

SERVIÇOS FINANCEIROS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO MÚTUO: AVALIAÇÃO DE FATORES E VARIÁVEIS SOB A ÓPTICA DOS COOPERADOS

Ronaldo MANCINI¹

RESUMO: Este trabalho procura apresentar uma série de fatores que levam os associados de cooperativa de crédito mútuo a utilizarem os diversos serviços financeiros oferecidos por essas associações. Foram aplicados 124 questionários aos cooperados de duas cooperativas de crédito mútuo pertencentes à cidade de Presidente Prudente-SP. Os dados foram coletados utilizando-se de um instrumento tipo escala Likert e submetidos a uma análise fatorial. Os resultados mostram que os cooperados depositam uma relativa confiança na associação cooperativa, na estrutura de atendimento e nas ofertas de serviços. Por outro lado, existe uma reclamação geral no que tange a falta de informação com relação aos relatórios que indicam o andamento da cooperativa e a pouca participação nas decisões cotidianas da cooperativa.

Palavras-chave: Cooperativas de crédito. Serviços financeiros. Associados de cooperativa.

1 INTRODUÇÃO

Inseridas no Sistema Financeiro Nacional (SFN), as cooperativas de crédito são consideradas sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos e não sujeitas à falência.

Na literatura pesquisada encontram-se importantes e diversas funções atribuídas às cooperativas de crédito. Neste sentido, Pinho (2004) considera as cooperativas de crédito como verdadeiras prestadoras de serviços financeiros, porém de natureza social, econômica e ainda educativa.

Esta autora ainda menciona que, as cooperativas de crédito são, em sentido amplo, associações que visam a eliminar o intermediário, obtendo para seus sócios, que são considerados simultaneamente sacadores e sacados, as inúmeras vantagens do auxílio mútuo e da própria gestão direta.

Amparando-se nesse contexto, deve-se entender ainda que as cooperativas de crédito, assim como os bancos comerciais e outras instituições financeiras, têm algumas coisas em comum, tais como: todas dependem de autorização do Banco Central do Brasil (BACEN) para funcionarem e, ao mesmo tempo, todas emprestam

¹ Docente dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Sistema de Informações e Gestão Financeira das Faculdades Integradas “Antonio Eufrásio de Toledo” de Presidente Prudente. Mestre em Administração Estratégica pelo Centro Universitário Álvares Penteado (UNIFECAP-SP) mancini@unitoledo.br

dinheiro. Porém, existe uma diferença fundamental entre cooperativas de crédito e bancos. Essa diferença reside exatamente na forma de se fazer empréstimo.

Como cooperativa de crédito não possui fins lucrativos, seguramente existe uma possibilidade de que ela possa cobrar juros abaixo do mercado e ainda, desde que decidido em assembleia, o lucro (sobras líquidas) gerado no exercício é distribuído devidamente a cada associado, remunerando suas poupanças e ao mesmo tempo valorizando o patrimônio da instituição cooperada.

Com base no banco de dados da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2009), é possível evidenciar um diferencial substancial existente nas taxas de juros cobrados pelas cooperativas de crédito e as demais instituições financeiras no ano de 2009 (Tabela 1). A construção percentual feita pela OCB foi baseada em dados ofertados pelo próprio Banco Central do Brasil (2009).

TABELA 1 Taxas de juros mensais médias cobradas segundo modalidade de crédito e instituição (2009).

INSTITUIÇÃO	CRÉDITO PESSOAL	CHEQUE ESPECIAL	CARTÃO DE CRÉDITO
Cooperativa de Crédito	2,88%	5,41%	5,92%
Financeiras	12,44%	-	-
Bancos Comerciais	5,55%	8,46%	10,48%

Fonte: OCB (2009), elaborada pelo autor.

Para Pinho (2004), como modalidade de instituição de crédito, as cooperativas promovem sistematicamente o favorecimento dos tomadores de empréstimos, estabelecendo em muitos casos desenvolvimento individual ou coletivo.

O BACEN (2009) aponta em seu banco de dados que o lucro obtido (sobras) pelas cooperativas de crédito em 2009 esteve por volta de 565 milhões de reais e que elas são instituições que contam com um total de 2,3 milhões de associados.

As cooperativas de crédito podem ser consideradas um importante instrumental de desenvolvimento em muitos países. Na Alemanha, por exemplo, as cooperativas de crédito possuem cerca de quinze milhões de associados e, responde por cerca de 20% de todo movimento financeiro-bancário do País. (PINHEIRO, 2005).

