

FUNDAÇÃO ESCOLA DE COMÉRCIO ÁLVARES PENTEADO - FECAP

MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

RONALDO MANCINI

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

Dissertação apresentada à Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Eolo Marques Pagnani

SÃO PAULO

2006

Folha de Aprovação

RONALDO MANCINI

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

Dissertação apresentada a Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP,
como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

COMISSÃO JULGADORA:

Prof. Dr. Wilson Toshio Nakamura
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Prof. Dr. Anisio Candido Pereira
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP

Prof. Dr. Eolo Marques Pagnani
Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado - FECAP
Professor Orientador – Presidente da Banca Examinadora

São Paulo, 12 de setembro de 2006

Para Vera, companheira e amiga de todas as horas, e nossas filhas, Maria Carolina e Natália. Obrigado pela compreensão e apoio durante o desenvolvimento deste trabalho, por entenderem e aceitarem os momentos que não pude partilhar com vocês.

***Para meus pais,
Pelo dom da vida.***

***Para meus alunos,
Com os quais aprendo todos os dias.***

AGRADECIMENTOS

A todos aqueles que, direta ou indiretamente colaboraram para a realização deste trabalho:

Prof. Dr. Eolo Marques Pagnani, amigo e orientador.

Meus professores, pela seriedade que imprimiram à árdua tarefa de me ajudar a aprender.

Empresa Júnior Toledo, pela colaboração ímpar na realização da pesquisa de campo.

Cooperados e Diretores da Medcred e Odontocred, pela colaboração e paciência durante a realização das pesquisas.

Marilena Castilio, pelas orientações pedagógicas e revisão final.

Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado, pela colaboração e compreensão.

“Quando se convocam pessoas para fazer algo excepcional, gera-se uma força emocional poderosa. Nós, seres humanos, somos capazes de obras extraordinárias, sempre e quando algo maior do que nós mesmos nos mover”

J.O.Mayor.

RESUMO

Este trabalho tem como meta principal a investigação dos principais fatores que levam os associados de cooperativas de crédito mútuo a utilizarem os diversos serviços financeiros oferecidos por essas associações. Os principais fatores eleitos para a investigação efetuada estão associados ao comportamento do cooperado e dizem respeito à: satisfação do consumidor cooperativo quanto aos serviços cooperativos; questões de ordem motivacional e, questões sobre o conhecimento do cooperado em relação ao ambiente cooperativo. O trabalho desenvolvido envolveu três etapas: a fundamentação teórica pertinente ao objeto da pesquisa, estruturação da metodologia que satisfizesse aos objetivos da investigação e respectivo instrumental da pesquisa e, apresentação e análise das respostas de questionários aplicados e validados (52% do total de 240 questionários aplicados). Demonstrou-se que os fatores de ordem motivacional, de influência situacional e de envolvimento foram os mais relevantes na relação cooperado/cooperativa, na visão do próprio associado. Esses resultados também fornecem subsídios para a realização de trabalhos futuros no que tange ao segmento cooperativista.

Palavras-chave: Cooperativas de Crédito. Comportamento do Cooperado. Serviços Financeiros.

ABSTRACT

This project has as its main objective to analyze the main factors that take the mutual credit cooperative association partners to use several financial services offered by these associations. The main factors chosen by this realized analyses are related to the behavior of the partners and are related to the: cooperative customer's satisfaction related to the cooperative services; motivational matters; and issues related to the partner's knowledge in relation to the cooperative environment. The developed project involved three steps: the theoretical fundamentation pertinent to the objective of the research, the structure of the methodology which could satisfy the analyzes of the objectives and respective instrumental of the research and, the presentation and analyses of the replies from applied and valid questionnaires (52% from the 240 applied questionnaires). It was shown that the motivational factors, from situated influence and involvement were the most relevant in the relation between partners/cooperative, in the opinion of the own partner. These outcomes also offer subsidies for the realization of future projects in the area of cooperatives.

