

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE ESTÁGIOS

**As Vantagens e Prerrogativas do Sistema  
Cooperativo de Crédito : um estudo de caso na  
UNICRED FLORIANÓPOLIS**

Rodrigo Machado

Florianópolis, julho de 2000.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO  
COORDENADORIA DE ESTÁGIOS

**As Vantagens e Prerrogativas do Sistema  
Cooperativo de Crédito : um estudo de caso na  
UNICRED FLORIANÓPOLIS**

Rodrigo Machado

Prof. Orientador:  
Alexandre Marino Costa

Área de Concentração:  
Administração Financeira

Florianópolis, julho de 2000.

Este trabalho de conclusão de estágio foi apresentado e julgado perante a Banca Examinadora que atribuiu a nota \_\_\_\_\_ ao aluno Rodrigo Machado na Disciplina Estágio Supervisionado Obrigatório - CAD 5236.

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Alexandre Marino Costa  
Presidente

---

Prof. Gilberto de Oliveira Moritz  
Membro

---

Prof. Sinésio S. Dubiela Ostroski  
Membro

**“MANTENHA O POVO UNIDO, A QUALQUER TEMPO, EM  
QUALQUER LUGAR”  
(SPACESCHIPS EART DO EPCOT CENTER)**

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram na minha caminhada durante estes quatro anos e meio de curso de graduação e também na elaboração deste trabalho. De modo especial, expresso meus agradecimentos:

- À Professor Mestre Alexandre Marino Costa , pela orientação, estímulo e coleguismo em todos os momentos.
- Aos meus pais, Ironi e Beatriz, e meu irmão, Ricardo pelo carinho e apoio constante.
- A minha namorada Denise, que tanto me apoiou e me deu forças nos momentos mais difíceis dessa caminhada.
- À Cooperativa Unicred, pela instituição vencedora que é, e por todos os funcionários que colaboraram pela minha vitória.
- Aos meus colegas de curso, mas em especial aos amigos

## SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS.....	vii
LISTA DE TABELAS.....	viii
LISTA DE GRAFICOS.....	ix
RESUMO.....	x
1 INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Contextualização da empresa.....	11
1.2 Tema problema.....	12
1.3 Justificativa.....	13
1.4 Delimitação do estudo.....	14
2 OBJETIVOS.....	16
2.1 Objetivo Geral .....	16
2.2 Objetivos Específicos.....	16
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
3.1 Histórico das relações do cooperativismo .....	17
3.2 Histórico do cooperativismo.....	18
3.3 Cooperativismo.....	19
3.3.1 Cooperativismo Brasileiro.....	21
3.3.1.1 Resolução 2608.....	22
3.3.2 Cooperativismo Catarinense.....	22
3.3.3 Tipos de cooperativismo.....	23
3.3.3.1 Cooperativismo de consumo.....	23
3.3.3.2 Cooperativismo agropecuário.....	23
3.3.3.3 Cooperativismo de crédito.....	24
3.3.3.4 Cooperativismo de produção.....	25
3.3.3.5 Cooperativismo de trabalho.....	26
3.3.3.6 Cooperativismo de Eletrificação e Telefonia Rural.....	27
3.3.3.7 Cooperativismo Educacional.....	27
3.3.3.8 Cooperativismo Habitacional.....	27

3.4 Cooperativismo de Crédito.....	28
3.4.1 Livre Adesão.....	29
3.4.2 Organização democrática.....	29
3.4.3 Soberania de trabalho.....	29
3.4.4 Intercooperação.....	30
3.4.5 Transformação Social.....	30
3.5 Sistema Unicred Brasileiro.....	31
3.6 Sistema Financeiro Brasileiro.....	33
3.7 Histórico dos Bancos.....	35
3.7.1 Bancos.....	36
3.7.1.1 Banco do Brasil.....	37
3.7.1.2 Banco Besc.....	38
3.7.1.3 Banco Real – ABN AMRO BANK.....	39
3.8 Vantagem competitiva.....	41
3.9 Produtos e serviços.....	42
3.10 Cooperativas X Bancos.....	46
4 METODOLOGIA.....	48
4.1 Tipo de estudo.....	48
4.2 Procedimento metodológico.....	48
4.3 Técnicas de coleta de dados.....	49
4.4 Técnicas de análise.....	49
4.5 Limitações e dificuldades.....	50
5 DESENVOLVIMENTO.....	51
5.1 A Unicred.....	51
5.2 O Brasil do Real.....	52
5.3 Simulação de gastos.....	54
5.4 Definição dos clientes.....	55
5.5 Preços de tarifas.....	57
5.6 Análise da concorrência.....	59
5.7 Análise da cooperativa Unicred.....	62
5.8 Resultado da simulação.....	66

5.9 Vantagens da Unicred Florianópolis.....	68
5.10 Instrumento de coleta de dados.....	70
5.11 apresentação e análise dos dados.....	71
5.12 Resultados de 1999.....	88
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	90
6.1 Conclusão.....	90
6.2 Recomendações.....	91
7 BIBLIOGRAFIA.....	93
8 ANEXOS.....	96



## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 – Sociedade x Bancos.....	47
QUADRO 2 – Instituições Participantes do trabalho e localização.....	48
QUADRO 3 - Resultados da Unicred em 1999.....	89

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Utilização de outros bancos pelos cooperados da Uniced.....	14
TABELA 2 - Produtos e taxas.....	58
TABELA 3 Cliente Pequeno do Banco do Brasil – Besc – Banco Real.....	59
TABELA 4 Cliente Médio do Banco do Brasil – Besc – Banco Real.....	60
TABELA 5 Cliente Grande do Banco do Brasil – Besc – Banco Real.....	61
TABELA 6 Cliente Pequeno Uniced Florianópolis.....	63
TABELA 7 Cliente Médio Uniced Florianópolis.....	64
TABELA 8 Cliente Grande Uniced Florianópolis.....	65
TABELA 9 – Tempo de cooperativa Uniced.....	72
TABELA 10 – Fatores de ingresso.....	73
TABELA 11 Utilização de outros bancos.....	74
TABELA 12 Fatores de utilização de outros bancos.....	75
TABELA 13 Isenção de pagamento de tarifas e serviços.....	76
TABELA 14 Viabilização de conquistas.....	77
TABELA 15 Viabilização de crescimento da classe médica pela Uniced.....	78
TABELA 16 Quantidade de participação de pessoa jurídica.....	79
TABELA 17 – Quantidade de Financiamento para clínica.....	80
TABELA 18 – Confiança no atendimento, agilidade e credibilidade.....	81
TABELA 19 Conhecimento das taxas por parte dos cooperados.....	82
TABELA 20 Uniced como desenvolvimento do cooperado.....	83
TABELA 21 Confiança nos serviços.....	84
TABELA 22 Uniced x Concorrência.....	85
TABELA 23 Sist. Cooperativista Brasileiro como alternativa de mercado.....	86
TABELA 24 Transferência da conta Uniced para outro Banco.....	87

## LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO 1 – Tempo de cooperativa Unicred.....	72
GRAFICO 2 – Fatores de ingresso.....	73
GRAFICO 3 Utilização de outros bancos.....	74
GRAFICO 4 Fatores de utilização de outros bancos.....	75
GRAFICO 5 Isenção de pagamento de tarifas e serviços.....	76
GRAFICO 6 Viabilização de conquistas.....	77
GRAFICO 7 Viabilização de crescimento da classe médica pela Unicred.....	78
GRAFICO 8 Quantidade de participação de pessoa jurídica.....	79
GRAFICO 9 – Quantidade de Financiamento para clínica.....	80
GRAFICO 10 – Confiança no atendimento, agilidade e credibilidade.....	81
GRAFICO 11 Conhecimento das taxas por parte dos cooperados.....	82
GRAFICO 12 Unicred como desenvolvimento do cooperado.....	83
GRAFICO 13 Confiança nos serviços.....	84
GRAFICO 14 Unicred x Concorrência.....	85
GRAFICO 15 Sist. Cooperativista Brasileiro como alternativa de mercado.....	86
GRAFICO 16 Transferência da conta Unicred para outro Banco.....	87

## RESUMO

O presente trabalho trata das vantagens do sistema cooperativo de crédito da Cooperativa de Economia de Crédito Mútuo dos médicos da Grande Florianópolis- UNICRED FLORIANÓPOLIS, frente aos Bancos Comerciais. Trata-se de uma pesquisa exploratório-descritiva.