Outros trabalhos, como o de Meinen (2002), que cita no caso da Holanda, onde o Banco Cooperativo Radobank atende mais de 90% das demandas financeiras rurais.

Nos Estados Unidos, por sua vez, há mais de doze mil unidades de atendimento cooperativo apenas no sistema CUNA (*Credit Union National Association*), reunindo cooperativas de crédito mútuo do tipo *desjardins*. Acrescentando ainda, que os bancos agrícolas, respondem por mais de 1/3 dos financiamentos agropecuários norte-americanos.

Meinen (2002) comenta ainda a existência de estimativas que apontam que 25% dos norte-americanos são associados a uma cooperativa de crédito.

Saunders (2000) destaca a experiência vivenciada nos Estados Unidos, onde as cooperativas de crédito se apresentam como sendo as mais numerosas das

instituições que formam o segmento de poupança ou associações de poupança e empréstimo.

A explicação, segundo o autor, está no fato de que mais de 65% de seus ativos são representados por pequenos empréstimos a pessoas físicas, geralmente inferiores a 10.000 dólares. E outras características importantes como:

a) tendem a manter saldos de fundos aplicados em títulos do governo (mais de 25% de seus ativos);

b) montantes muito pequenos de ativos hipotecários residenciais.

Saunders (2000) ressalta ainda que, as atividades conhecidas como empréstimos são financiadas por depósitos de poupanças dos próprios associados da cooperativa, associados estes que normalmente possuem um vínculo comum, tanto de ordem geográfica como também, de ordem profissional.

Schardong (2002), por sua vez, ao tratar de dados da Agência de Estatística da União Européia, de 2000, mostra que 46% do total das instituições de crédito da Europa eram cooperativas, participando com 15% da intermediação financeira, o que mostra seu grau de participação no sistema financeiro.

Tomando como ponto de partida os elementos já citados, tem-se aqui a oportunidade de se investigar certos fatores que levam os tomadores de crédito a utilizarem os serviços financeiros de cooperativas de crédito mútuo.

Para tanto, ficou determinado que o melhor caminho para se obter tais fatores seria através de pesquisa exploratória/descritiva. Para Gil (1996) e Mattar (2001), a pesquisa exploratória visa proporcionar uma maior familiaridade com um determinado problema.

Malhotra (2001), por sua vez, menciona que os estudos ditos descritivos são amplamente utilizados para caracterizar a ocorrência de um determinado evento ou estabelecer relações entre variáveis partindo de um problema bem definido.

Por fim, Godoy (1995) declara que, quando se trata de pesquisa de cunho exploratório e/ou descritivo, a abordagem conhecida como qualitativa pode ser uma opção de aplicação.

2 A ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA

Um referencial de modelo de organização cooperativo considerado clássico é representado pelos artesãos de Rochdale. Nesse referencial os princípios eleitos dão verdadeira robustez de sustentação no que tange à doutrina cooperativista.

Segundo Rech (2000), foi em Rochdale, na Inglaterra, em 1844, em meio à crise de desemprego após o auge do capitalismo liberal inglês, que, artesãos de Rochdale, como ficaram conhecidos, resolveram criar uma associação fundamentada em princípios diferenciados daqueles vigentes nas empresas capitalistas até então com a função de produzirem de forma conjunta. Pinho (1966) destaca alguns fatores que, na época, provocaram a união de indivíduos economicamente fracos em associações de auxílio-mútuo, cooperativas e sindicatos. De um lado, o desemprego em função da introdução das máquinas e das novas técnicas de produção industrial agravado pelas crises cíclicas que passaram a se suceder com certa frequência. De outro lado, os efeitos provocados pelas práticas da doutrina liberal e individualista, destacando-se, entre elas a livre concorrência, a

não-intervenção do Estado em assuntos econômicos e a proibição de qualquer forma de associativismo profissional.

Com isso, um verdadeiro desajustamento entre os interesses do indivíduo e os interesses da coletividade acabaram surgindo. A concorrência, por sua vez, assumiria dimensões exorbitantes entre empregados, que disputavam uma colocação, entre patrões que procuravam destruir os competidores visando conquista de mercado, e entre empregados e empregadores situação em que os interesses se distanciavam cada vez mais.

