia-se no benefício direto e indireto aos seus funcionários e cooperados, abrangendo suas famílias, empregados e a comunidade em que está inserida, gerando empregos, rendas e progressos, contribuindo para a distribuição de riquezas geradas no ambiente onde atua.

O que difere a Sicoob Credicitrus de outro banco tradicional é que em uma cooperativa de crédito o cooperado além de cliente, é coproprietário, tendo mais vantagens em ambas às condições. Sendo cooperado adquire cotas ao se associar, podendo expandi-las, adquirir mais ou incorporá-las no futuro. Com suas cotas o cooperado ajuda a fortalecer a cooperativa financeira, cria força junto aos outros cooperados e pode resgatar sua reserva financeira no futuro, corrigida e valorizada anualmente. Por não visar lucro, as despesas em uma cooperativa em suas operações são inferiores as dos bancos tradicionais, não tarifando cheques, transações bancárias, cartão de crédito nacional e internacional e abertura de contas, além de proporcionar a divisão do valor líquido entre cooperados ao término do ano.

Atualmente são 61 filiais em São Paulo e Minas Gerais no Triângulo Mineiro, num total de aproximadamente 93 mil cooperados. Sendo a maior Cooperativa de crédito do Brasil. Seu Rating é A3, ou seja, possui nota máxima em segurança financeira. Seus Indicadores econômicos e financeiros no ano de 2018 foram muito satisfatórios, tendo R\$5,72 bilhões de Ativos totais, um Patrimônio líquido de R\$1,49 bilhões, Operações de Crédito de R\$2,69 bilhões e um total de Depósitos à vista, a prazo e LCA (Letra de Crédito do Agronegócio) de R\$3,32 bilhões.

2. OBJETIVOS

Como o cooperativismo tem tomado maior visibilidade no setor econômico- financeiro da vida da população brasileira, o objetivo do trabalho foi descrever uma cooperativa de crédito que atua no mercado nacional.

Outro objetivo do trabalho foi verificar a satisfação dos clientes desse tipo de cooperativa, mediante a aplicação de um inquérito.

3. METODOLOGIA

A aplicação de questionário é uma maneira utilizada na pesquisa acadêmica para obter uma visão geral com informações práticas e valiosas de um determinado assunto (Costa & Valdisser, 2017). Para a coleta de informações foi utilizado um formulário impresso com 10 questões e o cooperado foi convidado e escolhido aleatoriamente para responder a pesquisa. O

ANAIS

mesmo poderia se identificar ou não. As perguntas abordaram de forma qualitativa e quantitativa a relação do cooperado com a Sicoob. As perguntas eram de múltipla escolha. Foram aplicados trinta questionários.

4. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A seguir, para apresentação dos resultados a partir do questionário aplicado, as figuras de 1 a 8 foram confeccionadas para facilitar a leitura das respostas. Observa-se claramente que houve bom nível de satisfação dos cooperados em relação ao atendimento e aos serviços prestados pela cooperativa.

Como se pode observar na figura 1 há cooperados de diversas faixas etárias, desde jovens que buscam melhores propostas e oportunidades para sua administração financeira, até pessoas de idades mais avançadas que visam maior conforto e segurança para suas aplicações, juros e tarifas.

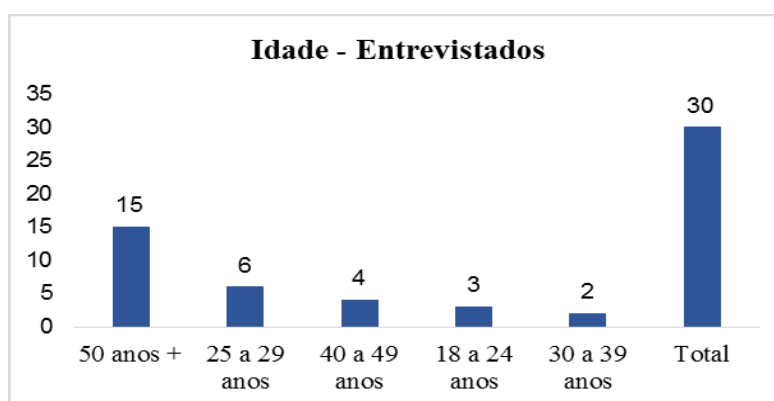


FIGURA 1. Idade dos entrevistados na pesquisa

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

A figura 2 apresenta os níveis profissionais dos cooperados, pode - se observar que após a livre admissão, a Credicitrus tornou-se muito diversificada em seus cooperados.