No primeiro momento, exploratório, são abordados os antecedentes teóricos, o histórico do cooperativismo, seus primórdios, até as formas mais evoluídas dos dias atuais, o significado do tema para os vários autores e os modelos propostos para análise.

No segundo momento, descritivo, desenvolve-se um “estudo comparativo de casos”, aplicada para a Cooperativa Unicred e três Bancos Comerciais que participam da pesquisa, ou seja, o Banco do Brasil, o Besc e o Banco Real.

No terceiro momento, são apresentados os principais resultados da análise desta pesquisa, verificados nas planilhas de gastos, especialmente os aspectos econômicos, demonstrando a grande vantagem da cooperativa no resultados finais apurados perante os bancos participantes do estudo.

Finalmente, realiza-se uma reflexão das vantagens da cooperativa, não só no aspecto econômico, mais em muitos outros aspectos. Um questionário comprovando a satisfação dos cooperados por trabalharem com a cooperativa, a qual viabiliza o crescimento profissional e pessoal da classe médica, os resultados da cooperativa no ano de 1999 no âmbito nacional e o papel fundamental que a instituição possui para o desenvolvimento no mercado da classe médica.

**Palavras Chaves :** cooperativismo, cooperativismo de crédito, vantagem competitiva, bancos, sistema Unicred, análise comparativa.

# 1 INTRODUÇÃO

O setor brasileiro não atende plenamente mais as necessidades e demandas da nossa sociedade. Gastam-se tempo e energia em filas e os bancos, cada vez mais seletivos no que se diz respeito aos seus clientes. Há uma violenta concentração de recursos nas mãos de poucos, e os financiamentos quase não existem.

O Brasil possui o maior, o mais complexo e o mais sofisticado sistema financeiro da América Latina. Além disso, a partir dos anos 90 o setor bancário vem sofrendo reestruturações e ajustes frente às mudanças econômicas, na busca de maior produtividade, competitividade, eficiência para seus correntistas.

Para resolver esses problemas de âmbito mundial, propostas nos países mais desenvolvidos, cada seguimento cria sua própria instituição financeira, adequada às suas condições sócio econômicas e estruturada para servi-los. Esse sistema são as cooperativas de crédito, no qual a sociedade está conseguindo enfrentar os problemas financeiros.

Como nos países desenvolvidos, no Brasil muitas classes de trabalhadores estão se agrupando e formando cooperativas de crédito, mostrando-se superior em muitos produtos e serviços financeiros e bancários para seus cooperados. Obtêm através desses serviços um diferencial competitivo importantíssimo frente aos bancos convencionais, objeto deste estudo.

Compreendendo a importância no setor cooperativa de crédito e buscando levar ao conhecimento de mais pessoas da sociedade esse sistema e suas vantagens foi desenvolvido neste trabalho.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA EMPRESA

A instituição escolhida para o estudo foi a cooperativa Econômica de Crédito Mútuo dos Médicos da Grande Florianópolis – UNICRED FPOLIS, situada na rua Tenente Silveira 661, em Florianópolis, com 6 anos de atuação no mercado e de renome nacional perante as cooperativas de crédito mútuo brasileiro.

A Unicred Florianópolis – Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Médicos da Grande Florianópolis, teve seu início em outubro do ano de 1993, com o empréstimo de \$ 25.000 dólares da Unimed Florianópolis – Cooperativa de Trabalho Médico da Grande Florianópolis.

Teve suas atividades iniciadas em março de 1994, com sede dentro da própria Unimed situado a Rua Dom Jaime Câmara, número 98, na cidade de Florianópolis. Dois meses depois do início de seus trabalhos, a Unicred já se tornava auto suficiente e podia caminhar então dali pra frente sozinha, pois já não necessitava de mais ajuda. Em 1995, já com espaço insuficiente para atender com comodidade e qualidade seus cooperados transferiu-se para uma sala no térreo do edifício Ceisa Center, situado à rua Osmar Cunha 183, onde permaneceu por dois anos. Em 1997 comprou definitivamente sua sede onde permanece até hoje na rua Tenente Silveira, 661.

Desde sua criação, a Unicred só tem crescido enchendo de orgulho seus cooperados e colaboradores. Conta hoje com 1048 cooperados, dentre médicos, clínicas médicas e laboratórios.

Sendo uma cooperativa e não um banco, o Banco Central não aprova que as cooperativas tenham uma câmara de compensação para autenticação de documentos e cheques vindos de outros bancos. Por esse propósito a Unicred possui a parceria do Banco do Brasil para esses serviços.

Possui todos os serviços financeiros, como qualquer banco comercial comum. É fiscalizado pelo Banco Central e Pela Unicred do Brasil.

Tem por missão a gestão dos recursos do cooperado e do sistema cooperativista médico, fomentando o seu exercício profissional no campo econômico, social e educativo.

O órgão responsável pela emissão dos certificados médicos é o CRM – Conselho Regional de Medicina, o qual tem por objetivo, a fiscalização e uma maior união do corpo funcional médico da região.

## **1.2 Tema problema**

Para sobreviver, o homem agrupou-se em pequenas tribos e, a partir daí, percebeu que fazer as coisas em conjunto conseguia melhores resultados pelos esforços.

Desde o início, ainda no tempo das cavernas e da caça, onde homens e mulheres viveram cerca de trinta mil anos, a cooperação era a base do desenvolvimento da humanidade.

Em menos de dois mil anos atrás, a raça humana multiplicou-se pelo mundo, atravessou oceanos e se adaptou às mais diversas paisagens, conquistando espaços. Organizaram-se para viver coletivamente, seguindo normas e desenvolvendo suas relações sociais, produtivas e culturais.

Porém após passados os anos, com o desenvolvimento irregular da economia e a má distribuição de renda, muitas pessoas começaram a ser excluídas das relações sociais em geral. Poucas pessoas detém muito poder em suas mãos, dominando o mercado e muitas pessoas a partir dessa dominação são obrigadas a sobreviver diante das medidas impostas pelos donos do poder.

Uma das principais relações é a de crédito, onde o sistema financeiro brasileiro não dá oportunidades das pessoas em participarem, com bancos e instituições financeiras atendendo a somente quem tem interesse, excluindo que não dá lucro aos mesmos. Sendo assim, o trabalho apresenta a seguinte pergunta em questão : **Será que as cooperativas de crédito viabilizam as pessoas a desenvolver e concretizar os seu projetos profissionais e de vida ?**

O presente trabalho pretende mostrar que nem tudo está perdido quando se trata de finanças, de dinheiro e de crédito. Ele evidencia, que é perfeitamente possível a existência de um sistema financeiro moderno e eficiente com solidariedade e justiça social.

A cooperação, o associativismo sempre existiu e passados muitos anos volta a atuar em formas mais desenvolvidas, com o intuito de unir pessoas de uma mesma classe de trabalhadores , gerar progresso e desenvolvimento social .