Para Schneider (1991), desde 1843, ocorreu um processo de amadurecimento acompanhado de inúmeras reuniões e debates, que não se restringiram à construção de cooperativas como forma de superação da crise proletária, mas que levou também à construção de colônias cooperativas autônomas, democráticas e auto-suficientes, nas quais deveria prevalecer a igualdade social, a ajuda mútua e a fraternidade.

Para o referido contexto, Pinho (2004) aponta os mais importantes princípios cooperativos, atualizados em 1995, em Manchester:

- a) adesão voluntária e livre;
- b) gestão democrática;
- c) participação econômica dos membros;
- d) autonomia e independência;
- e) educação, formação e informação dos associados e do público em geral sobre as vantagens do cooperativismo;
- f) intercooperação;
- g) preocupação com a comunidade – as cooperativas trabalham para o bem-estar da comunidade, através dos projetos aprovados por seus membros.

Há, portanto, nesta declaração de Manchester, uma clara referência de valores. Os valores da cooperação se apresentam da seguinte maneira: as cooperativas estão baseadas nos valores da auto-ajuda, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade.

No que tange aos valores éticos, a explicação constitui-se num fato relevante, uma vez que se mostra oportuna a referência de valores, tais como transparência, de vital importância nas relações entre os sócios, e a responsabilidade social, vinculada ao novo princípio cooperativo tendo como preocupação a própria comunidade onde está inserida a cooperativa.

3 OS SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos da pesquisa foram 124 cooperados pertencentes a duas cooperativas de crédito mútuo localizadas na cidade de Presidente Prudente – SP (região oeste do Estado), dos quais 61 (sessenta e um) associados a uma cooperativa de médicos (cooperativa A) e 63 (sessenta e três) associados a uma cooperativa de profissionais da saúde (cooperativa B).

Do total dos sujeitos pesquisados, 67% pertencem ao sexo masculino, 33% ao feminino. Com relação à idade, foi constatada uma faixa modal de 31 até 40 anos, contendo uma frequência relativa percentual de 40%. Do restante, 30% tinha

entre 41 e 50 anos, 9% entre 51 e 60 anos, 13% entre 61 e 70 anos e 8% entre 71 e 80 anos.

4 O INSTRUMENTO UTILIZADO

O instrumento contou com vinte e seis afirmativas, com o intuito de medir as atitudes e opiniões dos cooperados como usuários do sistema cooperativo de crédito. Para tal foi escolhido a **Escala Somatória** ou **Escala Likert** construída por Rensis Likert em 1932, pela qual o respondente deve indicar o grau de concordância ou discordância em relação a uma série de afirmações relacionadas ao objeto da pesquisa.

Para Aaker, Kumar e Day (2001), a escala **Likert** normalmente é constituída de duas partes: uma para o item proposto e a outra para a avaliação mesmo item. No que tange aos itens existe essencialmente uma afirmação a respeito de um determinado produto, evento, atitude ou serviço. Com relação à parte avaliativa esta é composta de uma lista de categorias de respostas. Para o trabalho desenvolvido foram elaborados cinco níveis, como se segue:

- 1 – discordo totalmente;
- 2 – discordo em parte;
- 3 – não concordo e nem discordo;
- 4 – concordo em parte;
- 5 – concordo totalmente.

Em relação ao instrumental de análise, optou-se pela Análise Fatorial, técnica estatística multivariada em que se examina todo o conjunto de relações interdependentes.

Malhotra (2001), por sua vez, entende que a análise fatorial é um nome genérico que denota uma classe de processos utilizados essencialmente para a redução e sumarização dos dados.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Na execução da análise fatorial, foi utilizado o pacote estatístico Statistical Analysis System (SAS), com orientação de um manual elaborado por Delwiche e Slaughter (2003). O procedimento foi dividido em duas etapas:

a) procedimento Factor para a análise fatorial propriamente dita (obtenção dos elementos que compõem os fatores juntamente com suas respectivas cargas fatoriais);

b) procedimento Correlação objetivando a análise de confiabilidade, com utilização do coeficiente de Cronbach (elaborado em 1951), conhecido como coeficiente alfa. Este método tem sido utilizado para estimar a confiabilidade de instrumentos de medida, obedecendo à seguinte fórmula:

$$r = n / n - 1 (1 - \sum \sigma_i^2 / \sigma_x^2)$$

Onde, σ_i^2 representa a variância dos escores dos sujeitos no item i, retendo os demais símbolos o seu significado.