Na figura 3 pode ser vista que há grande diversificação salarial, onde a maioria dos entrevistados possui renda acima da média brasileira.

ANAIS

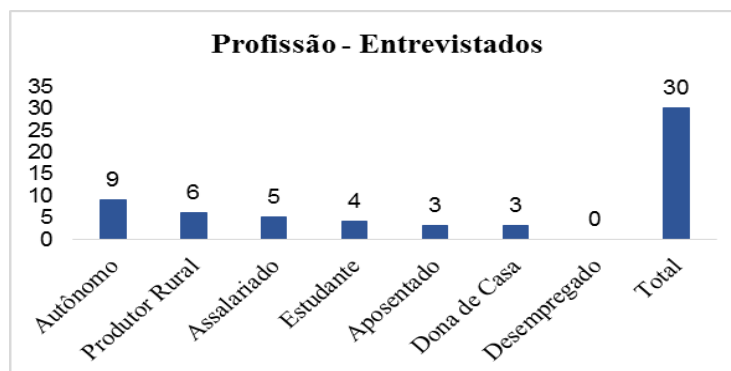


FIGURA 2. Profissão dos entrevistados na pesquisa

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

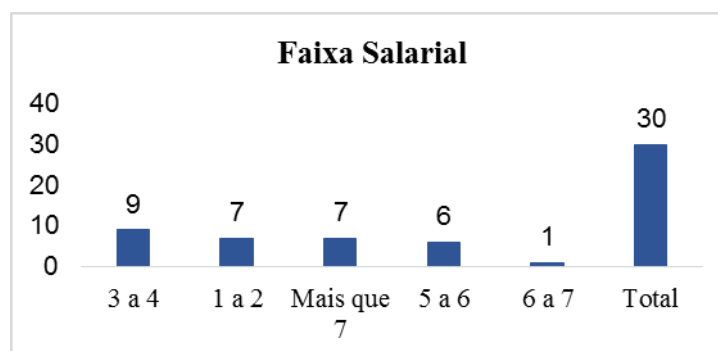


FIGURA 3. Faixa salarial dos cooperados entrevistados

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

Quanto aos direitos e deveres, praticamente todos os cooperados possuem conhecimento da relação cooperativa/cooperado. Dados informados na figura 4.

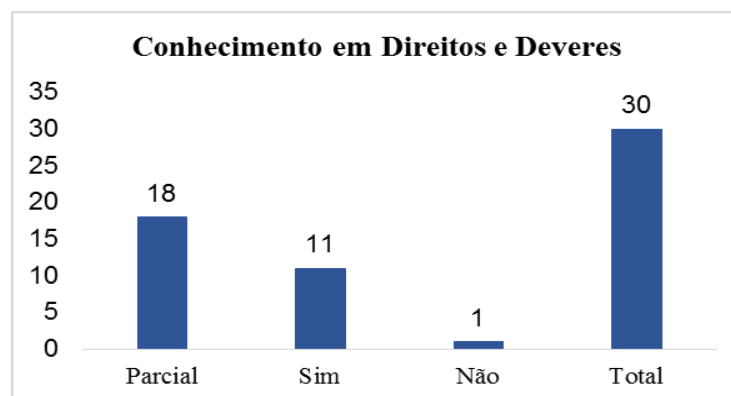


FIGURA 4. Conhecimento dos cooperados entrevistados sobre seus direitos e deveres.

Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

ANAIS

De acordo com a figura 5, os cooperados entrevistados afirmaram que a gerência mostra-se ciente de todas as suas necessidades e algumas vezes, parcialmente ciente.