### 1.3 Justificativa

Esse sistema é chamado de cooperativa de crédito mútuo, onde todos os cooperados organizam-se de forma democrática em defesa de seus interesse.

O sistema apresenta muitas vantagens em relação ao sistema bancário financeiro, favorecendo as pessoas que optam pelo sistema cooperativista brasileiro. Inexistência de distinção de pessoas, administração democrática, juros baixos, ajuda mútua são algumas das vantagens do sistema.

O presente trabalho é justificado através de um estudo de caso, demonstrando as vantagens que esse sistema proporciona aos seus participantes, reintegrando-os ao mercado, proporcionando-os possibilidades de desenvolvimento tanto no campo pessoal como profissional, sem necessitarem de bancos para isso.

Dessa maneira, unindo esforços conseguem resultados talvez nunca esperados como , recolocação no mercado de trabalho , tarifas baixas ou inexistentes frente as altas taxas de juros dos bancos, atendimento personalizado e processo participativo, tendo como principal objetivo o permanente interesse do grupo.

Pessoalmente, também justifica-se o presente estudo pela experiência vivenciada por este pesquisador nos últimos 2 anos. Funcionário da cooperativa, pôde presenciar no dia-a-dia de trabalho a conquista de realizações de muitos cooperados, e a indignação de muitos outros , frente as absurdas e exageradas taxas cobradas pelo outros bancos.

#### 1.4 Delimitação de estudo

Para comprovação deste estudo realizaremos uma simulação demonstrando o custo anual de um correntista com pequena, média e grande movimentação financeira. Participaram da simulação a Unicred Florianópolis, cooperativa de crédito do estudo de caso, o Banco do Brasil, o Besc e o Banco Real por se tratarem dos três bancos mais utilizados em conjunto com a Unicred pelos seus cooperados, recrutados através de análise secundária aos cadastros dos cooperados, gerando o seguinte quadro :

TABELA 1

Utilização de outros bancos pelos cooperados da Unicred

BANCO	QUANTIDADE DE UTILIZAÇÃO
BANCO DO BRASIL	340
BESC	218
REAL	197
OUTROS	293
<b>TOTAL</b>	<b>1048</b>

Fonte : Cadastro dos cooperados da Unicred Florianópolis



Demonstraremos através desta simulação, a grande diferença de preço dos serviços cobrados pelos Bancos, frente a cooperativa Unicred, e quanto os cooperados da Unicred gastam, deixando de desembolsar com tarifas e transações financeiras.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO ESPECÍFICO**

Identificar e analisar as vantagens e prerrogativas do sistema cooperativo de crédito da Cooperativa de Economia de Crédito Mútuo dos médicos da Grande Florianópolis- UNICRED FLORIANÓPOLIS, frente aos Bancos Comerciais.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ⇒ Demonstrar o preço das tarifas e serviços praticados pelos Bancos.
- ⇒ Levantar o custo que um cliente tem por ano com gastos em tarifas e serviços bancários.
- ⇒ Demonstrar o custo que um cooperado tem por ano com gastos em tarifas e serviços na UNICRED FPOLIS.
- ⇒ Analisar comparativamente as diferenças entre os gastos com tarifas e serviços.
- ⇒ Demonstrar e analisar as vantagens competitivas da UNICRED FPOLIS perante seus concorrentes.
- ⇒ Verificar o resultado obtido pela UNICRED FPOLIS frente ao mercado concorrente.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O presente capítulo, apresenta o tema dentro de um referencial teórico e histórico, objetivando apresentar informações necessárias ao estudo deste trabalho. Primeiramente, será apresentado uma visão geral sobre as cooperativas, como surgiram, sua evolução e os tipos existentes. O cooperativismo brasileiro e catarinense também serão abordados. Após, no decorrer do capítulo, o Sistema Unicred Brasileiro e o Sistema Financeiro Nacional, destacando os bancos comerciais participantes da pesquisa. E, finalmente, destaque sobre as vantagens competitivas e produtos e serviços oferecidos pelo Sistema Financeiro Brasileiro.

#### 3.1 Histórico das relações do cooperativismo

O cooperativismo sempre existiu nas sociedades desde as eras mais remotas, sob formas menos evoluídas, é claro, mas como a resultante de necessidades imperiosas de uma luta primitiva.

Procurando a origem da cooperação, chegamos ao começo da história da humanidade. Da oposição homem-natureza, resultou a necessidade do homem unir-se, somar esforços, cooperar para poderem enfrentar os obstáculos. (PADILHA, 1966.)

Para sobreviver, o homem agrupou-se em pequenas tribos e, a partir daí, percebeu que ao fazer as coisas em conjunto conseguia melhores resultados pelos seus esforços.

*Segundo a OCB – Organização da Cooperativas Brasileiras, há aproximadamente dez mil anos antes de cristo, pequenos grupos na região do Oriente Médio, começaram a se organizar recolhendo sementes e realizando o plantio. Da conseqüente organização do trabalho ocorreu uma aceleração e conseqüentemente o desenvolvimento das sociedades.*

A força associativa entre os homens demonstrou-se cada vez mais transformadora, chegando hoje as grandes cidades que o mundo possui.

A associação é uma sociedade civil sem fins lucrativos, onde vários indivíduos se organizam de forma democrática em defesa de seus interesses. Ao mesmo tempo, o associativismo se constitui em alternativa necessária de viabilização de atividades econômicas,

possibilitando aos trabalhadores e pequenos proprietários um caminho efetivo para participar do mercado em melhores condições de concorrência.

### 3.2 Histórico do cooperativismo

As bases da Doutrina Cooperativista delinear-se, como se sabe, no início do século passado, como parte de um conjunto de reações que procuravam atenuar ou suprimir os desequilíbrios econômicos e sociais resultantes do liberalismo econômico. (PINHO, 1976)

Após a fase da microeconomia no século XIX, onde as cooperativas ensaiavam timidamente seu funcionamento, a partir da ajuda mútua e da solidariedade opondo-se a concorrência, temos a fase de grandes avanços na tecnologia com a invenção de várias máquinas substituindo o trabalho artesanal pelo trabalho industrializado. Caracterizou-se nesse momento, uma grande mudança nas relações entre as pessoas, onde os grandes empresários industriais cada vez mais enriqueciam com a alta produção, e os trabalhadores ficam mais pobres em decorrência dos baixos salários, situações precárias de moradia, alimentação e grande desemprego.

A partir da situação instalada, os tecelões de Rochdale, em 1844 proclamaram solenemente as regras e normas de sua sociedade de consumo, apresentando uma ampla reforma econômica e social. A Declaração divulgada apontava:

1. Formação de um capital para emancipação do proletariado;
2. Construção de casa para obter alojamento a preço justo;
3. Assegurar o trabalho para todos os participantes
4. Cooperação integral.

PINHO (1976), sintetiza essas normas em apenas duas. A primeira seria a norma da igualdade, definindo as relações dos cooperados entre si, e a norma da proporcionalidade, que fixa as relações dos associados com a empresa cooperativista.

Estava formada a primeira cooperativa organizada no mundo, a qual iria se expandir muito rápido para todo o planeta.

### 3.3 Cooperativismo

O crédito está presente nas vidas das pessoas, desde as primeiras civilizações, como uma necessidade essencial a vida em sociedade. Infelizmente desde o começo dos tempos, é geralmente administrado por poucas pessoas, não possibilitando que todas as pessoas tenham acesso para crescimento próprio, tornando-se uma relação de dominação. Hoje em dia ter crédito na praça e uma identidade bancária passou a ser uma condição essencial de cidadania.