Para Yu (2001), o valor mínimo aceitável para garantir a consistência interna dos dados é de 0,700, ou seja, $r \geq 0,700$.

6 RESULTADOS OBTIDOS

Segundo o método de verificação de consistência interna (Alfa Cronbach), o coeficiente de confiabilidade dos dados obtido foi de $r = 0,7598$, o que garante de forma significativa a consistência interna dos dados.

As afirmativas contidas no questionário obedecem a seguinte seqüência:

a) A cooperativa oferece várias alternativas de serviços para a solução de uma mesma necessidade; (b) A cooperativa se preocupa em oferecer o melhor e mais acessível serviço bancário/financeiro a seus associados; **(C) Sobras auferidas são apresentadas aos associados em assembléias para decidirem sua destinação;** (d) A finalidade da cooperativa é distributiva e democrática; **(e) Lucros em forma de sobras devem atender primeiramente as necessidades do cooperado;** (f) Um dos grandes problemas de sua cooperativa é a falta de participação de seus associados nas decisões em assembléias; **(g) As taxas de serviços cobradas (talões de cheques, cartão de crédito, etc.) pela cooperativa são satisfatórias;** (h) É possível observar a incorporação de novas tecnologias por parte da cooperativa; **i) Os relatórios periódicos emitidos pela cooperativa são perfeitamente claros e compreensíveis;** (j) A cooperativa é obrigada a criar a reserva RATES; **(k) A cooperativa apresenta relatórios mensais de desempenho;** (l) O conselho fiscal elabora relatórios para os associados; **(m) A cooperativa não deveria ser obrigada a criar a reserva RATES;** (n) Sinto-me, ao mesmo tempo, dono e usuário do empreendimento cooperativo; **(o) Esta organização permite que o cooperado conheça seus direitos e deveres;** (p) Acompanho a atuação do conselho fiscal; **(q) Participar de cooperativa de crédito significa auto-realização no meu ambiente de trabalho;** (r) Os princípios cooperativos é que identificam a diferença de uma organização cooperativa de outras organizações; **(s) A cooperativa se preocupa de forma excessiva na criação de reservas;** (t) A cooperativa possui um quadro de funcionários com alto grau de qualificação, permitindo assim, uma maior clareza sobre os produtos e serviços oferecidos; **(u) Participação em decisões gera seguramente motivação;** (v) A cooperativa permite que o cooperado recorra aos meios eletrônicos para sanar dúvidas sobre os diversos serviços oferecidos; **(w) A cooperativa oferece um competente serviço de consultoria, esclarecendo dúvidas e possíveis incertezas;** (x) Percebe-se que os funcionários e gerentes são amparados por excelente suporte técnico; **(y) A cooperativa não promove momentos para que o**

cooperado possa participar das decisões com maior intensidade; (z) Não tenho utilizado os serviços cooperativos, por perceber a falta de capacitação de funcionários e gerentes.

Na análise fatorial obteve-se 8 (oito) fatores que conjuntamente respondem por 63,82% da variação total dos dados. As interpretações préveas e a composição dos 8 (oito) fatores juntamente com suas cargas fatoriais são apresentadas a seguir:

Tabela 2- Composição dos fatores e respectivas cargas fatoriais

VARIÁVEL (ITEM)	FATORES/CARGAS FATORIAIS							
	1	2	3	4	5	6	7	8
(c)	0,73591							
(b)	0,66967							
(h)	0,63072							
(d)	0,62525							
(n)	0,61616							
(o)	0,52224							
(k)		0,79029						
(p)		0,74518						
(l)		0,71005						
(w)		0,53843						
(i)		0,47998						
(y)		-0,54156						
(r)			0,70178					
(u)			0,68677					
(e)			0,44477					
(q)			0,40418					
(m)				0,80544				
(e)				0,5807				
(j)				-0,7323				
(g)					0,70958			
(s)					0,68045			
(i)					0,42014			
(t)						0,70012		
(a)						0,68719		
(x)						0,43142		
(z)							0,73745	
(f)							0,67372	
(v)								0,7982

Fonte: Elaborado pelo autor com base em dados da pesquisa.

Uma vez apresentados os fatores, torna-se necessário nomeá-los e em seguida realizar alguns apontamentos no sentido de melhor interpretá-los. Sendo assim, os fatores que foram elaborados neste trabalho ficaram assim nomeados:

Fator 1 – Relação entre cooperado e cooperativa: 19,93% da variação total.