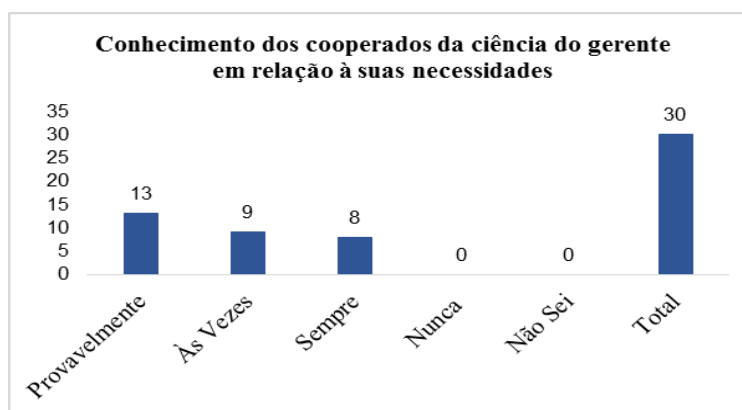


FIGURA 5. Conhecimento da gerência sobre as necessidades dos cooperados entrevistados
Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

A figura 6 apresenta que a principal vantagem que foi buscada por esses cooperados entrevistados é a “melhor rentabilidade de aplicação financeira”.

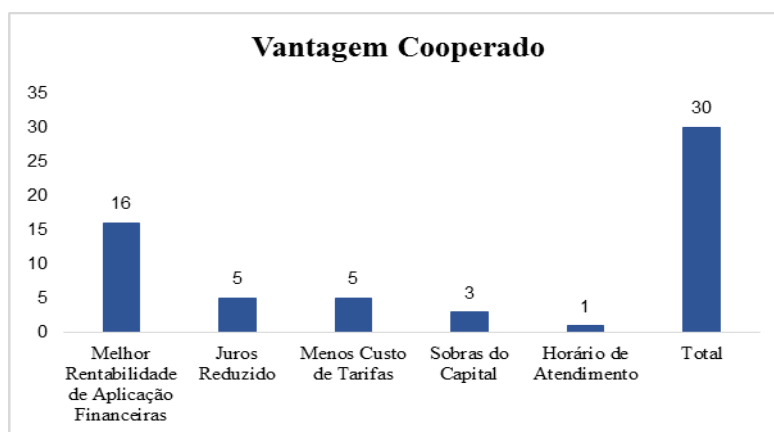


FIGURA 6. Vantagem de ser cooperado de acordo com os entrevistados
Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

De acordo com a figura 7, é possível analisar que de acordo com os serviços oferecidos pela cooperativa, os níveis de satisfação são extremamente altos.

ANAIS

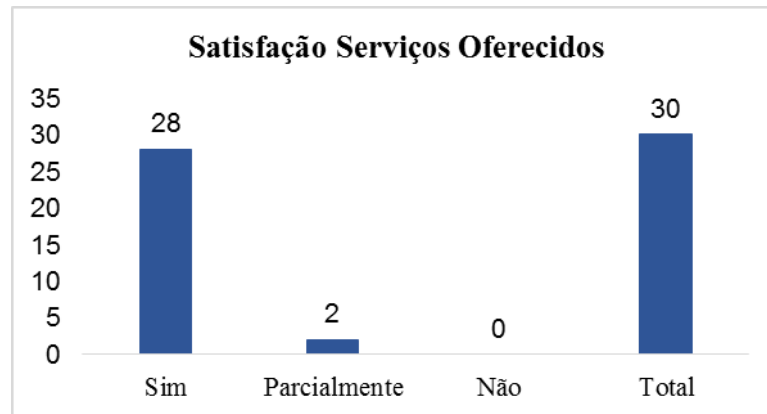


FIGURA 7. Satisfação com os serviços oferecidos pela cooperativa de acordo com os entrevistados
Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.