Contamos ainda , além da falta de crédito para gerir empresas, a dificuldade de empresas já existentes no mercado chegando a falência pela forte concorrência, acarretando desemprego e miséria. Se por um lado estas ameaças estão cada vez mais presentes na vida de cada um, por outro também é certo que cresce a busca por alternativas viáveis para superar a atual realidade econômica do País. Uma destas alternativas que vem chamando cada vez mais, a atenção de empresários, trabalhadores e estudiosos é a Cooperativa.

*SHARDONG(1996), defende que o sistema cooperativo, mais conhecido como bancos populares, é a maneira pela qual a própria sociedade está promovendo a humanização do sistema financeiro em todas as partes do mundo, ou seja, colocando a remuneração do capital num patamar justo e eliminando a formação de grupos de dominação com base no crédito.*

*Segundo PADILHA(1966), o cooperativismo é, pois, a doutrina econômica que, consagrando os princípios fundamentais da liberdade humana, intervém na ordem econômica, em defesa do interesse de agrupamentos organizados, para proporcionar a cada um de seus participantes o melhor resultado de sua atividade econômica pessoal.*

Para a Organização Cooperativas Brasileira, Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.

Já a OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina define Cooperativa é uma sociedade de, no mínimo, 20 (vinte) pessoas físicas, com um interesse em comum, economicamente organizada de forma democrática, isto é, com a participação livre e igualitária dos cooperados, aos quais presta serviços, sem fins lucrativos.

MAY(1998) ainda completa dizendo que as cooperativas são sociedades civis sem fins lucrativos que viabilizam o desenvolvimento de um grupo de pessoas com a mesma atividade profissional fazendo com que os mesmos realizem a sinergia de seus esforços para um objetivo comum.

*Cooperativa é uma organização de, pelo menos, vinte pessoas físicas unidas pela cooperação e ajuda mútua, gerida de forma democrática e participativa, com objetivos econômicos e sociais comuns, cujos aspectos legais e doutrinários são distintos de outras sociedades. Fundamenta-se na economia solidária e se propõe a obter um desempenho econômico eficiente, através da qualidade e da confiabilidade dos serviços que presta aos próprios associados e aos usuários.(OCESP,1999).*

As cooperativas baseiam-se em valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Na tradição dos seus fundadores, os membros das cooperativas acreditam nos valores éticos da honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo seu semelhante.(MAY,1998).

Todos os precursores do cooperativismo coincidiam em destacar as idéias da associação, a ação emancipada da classe trabalhadora, organizando os interesses da classe pôr meio de auto ajuda e não desde o poder, desencadeando iniciativas de baixo para cima. Todos pretendiam também a subordinação do capital ao trabalho, a eliminação do lucro como objetivo último da atividade econômica e sua transformação em excedente que, como meio e não fim, é indispensável a qualquer atividade econômica , bem como a organização cooperativista de toda a economia baseada na democracia, na equidade e na solidariedade ( DRIMER, 1981).

O mercado atual apresenta como característica principal um cenário com mudanças cada vez mais rápidas e frequentes. Temos de conviver com a evolução tecnológica acelerada e a globalização dos mercados consumidores e fornecedores. Para as empresas e para as unidades econômicas, isso implica na busca incessante pelas condições de competitividade,

demanda qualidade com aumento de produtividade, redução de custos, foco na atividade-fim, agilidade e flexibilidade crescentes, mudança nas relações de trabalho e no esforço contínuo de capacitação e qualificação profissional.

A partir disso estão surgindo cooperativas de todos os segmentos, pois como uma forte união e trabalho em grupo tem conseguido o tão esperado diferencial competitivo perante a concorrência e a dominação das grandes multinacionais.

### **3.3.1 Cooperativismo Brasileiro**

O cooperativismo surgiu, no Brasil, nos princípios deste século, em dois movimentos distintos: no Rio de Janeiro, com a criação da primeira Caixa Rural Raiffeisen em 1908, por Plácido de Melo e no Rio Grande do Sul em 1909 uma cooperativa também da classe Raiffeisiano. (MENDES, 1998)

Após, tivemos a criação dos Bancos Luzzati, que por sua localização predominantemente urbana, não tenham obtido agrupamento significativo. (MENDES, 1998)

Os primeiros entendimentos com o fim de desenvolver o programa no Brasil foram feitos em 1959. Em 1961, com apenas quatro cooperativas registradas foi fundada a FELEME – Federação Leste-Meridional da Cooperativas de Economia e Crédito-Mútuo.

Nesse momento iniciou-se um período de extrema liberdade para a formação e o desenvolvimento do cooperativismo, apesar dos contratemplos da ditadura Vargas e de várias revogações sofridas pela lei.

A partir de 1966 com o decreto Lei Nº 59, o cooperativismo foi submetido ao centralismo estatal, perdendo muitos incentivos e liberdades conquistadas.

Essas conquistas foram retomadas em dezembro de 1971, quando o governo estatizante promulgou a lei 5.764, delineando os rumos do cooperativismo brasileiro e possibilitando o seu crescimento significativo, principalmente no setor rural.

A história praticamente para por aí. Quase 29 anos depois, apesar da abertura política, da quebra de fronteiras econômicas e do ritmo cada vez mais rápido com que o mundo inteiro vê, se transformando, a velha lei 5764 continua a ditar as regras cooperativismo brasileiro.

Através da lei 5.764, a resolução 2608 é que hoje regulamenta a abertura e o funcionamento das cooperativas no Brasil.

Mesmo com o descaso do governo brasileiro, muitas cooperativas tem surgido nos quatro cantos do Brasil, ajudando muitas pessoas e conseqüentemente o desenvolvimento do país.

O movimento cooperativo brasileiro vive uma fase de franco crescimento e desenvolvimento, em especial na área urbana relata MENDES (1998).

O número de cooperativas cresce todos os dias, destacando-se em vários segmentos como crédito, educação, trabalho e saúde.

Roberto RODRIGUES (1998), Presidente da ACI – Aliança Cooperativa Internacional, coloca que o Brasil hoje é um potencial fantástico para conquistar o seu espaço no conselho das grandes nações utilizando o cooperativismo de crédito, só dependendo de novas políticas públicas.

### **3.3.1.1 Resolução 2608**

Aprova o regulamento que disciplina a constituição e o funcionamento de cooperativas de crédito.

O funcionamento de cooperativas de crédito depende da previa autorização do Banco Central do Brasil, concedida sem ônus e por prazo indeterminado.

Essa lei é que determina o que pode e o que não pode ser realizado pelas cooperativas de crédito. Definem seus pontos máximos de atuação, seu capital e P. L.

### **3.3.2 Cooperativismo Catarinense**

A idéia da criação de cooperativas, em santa Catarina, surgiu de uma forma um pouco diferente das experiências feitas em outros estados brasileiros, como a Colônia Tereza Cristina, fundada em 1847 no Paraná, a Sociedade Econômica Cooperativa de Ouro Preto e outras tentativas, principalmente no campo de consumo e do crédito. No território catarinense, foram os imigrantes italianos estabelecidos em terras da região do médio vale do Itajaí, em rio dos cedros, então distrito de Blumenau, que tiveram a idéia de criar uma sociedade de natureza cooperativa para facilitar a comercialização do fumo que produziam. ( OCESC, 1996)



O nome da primeira cooperativa foi Sociedade Cooperativa de Rio dos Cedros, em 27 de maio de 1910. Muitas outras cooperativas foram constituídas em várias regiões do estado. Após a crise de 29, com a quebra da Bolsa de Valores de Nova Iorque, onde o mundo inteiro acabou sendo afetado, a partir de 1934, o movimento cooperativista recomeçou no estado de Santa Catarina.