Para o conjunto de respostas dos cooperados aos itens que compõem o primeiro fator a maior frequência de respostas no grau de concordância foram os seguintes:

- 93,5% dos respondentes entendem que a decisão sobre a destinação de sobras auferidas cabe aos próprios cooperados;
- 90,5% entendem que a cooperativa se preocupa em oferecer o melhor e mais acessível serviço aos associados;
- 84% observam a incorporação de novas tecnologias por parte da cooperativa;
- 86,5% acreditam que a finalidade de uma cooperativa é a distribuição com participação democrática;
- 81,5% entendem perfeitamente a dupla condição de um cooperado em uma cooperativa, dono e usuário do empreendimento;
- 80,5% entendem que a cooperativa enquanto organização permite que o cooperado conheça claramente seus direitos e deveres.

Fator 2 – Informações sobre a cooperativa – 9,66% da variação total.

No que se refere ao conjunto de respostas dos cooperados que compõem o segundo fator, tem-se o seguinte grau de concordância:

- 55,5% dos cooperados respondentes entendem que a cooperativa apresenta relatórios mensais de desempenho. Porém, para o pesquisador a concordância não é muito acentuada (27,5% representam o grau de discordância e 17% não concordam e nem discordam);
- 41% acompanham a atuação do conselho fiscal (30% não acompanham a atuação do conselho fiscal e 29% foram indiferentes);
- 34% concordam que o conselho fiscal elabora relatórios para os associados, porém, 34% não concordam e 21,5% foram indiferentes;
- 82,5% reconhecem que a cooperativa oferece um bom serviço de consultoria nos momentos de dúvidas e incertezas;
- 73% entendem perfeitamente os relatórios emitidos periodicamente pela cooperativa;
- 49,5% acham que a cooperativa não promove momentos para que o cooperado possa participar de uma forma mais efetiva. Porém, para o pesquisador a concordância não é muito acentuada (32% tendem a discordar do item e 18,5% foram indiferentes).

Fator 3 – Significado da cooperativa – 7,60% da variação total.

Para o conjunto de respostas dos cooperados aos itens que compõem o primeiro fator a maior frequência de respostas no grau de concordância foram os seguintes:

- 88% dos cooperados respondentes entendem que os princípios cooperativos identificam um diferencial entre cooperativa de outras organizações;

- 92,5% encontram motivação quando efetivamente participam diretamente das decisões em suas cooperativas;
- 72% entendem que os lucros em forma de sobras devem atender em primeiro lugar as necessidades dos cooperados. Neste caso, 21,5% tendem a discordar;
- 63,5% entendem que participar do movimento cooperativista gera auto-realização no ambiente de trabalho. No entanto, 24% dos respondentes não concordam e nem discordam e 12,5% tendem a discordar da idéia.

Fator 4 – Reservas e sobras – 6,93% da variação total.

Para o conjunto de respostas, tem-se:

- 50% dos respondentes tendem a discordar do item “a cooperativa não deveria ser obrigada a criar a reserva RATES”. Porém, 24% concordam com a afirmativa e 26% não concordam e nem discordam. Com relação aos cooperados que optaram pela neutralidade, alegaram desconhecimento sobre o assunto em questão;
- 72% tendem a concordar com o item “lucros em forma de sobras devem atender primeiramente as necessidades dos cooperados”;
- 74% dos cooperados respondentes tendem a concordar com a obrigatoriedade de criação da reserva RATES. Dos respondentes, 22,5% foram indiferentes por desconhecerem o assunto.

Fator 5 – Taxas, reservas e relatórios – 5,50% da variação total.

Para o conjunto de respostas, tem-se:

- 67,5% dos respondentes tendem a concordar sobre a razoabilidade da cobrança de taxas de serviços efetuadas pelas cooperativas. Verifica-se que 25% tendem a discordar, mais ainda, reivindicam a isenção de algumas taxas (ex: talões de cheques);
- 57% concordam que a cooperativa se preocupa de forma excessiva na criação de reservas. Porém, a concordância não é muito acentuada (26,5% manifestaram discordância, considerando o quesito reservas como sinônimo de segurança);
- 73% concordam que os relatórios emitidos frequentemente são claros e compreensíveis.

Fator 6 – Funcionários, serviços e suporte técnico – 5,23% da variação total.