Em uma avaliação geral sobre a SICOOB Credicitrus, a figura 8 apresenta que os cooperados apresentam alto nível de satisfação com a cooperativa.

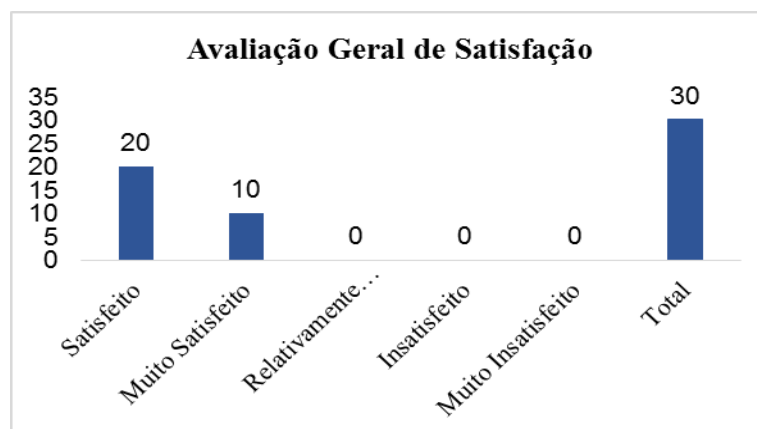


FIGURA 8. Avaliação geral de satisfação em relação à Credicitrus de acordo com os entrevistados
Fonte: Elaboração própria, a partir dos dados da pesquisa.



ANAIS

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As cooperativas de créditos são um dos setores que mais crescem no país. O aprofundamento no assunto sobre a SICOOB Credicitrus, cooperativa que atende o estado de São Paulo e algumas regiões de Minas Gerais, permitiu fazer a inferência que é ideal para produtores rurais, autônomos e microempresas, pois fornecem juros reduzidos, menores custos de tarifas e participações nos lucros. Aberto atualmente para todos os públicos fornece vantagens como, por exemplo, aos aposentados e assalariados, juros reduzidos, melhor horário de atendimento e maior rentabilidade em aplicações financeiras. Essas vantagens podem ser aplicadas como satisfatórias a todos, pois ao entrevistar os cooperados, diziam-se satisfeitos com todos estes itens, pois em relação aos outros bancos as diferenças de taxas, tarifas, horário de funcionamento e retornos financeiros são visivelmente diferentes. Os cooperados buscaram, ao associar-se, os menores custos das taxas e tarifas em cartões de créditos, cheques, juros reduzidos e maiores rentabilidades em aplicações financeiras. Atendendo praticamente todas as necessidades de seus clientes que se dizem satisfeitos com os serviços prestados pela SICOOB Credicitrus, essa cooperativa de crédito destaca-se perante outros bancos.

8

6. REFERÊNCIAS

BERTOSSO, M. A.; et al. A percepção dos diferenciais competitivos no cooperativismo de crédito. SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Acesso em: Março de 2019.

COSTA, L. F.; VALDISSE, C. R.; Análise do diferencial de uma cooperativa de crédito em relação a um banco comercial na cidade de Monte Carmelo – MG. **Getec**, v.6, n.11, p.74-94/2017.

FRANCISCO, J. R. S.; AMARAL, H. F.; BERTUCCI, L. A. Risco de crédito em cooperativas: Uma análise com base no perfil do cooperado. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 138, 2012.

MARRA, A. V.; História do cooperativismo. p. 36, 2018.

OCB. Organização das Cooperativas Brasileiras. Cooperativas de crédito e seus impactos sociais. Acesso em: Março de 2019.

SICOOBCREDICITRUS. Cooperativa de Crédito. Disponível em: <http://www.credicitrus.com.br/#1>. Acessado em 10 de fevereiro de 2019.

VIANA, C. L.; VACCARO, G. L. R.; VENZKE, C. S. Sustentabilidade e os diferenciais cooperativos: Um estudo em um Sistema Cooperativo de Crédito. **Revista de Gestão e Organizações Cooperativas – RGC**. Santa Maria, RS, v.5, n.9 Jan./Jun. 2018.