Após a criação da ASCOOP – Associação das Cooperativas de Santa Catarina, em 1964 e da constituição da OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina, passou a existir um anormalidade maior no sistema, fazendo com que as cooperativas atuassem dentro dos padrões determinados pela legislação da época em vigor.

### **3.3.3 Tipos de Cooperativas**

O cooperativismo se divide em vários segmentos como: de consumo, agropecuário, de crédito, produção, trabalho, eletrificação e telefonia rural educacional e habitacional.

#### **3.3.3.1 Cooperativismo de consumo**

Se subdividem em fechadas e abertas. Fechadas são as que admitem como cooperados somente pessoas ligadas a uma mesma empresa, sindicato ou empresa. As abertas, ou populares, são as que admitem qualquer pessoa que queira a elas se associar. Foi o primeiro tipo de cooperativa surgido no mundo (OCB, 1996).

As cooperativas de consumo precisam repassar aos cooperados mercadorias em qualidade, quantidade e preços favoráveis. (BENATO, 1993)

#### **3.3.3.2 Cooperativismo agropecuário**

É o maior segmento cooperativista brasileiro, com cerca de 1388 sociedades. (OCB, 1996). Se dividem conforme os tipos de produtos com quais trabalham. Muitas são mistas, ou seja, têm mais de uma ação: a de compras em comum (para compras de insumos,

adubos, sementes, instrumentos), e de vendas em comum ( venda dos produtos cooperados). (BENATO, 1993)

*Esse tipo de cooperativismo já se estendeu a todo território nacional e é o mais conhecido. O sistema cooperativista agropecuário presta um enorme leque de serviços, desde assistência técnica, armazenamento, industrialização e comercialização dos produtos, até assistência social e educacional aos cooperados. (BENATO, 1993).*

As cooperativas de produção formam, hoje, o segmento economicamente mais forte do Cooperativismo Brasileiro.

### 3.3.3.3 Cooperativismo de Crédito

#### a) Crédito rural

São cooperativas que destinam-se a produtores rurais de uma pequena área geográfica, fundamentada no princípio cristão de amor ao próximo. Admitem auxílio de outras pessoas ou entidades, mas prefere a ajuda mútua entre os próprios cooperados. (BENATO, 1993)

Dão formação moral aos cooperados, os quais se responsabilizam, solidariamente pelas atribuições contraídas pela cooperativa. Preferem capitalizar as sobras para fortalecimento da cooperativa.

Hoje, as cooperativas de crédito rural estão se rearticulando em nível nacional, pois são de fundamental importância para os agricultores.

EDUARDO ( 1996 ) , coloca que com a participação consciente e madura do produtor rural , e uma maior profissionalização são fundamentais para que, num futuro próximo, o sistema de crédito se fortaleça, apto de se sobrepor à interminável crise na agricultura brasileira.

## b) Crédito mútuo

Quando teve sua origem, no Canadá , tinha por objetivo, despertar nos trabalhadores o espírito de poupança, para que eles conquistassem, pelo esforço próprio, condições de crédito que resolvessem suas necessidades do dia-a-dia.

No Brasil, essas conquistas têm um objetivo educacional e outro econômico, que é a criação do hábito da economia sistemática entre os funcionários de uma mesma empresa, ou pessoas de uma mesma classe de trabalhadores, através de depósitos periódicos e regulares, com empréstimos a juros baixos aos cooperados.( BENATO, 1993).

As cooperativas de Crédito Mútuo são a grande alternativa para os assalariados e os pequenos empresários, que já estão sendo excluídos do sistema bancário convencional. ( BONCOMPAGNI, 1996).

## c) Crédito popular

*Já existiam muito antes das cooperativas de crédito, mais forte e atuantes. Prestavam serviços a pequenos empreendedores, comerciantes e industriais. É um sistema de crédito mais aberto, onde toda a comunidade pode participar, não sendo necessário o vínculo a uma empresa ou classe de trabalho. ( BENATO, 1993)*

### 3.3.3.4 Cooperativismo de produção

São cooperativas que produzem um ou mais produtos em série, com toda infraestrutura e instalações adequadas. Já existem cooperativas no setor têxtil, serviços gráficos, no de confecções de roupas e sapatos, etc. Em algumas destas cooperativas, os cooperados são operários as fábrica. ( BENATO, 1993)

### 3.3.3.5 Cooperativismo de trabalho

Esse é um segmento extremamente abrangente, pois os integrantes de qualquer profissão podem se organizar em cooperativas desse tipo.

As cooperativas de trabalho são constituídas por pessoas ligadas a uma mesma determinada ocupação profissional, com a finalidade de melhorar a remuneração e as condições de trabalho, de forma autônoma. (BENATO, 1993).

A OCB( 1996), coloca que a partir nesses últimos anos, o mundo inteiro começou a descobrir nas cooperativas de trabalho a grande saída para enfrentar o desemprego.

As mais conhecidas são :

#### a) De Saúde

São cooperativas constituídas por médicos, ou por dentistas, que se organizam para se fortalecer profissionalmente e prestarem melhores serviços à coletividade. Temos como exemplo a UNIMED ( médicos) e a UNIDONTO ( dentistas).

#### b) De Transporte

Existem cooperativas de taxistas em diversas cidades do País, prestando um serviço mais organizado e seguro à população e atendendo aos cooperados com abastecimento de combustíveis e outros serviços necessários a profissão. ( BENATO, 1993)

#### c) Outras

Incluem-se neste item as cooperativas de artistas, carregadores, estivadores, vigilantes, contabilistas, garçons e etc. (BENATO, 1993)

### 3.3.3.6 Cooperativismo de Eletrificação e Telefonia Rural

É um segmento tipicamente rural, que tem por objetivo fortalecer, para a comunidade, serviços de energia elétrica, seja repassando essa energia de concessionárias, seja gerando sua própria energia. ( BENATO, 1993).

A OCB (1996), coloca que esses tipos de cooperativas são fundamentais no desenvolvimento do meio rural.

### 3.3.3.7 Cooperativismo Educacional

É dividida em dois segmentos :

#### a) Formada por alunos

A cooperativa escola é constituída por alunos das escolas técnicas ou de nível superior , sob a responsabilidade dos próprios alunos, que exercem atividades agropecuárias para a manutenção da escola, comercializando o excedente. (BENATO, 1993)

#### b) Formada por pais de alunos

Os pais constróem ou arrendam uma escola e a administram para dar formação escolar a seus filhos. ( BENATO, 1993)

Esse tipo de cooperativa, diz GOMES ( 1996), oferece um ensino democrático de boa qualidade a um custo bem mais baixo que as outras escolas particulares.

### 3.3.3.8 Cooperativismo Habitacional

São consórcios para construção de casas e não cooperativas, já que tem como característica básica sua liquidação, tão logo seja construído o projeto habitacional. ( BENATO, 1993).

### 3.4 Cooperativas de Crédito

Como estudo deste trabalho iremos estudar o cooperativismo de crédito que segundo o Banco Central (Art.17 – Lei 4.595-1964), Cooperativa de Crédito Mútuo corresponde a sociedade de pessoas e não de capital em um sistema econômico e educativo na qual se busca o auxílio mútuo sob a forma de empréstimo a juros baixos e prazos compatíveis.

MARIANO(1997), coloca que as cooperativas de crédito são instituições criadas por um mesmo tipo de trabalhadores adequando-se as suas condições sócio econômicas e estruturadas para servi-lo, conseguindo através disso enfrentar os problemas financeiros.