Para o conjunto de respostas, tem-se:

- 86% dos cooperados respondentes admitem que a cooperativa é possuidora de um quadro de funcionários com um alto grau de qualificação, possibilitando maior clareza e entendimento dos produtos existentes e serviços oferecidos;
- 84% manifestaram concordância em relação ao item “a cooperativa oferece várias alternativas de serviços para a solução de uma mesma necessidade”;
- 84,5% percebem que os funcionários e gerentes são amparados por excelente suporte técnico.

Fator 7 – Problemas das cooperativas – 4,70% da variação total.

No conjunto das respostas, tem-se:

- 91% dos cooperados respondentes manifestaram pela discordância em relação ao item “não tenho utilizado os serviços cooperativos, por perceber falta de capacitação de funcionários e gerentes”, o que de certa forma garante a concordância do item (x) do fator 6;
- 73% entendem que um dos grandes problemas da cooperativa é a falta de participação dos associados nas decisões em assembléias.

Fator 8 – Informações das cooperativas – 9,66% da variação total.

O único item relacionado com o oitavo fator possui o seguinte grau de concordância:

- 73,5% dos respondentes entendem que a cooperativa permite ao cooperado recorrer aos meios eletrônicos para sanar suas dúvidas sobre os diversos serviços oferecidos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa ora apresentada constata de forma clara que o cooperado é possuidor de um sentimento de satisfação no que se refere aos serviços prestados pelas cooperativas, com relativo destaque para os seguintes pontos: os cooperados entendem que a associação cooperativa se preocupa em oferecer o melhor e mais acessível serviço financeiro/bancário a seus usuários (90,52% de concordância); Com um grau de concordância de 82,5%, os cooperados respondentes acreditam que a cooperativa oferece ao usuário um competente serviço de consultoria, esclarecendo dúvidas e possíveis incertezas em relação aos produtos oferecidos pela cooperativa; Os cooperados reconhecem o grau de qualificação dos funcionários da cooperativa, facilitando de tal forma maiores esclarecimentos sobre os produtos e serviços oferecidos (86% de concordância); Os cooperados respondentes observam a incorporação de novas tecnologias por parte da cooperativa (84% de concordância); Com relação à questão: não tenho utilizado os serviços cooperativos, por perceber falta de capacitação dos funcionários, ocorreu um alto grau de discordância na ordem de 97%.

De um modo geral, os cooperados, depositam uma relativa confiança na associação cooperativa, na estrutura de atendimento e nas ofertas de serviços, mostrando que a trajetória escolhida por esses setores possui um sentido correto quando busca atender de forma eficaz as necessidades dos cooperados.

Na identificação dos pontos fortes e fracos na relação cooperado/cooperativa, na visão do próprio cooperado obteve-se:

Pontos fortes mais relevantes apontados pelos cooperados respondentes:

- a cooperativa oferece várias alternativas de serviços para uma mesma necessidade;

- “sinto-me ao mesmo tempo, dono e usuário do empreendimento cooperativo”;
- a participação em decisões gera seguramente motivação.

Pontos fracos mais relevantes apontados pelos cooperados respondentes:

- falta de informação com relação aos relatórios que indicam o andamento da cooperativa;
- pouca participação dos cooperados nas decisões cotidianas das cooperativas.

No que tange ao objetivo geral, a proposição foi de realizar um levantamento de fatores que, possam despertar interesse, não só participativo, como também, na busca de serviços financeiros junto às cooperativas de crédito. Em decorrência deste estudo, foram levantados os seguintes fatores:

- a) de ordem motivacional. Foram constatados alguns itens de fundamental relevância e com significativo grau de concordância. Os cooperados respondentes apontaram que o crédito é de fácil acesso e barato; o cooperativismo como um sistema seguro e que permite maior participação decisória dos associados; fazer parte de uma cooperativa de crédito gera auto-realização no seu ambiente de trabalho e participar das decisões seguramente causa motivação;
- b) de influência situacional. Uma significativa parcela dos cooperados respondentes justificou seu ingresso no cooperativismo via influência de amigos. Agilidade na prestação de serviços por parte das cooperativas aparece como um outro elemento influenciador positivo junto aos cooperados;
- c) de envolvimento. Entendem os cooperados respondentes que a finalidade cooperativa é altamente distributiva e ao mesmo tempo permite uma participação democrática nas principais decisões. Porém, uma parcela significativa de cooperados reclama por maior participação nas decisões cotidianas, o que poderia gerar um maior envolvimento dos associados.