Key Words: Credit Cooperative. Partners' Behavior. Financial Services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cooperativismo : Símbolos	37
Figura 2 Composição simplificada do Sistema Financeiro Nacional	50
Figura 3 Estrutura atual do Cooperativismo de Crédito no Brasil.....	66
Figura 4 Riscos de Intermediação Financeira	70
Figura 5 Fatores associados aos critérios de avaliação	100

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Indagação do curso desejado – Cooperativa A:	
principais respostas.....	123
Quadro 2 Indagação do curso desejado – Cooperativa B:	
principais respostas.....	124

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Taxas de juros mensais médias cobradas em 2004 segundo modalidade de crédito e instituição.....	18
Tabela 2	Distribuição total de operações de crédito na área bancária(%)	68
Tabela 3	Distribuição do patrimônio líquido da área bancária (%)	68
Tabela 4	Identificação por sexo	115
Tabela 5	Idade dos Cooperados	116
Tabela 6	Tempo de associação (em meses)	116
Tabela 7	Profissão do Cooperado da Cooperativa A.....	117
Tabela 8	Profissão do Cooperado da Cooperativa B	118
Tabela 9	Principal motivo para se tornar cooperado	119
Tabela10	Número aproximado de vezes que o cooperado vai pessoalmente à cooperativa – Cooperativa A	120
Tabela 11	Participação do cooperado em assembléias promovidas pela cooperativa no ano anterior (2004).....	120
Tabela 12	A suficiência de assembléias realizadas anualmente	121
Tabela 13	Oferta de cursos pela cooperativa	122
Tabela 14	Pontos negativos da cooperativa na visão do cooperado	126
Tabela 15	Pontos positivos da cooperativa na visão do cooperado	126
Tabela 16	Composição dos fatores e respectivas cargas fatoriais	127

LISTA DE SIGLAS

ACI -	Aliança Cooperativa Internacional
BACEN -	Banco Central do Brasil
BANCOOB -	Banco Cooperativo do Brasil S.A.
BANSICRED -	Banco Cooperativo Sicredi S.A.
BNH -	Banco Nacional da Habitação
CECREMGE -	Central das Cooperativas de Economia e Crédito de Minas Gerais
CECRERJ -	Central das Cooperativas de Economia e Crédito do Estado do Rio de Janeiro
CECRESP-	Central das Cooperativas de Crédito do Estado de São Paulo
CECREST-	Central das Cooperativas de Economia e Crédito Mútuo do Estado do Espírito Santo
CFC -	Conselho Federal de Contabilidade
CONFEBRAS -	Confederação Brasileira de Cooperativas de Crédito
CMN -	Conselho Monetário Nacional
CUNA -	<i>Credit Union National Association</i>
CVM -	Comissão de Valores Mobiliários
FATES -	Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social
OCB -	Organização das Cooperativas Brasileiras
OCESP -	Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo
ORTN -	Obrigação Reajustável do Tesouro Nacional
RATES -	Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social

S A -	Sociedade Anônima
SFN -	Sistema Financeiro Nacional
SESCOOP -	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo
SICREDI -	Sistema de Crédito Cooperativo
SUMOC -	Superintendência da Moeda e do Crédito
UPC -	Unidade Padrão de Capital

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 Problema de pesquisa.....	20
1.2 Objetivos da pesquisa.....	21
1.3 Metodologia.....	21
1.3.1 Os procedimentos adotados na realização da pesquisa.....	23
1.4 Estruturação da dissertação.....	26
2 A ORGANIZAÇÃO COOPERATIVA E SEUS USUÁRIOS	28
2.1 Origens e princípios cooperativos.....	28
2.1.1 Os pioneiros de Rochdale.....	33
2.1.2 A Aliança Cooperativa Internacional (ACI).....	34
2.1.3 Os símbolos do cooperativismo.....	37
2.2 A evolução do cooperativismo no Brasil.....	39
2.3 O Sistema Financeiro Nacional e as Cooperativas de Crédito.....	46
2.3.1 O Sistema Financeiro Nacional.....	46
2.3.2 Cooperativas de crédito no Brasil.....	52
2.4 Legislação cooperativa no Brasil.....	74
2.4.1 A Lei Nº 5.764/71.....	79
2.4.2 O cooperativismo na Constituição de 1988.....	81
2.4.3 O cooperativismo no novo Código Civil Brasileiro.....	83
3 COOPERATIVAS DE CRÉDITO MÚTUO E SEUS SERVIÇOS	86
3.1 Serviços financeiros oferecidos pelas cooperativas de crédito.....	92
3.2 O comportamento do usuário de cooperativa como consumidor de serviços.....	94
3.2.1 Os principais fatores que influenciam o consumidor.....	99
3.2.3 A fidelização do cliente.....	104
3.3 Comportamento do usuário de cooperativa.....	106

4 PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS	112
4.1 Instrumento da pesquisa	112
4.2 Os instrumentos de análise da pesquisa.....	113
4.3 Resultados e análises da pesquisa	115
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	135
5.1 Recomendações para futuros trabalhos.....	140
REFERÊNCIAS.....	141
OBRAS CONSULTADAS	146
APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO.....	149
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	150