As cooperativas de crédito quando atendem a seus associados, estão pensando em que podem servi-lo e não no que podem obter de lucro com ele. Tudo isso faz muita diferença, não há a menor dúvida. (MARIANO 1997).

Unindo esforços, vários segmentos de mercado criaram suas próprias cooperativas de crédito para servi-los e fortalece-los no mercado. Criam alternativas para excluídos do sistema, recolocando-os no mercado e fazendo com que o país retome seu crescimento. SHARDONG (1996) confirma dizendo que o cooperativismo de crédito brasileiro no contexto das atividades sócio-econômicas-financeira do Brasil é imprescindível, pois vêm ele contribuindo com o desenvolvimento do país.

Os cooperados são os próprios donos da instituição e através deste requisito lutam todos por um mesmo objetivo, com um maior empenho afim de crescer e prosperar. Possibilita a todos seus participantes direitos e deveres iguais, sem exclusões ou privilégios. Através da gestão dos recursos do grupo, todos possuem serviços de maior qualidade com taxas mais baixas praticadas pelo mercado aberto.

*SHARDONG(1996), define que a Cooperativa de crédito a partir de seus cooperados tem por missão principal servir de instrumento para agregar, administrar, manter e otimizar os recursos econômicos-financeiros gerados pelos cooperados, de modo a garantir a satisfação de suas necessidades e a excelência dos produtos e serviços aos seus cooperados.*

Cooperativa de crédito, por suas características e objetivos, deve seguir uma série de princípios que acabam diferenciando este empreendimento das outras unidades econômicas. Dentre esses princípios, destacam-se:

#### 3.4.1 LIVRE ADESÃO

A cooperativa de trabalho precisa estar aberta a todos os homens e mulheres que aceitem seus Princípios Básicos e acreditem na idoneidade profissional para os postos de trabalho que exercem. Não pode existir nenhum tipo de discriminação por motivos religiosos, políticos, raciais ou de sexo. As limitações se estabelecem unicamente em função das necessidades práticas e das exigências empresariais da cooperativa.

#### 3.4.2 ORGANIZAÇÃO DEMOCRÁTICA

Fundamentada na igualdade básica dos sócios, que implica na organização democrática da empresa que se concretiza: a) na soberania da Assembléia Geral, composta pela presença dos sócios e que exercita conforme a prática de "uma pessoa, um voto"; b) na eleição democrática dos Diretores e do Conselho Fiscal; c) na colaboração com os Diretores e Conselheiros designados para administrar a cooperativa por delegação do conjunto dos sócios.

#### 3.4.3 SOBERANIA DE TRABALHO

Em uma cooperativa, entende-se que o trabalho é o principal fator transformador da natureza, da sociedade e do próprio Ser Humano. As riquezas geradas por uma cooperativa são distribuídas entre os sócios em proporção do trabalho realizado e não em base a participação no Capital Social que cada sócio tem.

#### 3.4.4 INTERCOOPERAÇÃO

Manifesta-se na realização de negócios com outras cooperativas, na participação de outros movimentos cooperativistas do estado e do País, no estabelecimento de normas que visem aperfeiçoar o sistema, na divulgação do movimento e na realização de intercâmbios com entidades similares.

#### 3.4.5 TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O objetivo maior de uma cooperativa é o aprimoramento da situação econômica e social de todos os seus associados. Assim, a cooperativa de trabalho esforça-se para executar uma política de seguro pessoal para manter a tranquilidade de seus associados, facilita seu acesso a benefícios como plano de saúde e alimentação, oferece apoio administrativo da cooperativa para resoluções de problemas comuns dos associados e, principalmente, desenvolve uma política séria e consistente de treinamento profissional, com cursos, palestras, simpósios e outras atividades semelhantes.

As cooperativas de crédito se dividem em três modalidades de razão e são classificadas através da lei 5.764.

Segundo o artigo 6º, da lei nº 5.764, as cooperativas de crédito são classificadas em singulares, cooperativas centrais ou federações de cooperativas e confederações de cooperativas, assim definidas pelo mesmo dispositivo :

“ I – singulares, as constituídas pelo número mínimo de vinte pessoas físicas, sendo excepcionalmente permitida a admissão de pessoas jurídicas que tenham por objeto as mesmas correlatas atividades econômicas das pessoas físicas ou, ainda, aquelas sem fins lucrativos.

“ II – cooperativas centrais, as constituídas de , no mínimo três singulares, podendo excepcionalmente, admitir associados individuais.

“III – confederações de cooperativas, as constituídas de , no mínimo três cooperativas centrais, da mesma ou de diferente modalidades.

As cooperativas singulares, se caracterizam pela prestação direta de serviços aos associados. As cooperativas centrais objetivam, organizar em comum, os serviços econômicos e assistenciais de interesse das filiadas. (PONTES, 1982).



Um dos ramos mais dinâmicos do cooperativismo no passado, brutalmente esfacelado desde meados dos anos 60 e durante toda a década de 70, o cooperativismo de crédito busca novamente ocupar seu espaço, apesar de todas as dificuldades que lhe são impostas.

### **3.5 Sistema Unicred Brasileiro**

O sistema Unicred no Brasil são as Cooperativas de Economia e Crédito Mútuo dos Médicos. Hoje existem 112 Unicred's no Brasil, distribuídas em mais de dez estados da federação.

Como toda Cooperativa, a Unicred é a união de pessoas com interesses comuns, tendo como missão principal servir de instrumento para agregar, administrar, manter e otimizar os recursos econômicos-financeiros gerados pelos cooperados e pelo complexo Unimed, de modo a garantir a satisfação de suas necessidades e a excelência dos produtos e serviços.( UNICRED CENTRAL MG, 1996).

O sistema Unicred é formado pela Unicred do Brasil, Unicred's Centrais e Unicred's singulares. É uma instituição financeira, fiscalizada pelo Banco Central do Brasil, administrada pelos próprios cooperados, com Diretoria Executiva, Conselho de Administração e Fiscal, cujos membros são eleitos em Assembléia Geral , democraticamente.

A Unicred do Brasil tem por objetivos representar o Sistema junto a órgãos oficiais, financeiros, de cooperativismo nacional e internacional e governamentais. Implementar e garantir a manutenção da padronização do Sistema e a realização de promoções e participação em eventos. (UNICRED DO BRASIL, 1996).

Além disso, é de fundamental importância que a Unicred do Brasil promova a integração e suprimento de informações estratégicas e negociais, assessoramento jurídico, contábil e fiscal.

As Unicred's Centrais objetivam implementar, selecionar e treinar pessoas, oferecendo assessoria de negócios, de marketing, normativa, técnica e operacional, além de diagnosticar e avaliar o mercado.( UNICRED DO BRASIL,1996)

As Unicred's Singulares, por sua vez, objetivam atrair e incentivar os médicos cooperados a participarem das atividades das Unicred's, oferecendo produtos e serviços com qualidade, satisfazendo suas necessidades econômicas e sociais. (UNICRED DO BRASIL, 1996).

Credibilidade, segurança, exclusividade e excelente serviços são algumas características que tornam o Sistema Unicred mais do que especial. (GESTÃO COOPERATIVISTA, 1998).

Na cooperativa, o objetivo dos serviços e produtos desenvolvidos ultrapassam a visão do correntista, entendendo-se à busca do aprimoramento profissional dos cooperados e do desenvolvimento da Medicina da Região. O capital investido continua nas mão dos médicos, gerando benefícios e Ampliando os investimentos dos cooperados.