Nesse sentido, destacam-se, a seguir, algumas sugestões de ordem prática, objetivando atender aos preceitos que envolvem a melhoria do relacionamento cooperativa/cooperado:

- a) estreitar a comunicação cooperativa – usuário, visando minimizar dúvidas na condução da gestão cooperativa e esclarecer algumas particularidades do processo administrativo. Para tanto, valorizar a existência de algum tipo de veículo informativo como um jornal mensal ou até mesmo a própria *internet*, que para os dias de hoje tem mostrado eficiência comunicativa e custo relativamente baixo;
- b) procurar melhorar sempre a capacitação dos empregados e consultores;

- c) melhorar a cada dia a qualidade dos serviços prestados. Nesse sentido, a qualidade não deve ser encarada mais como uma estratégia ou um mero objetivo, mas como uma política, pois a própria sobrevivência do sistema depende de tal premissa. A política citada passa pelo direcionamento de alguns vetores: conhecimento pleno das necessidades e expectativas dos cooperados e do mercado financeiro; orientação interativa entre os vários segmentos da cooperativa, visão de longo prazo, interligada e equilibrada com as visões de médio e de curto prazo; investir em novas tecnologias e saber otimizá-las adequadamente e ter liderança forte na consolidação de eventuais mudanças necessárias às cooperativas;
- d) toda cooperativa tem o dever de investir em atividades de cunho educativo. Ao realizar esse tipo de atividade, a cooperativa não só integra os seus associados na expansão do conhecimento básico, mas amplia o potencial de fidelização do cooperado;
- e) a formulação de indicadores pode ser um ferramental interessante, pois obriga a cooperativa a realizar, periodicamente, levantamentos estatísticos. Os indicadores poderiam ser criados a partir de alguns questionamentos tais como: presença de associados em assembléias; sugestões oferecidas pelos associados; os produtos e serviços mais procurados pelos cooperados; avaliação das despesas em relação ao orçamento; participação dos associados na construção do planejamento, entre outros;
- f) criação de um sistema de ouvidoria, para que a cooperativa saiba de forma direta e imediata as principais reclamações e sugestões dos cooperados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN. **Estrutura do sistema financeiro nacional**: ano de referência 2009b. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 15 Dez. 2010.

_____. **Indicadores estatísticos**: ano de referência 2009. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br>>. Acesso em: 15 Dez. 2010.

DELWICHE, L. D.; SLAUGHTER, S. J. **The little SAS book**: a primer SAS Inst. 3rd. ed. NC, USA, 2003.

GIL, A. C. **Projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **RAE: Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, p.20–29, maio/jun. 1995.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. 3. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

MEINEN, Ê. A súmula 262 do STJ e as cooperativas de crédito. In: _____. **Problemas atuais do direito cooperativo**. São Paulo: Dialética, p.40, 2002

OCB, Núcleo de Banco de Dados. **Representação do sistema cooperativista brasileiro**. Dez. 2009. Disponível em:
<[http://www.ocb.org.br/Relatórios Estatísticos/Estatísticasdezembro2004.zip](http://www.ocb.org.br/Relatórios%20Estatísticos/Estatísticasdezembro2004.zip)>.
Acesso em: 04 dez. 2010.

PINHEIRO, M. A. H. **Cooperativas de crédito**: história da evolução normativa no Brasil. 3. ed. Brasília: Banco Central do Brasil, 2005.

PINHO, D.B. **O cooperativismo no Brasil**. São Paulo: Editora Saraiva, 2004.

_____. **Que é cooperativismo**. São Paulo: Editora Dominus, 1966.

RECH, D. **Cooperativas**: uma alternativa de organização popular. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2000.

SAUNDERS, A. **Administração de instituições financeiras**. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

SCHARDONG, A. **A cooperativa de crédito**: instrumento de organização econômica da sociedade. Porto Alegre: Editora Rigel, 2002.

SCHNEIDER, J. O. Democracia: participação e autonomia cooperativa. **Perspectiva Econômica**, São Leopoldo, n. 72-73, p. 3-417, 1991.

YU, Chon Ho. **An introduction to computing and interpreting Cronbach Coefficient Alpha in SAS**. [2001]. Disponível em:
<<http://seamonkey.ed.asu.edu/~alex/pub/cronbach.doc>>. Acesso em: 14 Dez. 2010.