O Sistema Unicred oferece tudo que um Banco Tradicional oferece aos seus correntistas, só que conta com benefícios adicionais como demonstra a UNICRED CENTRAL MG (1996):

1. Crédito facilitado a juros mais baixos que o mercado, priorizando o desenvolvimento social e educativo de seus cooperados.
2. Financiamentos para a aquisição de equipamentos médicos, instalação e reforma de consultórios, automóveis, aperfeiçoamento profissional, e casas e apartamentos para o médico e seus familiares.
3. Agilidade nos seus pagamentos e recebimentos
4. Serviço de débito automático
5. Cobrança de taxas muito mais baixas que nos bancos comerciais e até isenção das mesmas.

Na Unicred além das vantagens demonstradas, ainda existe a vantagem de ser cooperado, participando dos "lucros" que a cooperativa por ventura possa obter no final de cada ano, sempre proporcional à sua participação, pois o cooperado é o dono da cooperativa.

A Unicred surgiu para atender aos interesses da Classe Médica e entidade afins, garantindo solidez, segurança e crescimento para um contingente de mais de 10.000 cooperados em todo o país. (UNICRED DO BRASIL, 1996)

### **3.6 Sistema Financeiro Brasileiro**

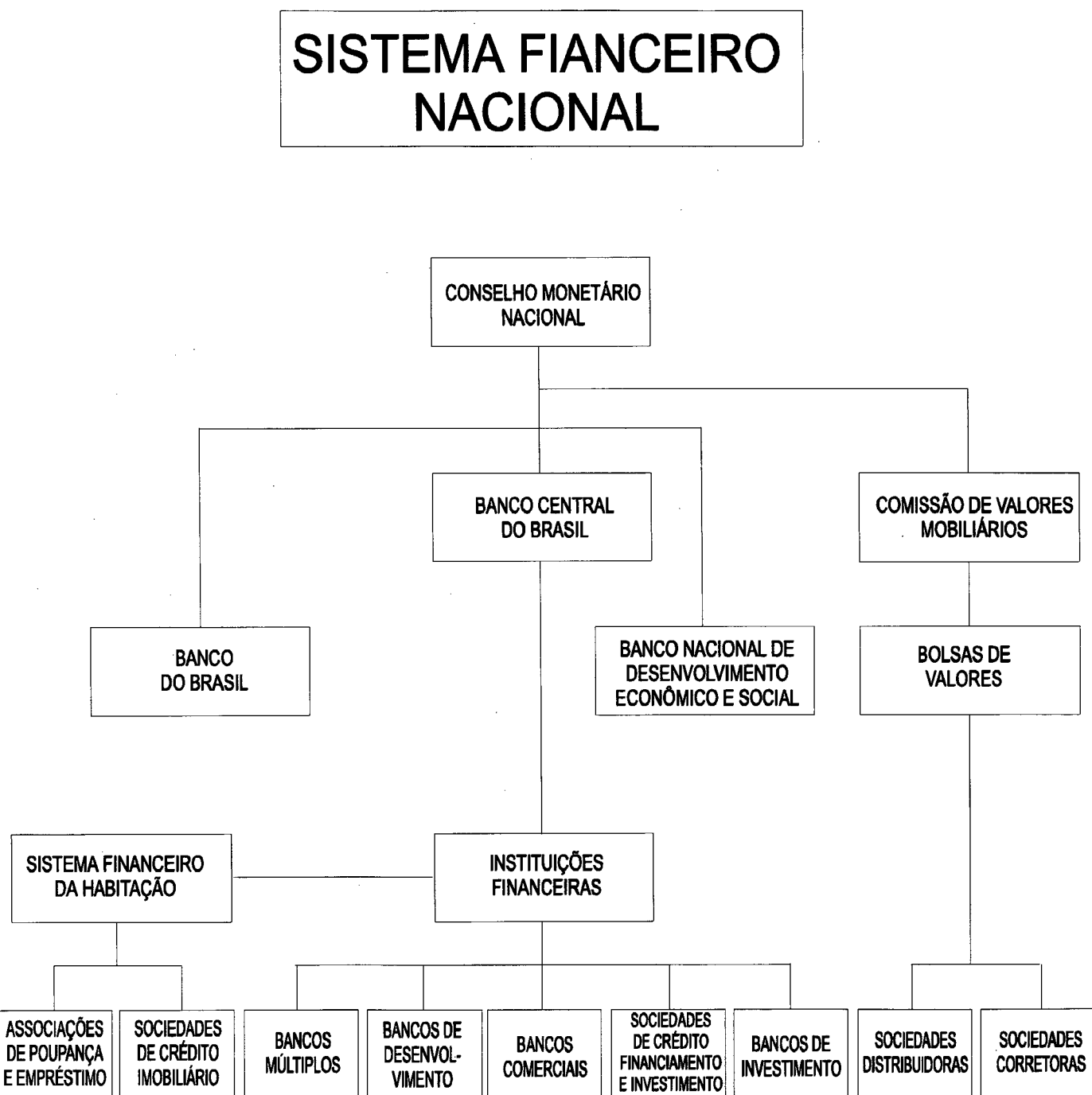
O Sistema Financeiro Brasileiro é constituído por uma ampla, diversificada e dinâmica rede de intermediação financeira, composta por bancos comerciais (também captadores de poupança privada), entidades de poupança e empréstimo, bancos de desenvolvimento, bancos de investimento, bancos múltiplos, companhias de crédito, financiamento e investimento (financeiras), e corretoras e distribuidoras de valores.

Segundo RUDGE (1998), sistema financeiro é o conjunto de instituições e instrumentos financeiros que possibilita a transferência de recursos dos ofertadores finais para os tomadores finais, e cria condições para que os títulos e valores mobiliários tenham liquidez no mercado.

A estrutura do sistema caracteriza-se pela presença de instituições sob controle governamental, de âmbito federal ou estadual, com alguma atuação nos segmentos comercial, poupança e desenvolvimento (financiamento de investimentos), e de instituições de controle privado, nacional e estrangeiro. Observa-se crescente atuação de bancos estrangeiros no mercado financeiro brasileiro, quer através de filiais, quer através de participação em instituições locais.

O sistema financeiro é composto pelas seguintes instituições distintas na figura 1 :

(RUDGE,1998)



Este organograma apresenta os principais organismos que compõem o Sistema Financeiro Nacional e sua conexão. O posicionamento físico das entidades não guarda qualquer relação de importância.

A rede bancária possui elevado nível de informatização e se estende hoje por quase todo o país, utilizando para tanto as mais avançadas tecnologias de telecomunicação. Por outro lado, em resposta às necessidades de um crescente e sofisticado mercado consumidor, notadamente das grandes cidades e das áreas mais desenvolvidas do interior, decorrência da expansão da fronteira agrícola, as instituições financeiras ofertam uma diversificada e moderna linha de produtos e serviços.

Vale ressaltar que o Sistema Financeiro nacional passa, hoje, por profundas reformas estruturais, como forma de se adequar à nova realidade do País, marcada, notadamente, pela estabilização da moeda nacional, pela queda da taxa da inflação interna e pela crescente demanda por capitais de longo prazo, capazes de propiciar a retomada do desenvolvimento econômico almejado.

Face ao longo período que o País conviveu com elevadas taxas de inflação, os mecanismos básicos de financiamento de longo prazo colocadas à disposição das empresas, e do próprio Governo, para a manutenção e expansão da atividade econômica e o desenvolvimento do País, estiveram e continuam ainda dependentes de poupanças compulsórias ou parafiscais, de recursos governamentais e de poupança externa.

Em síntese, o mercado financeiro brasileiro tem ainda limitada capacidade de prover recursos a prazos e custos compatíveis com os requisitos da produção e do investimento, restando às empresas recorrerem ao capital externo, ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, a principal instituição que possui linhas de financiamento a longo prazo no Brasil, ou aos bancos de desenvolvimento estaduais, estes últimos, porém, de forma mais restrita.

### **3.7 Histórico dos Bancos**

O modelo bancário trazido ao Brasil pelo Império foi o europeu. Entendiam-se como atividades básicas de um banco as operações de depósitos e empréstimos( descontos), pois outros serviços praticamente insistiam.(FORTUNA,1999).

A partir da metade do século, começaram uma série de grandes transformações provocadas pelo progresso e pela euforia do pós guerra.

A partir dos anos 50, propagaram-se os Bancos. A reforma bancária de 1964 e a Reforma de Capitais em 1965, definiram uma política relativa as instituições financeiras. Criou-se o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil. Portanto, a estrutura do sistema financeiro resulta, da reforma institucional do biênio 64/65.

A lei de Reforma Bancária (4.5959/64), em seu Art. 17, caracteriza instituições financeiras como: As pessoas jurídicas públicas e privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, a intermediação ou a aplicação de recursos financeiros pessoais ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

### 3.7.1 Bancos

Partindo do entendimento de que os Bancos são organizações e que estas se caracterizam como sistemas abertos, WEISBORD(1978), define banco como uma organização de um sistema aberto, em interação permanente com seu ambiente, que processa, mediante uma certa tecnologia, os seus *inputs* ( Recursos financeiros, Materiais, Humanos e de Informações), para produzir bens e/ou serviços destinados a satisfação das necessidades dos clientes.

Reforçando esse entendimento é importante registrar o que preceitua CHIAVENATO(1980) :

“ A organização pode ser considerada em termos de um modelo genérico de sistema aberto.

O sistema aberto está em contínua interação com seu ambiente e adquire um estado firme ou um equilíbrio dinâmico enquanto retiver sua capacidades de transformação de energia ou trabalho.

A empresa, que é uma organização social com objetivos próprios e motivada econômica ou monetariamente, recebe insumos da sociedade em forma de pessoas, materiais, dinheiro e informação, e transforma esses recursos em saídas de produtos, serviços e recompensas aos membros da organização suficientemente grandes para manter sua participação. O dinheiro e o mercado constituem o mecanismo de reciclagem dos recursos entre a empresa e o ambiente. A mesma espécie de análise pode ser feita em relação a todos os tipos de organizações sociais.

No caso específico dos bancos, como organizações, os bens/serviços são, naturalmente, as suas operações básicas ( depósitos, empréstimos, intermediação financeira, descontos) ou acessórias ( tais como ordem de pagamentos, cobrança, recebimento s de carnês, taxas) e sua rentabilidade, pode ser expressa em termos financeiros ou sociais.

Os Bancos privados, buscam, com maior ênfase, a lucratividade, o resultado financeiro, interessados em remunerar adequadamente os seus acionistas. Deve ressaltar também a qualidade e a natureza dos seus recursos e da alta tecnologia que processa, tendo em vista atingir seus objetivos.

É importante para os bancos, independentemente de sua natureza e da ênfase de seus objetivos, uma adequada utilização e combinação dos recursos disponíveis, com vistas a maximização, por sinergia, de seus resultados.

FORTUNA (1999) , portanto coloca que aos bancos interessa avaliar e alocar racionalmente os seus recursos, de forma a deles obter o máximo de rendimento possível na geração dos serviços bancários que ofertam a seus correntistas.

Essa postura, espera-se, viabilizará a obtenção de respostas ambientais favoráveis a consecução dos objetivos finais dos Bancos.

### **3.7.1.1 Banco do Brasil**

Durante prolongado período, o Banco do Brasil exerceu duplo papel no sistema de intermediação financeira no Brasil. Mesmo após a criação do Banco Central, o Banco do Brasil continuou a integrar um subsistema normativo atuando como autoridade monetária e , concomitantemente, como banco comercial (LOPES & ROSSETTI, 1998). Essa duplicidade de funções foi extinguida em 1986.

O Banco do Brasil, resultou da reativação , em 1906, do banco da República do Brasil ( resultante da fusão do Banco nacional, vindo do império, com o Banco dos Estados Unidos do Brasil, do período republicano).

Durante as primeiras quatro décadas posteriores a sua reativação, atuou diretamente, como instituição financeira do país. No período do Pós Guerra, até as reformas de

64/65, continuou exercendo funções executivas típicas de autoridades monetárias, atuando como banco dos bancos.

Após as reformas de 64/65, o Banco do Brasil perdeu sua maior parte de atribuições de um Banco Central e em 1986, como já dito, perdeu o restante de suas atribuições de agente monetário.

RUDGE ( 1998), coloca que as autoridades monetárias no Brasil ( Banco do Brasil e Banco Central), além de exercerem atividades típicas de Banco Central, operam como Banco de fomento, administrando um amplo e complexo sistema de credito seletivo.

Nos últimos anos, as mudanças no Banco do Brasil mostraram que o conglomerado BB, maior instituição financeira da América Latina, respondeu ao desafio da competição e está preparado para atuar no novo cenário financeiro.

O Banco do Brasil oferece soluções para todas as necessidades de serviços bancários de seus 11,3 milhões de clientes, de grandes operações de engenharia financeira ao crédito pessoal. Pessoas jurídicas podem contar com nosso atendimento diferenciado, que oferece soluções sob medida para cada empresa.

6.206 pontos de atendimento (2.820 agências) em todo o Brasil, 35 agências no exterior e parcerias internacionais (Visa, Mastercard, Western Union) permitem ao cliente BB ter acesso a serviços no mundo todo.

Aos conceitos de solidez e confiança, enraizados em quase dois séculos de história, o Banco procura agregar os de eficiência e qualidade, hoje referenciais para o mercado.

Investimentos crescentes em tecnologia e na qualificação dos recursos humanos são essenciais para consolidar esse novo BB, que também reformulou toda sua estrutura interna buscando mais agilidade e foco no cliente.([www.bb.com.br](http://www.bb.com.br))

### **3.7.1.2 Banco Besc**

O Besc é o Banco do Estado de Santa Catarina, tendo por objetivo principal ajudar o crescimento de organizações e pessoas, através do apoio financeiro e da prestação de serviços, com eficácia e lucratividade, harmonizando os interesses de clientes, acionistas e empregados e contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da sociedade catarinense.



Sofre hoje por várias modificações em toda a administração do Banco, e deve ser privatizado em pouco tempo, pois seus balanços não contém resultados nada satisfatórios.

Tem como lema o cliente em primeiro lugar, sempre primando por um procedimento ético, transparente e profissional. Procura desenvolver a integração da comunidade pois os recursos provenientes do Governo Federal e do próprio Estado são aplicados em cidades de Santa Catarina , ou seja, para o povo catarinense.

Qualidade com simplicidade é a forma de trabalho do seu corpo funcional para com seus correntistas, que é distribuído por quase 95 % das cidades do Estado de Santa Catarina.

Possui todos os tipos de serviços financeiros prestados por qualquer outro banco. Possui linhas de crédito destinadas a pessoas físicas e/ou jurídicas para aquisição de bens de consumo duráveis e crédito pessoal, nas seguintes modalidades: *Crédito Pessoal, Crédito Pessoal com Consignação (Desconto em Folha de Pagamento), Crédito Direto com Interveniência* .

### **3.7.1.3 Banco Real – ABN AMRO BANK**

O ABN AMRO Bank é um dos maiores bancos de negócios do mundo, atuando em mais de 70 países, com mais de 3.500 escritórios e cerca de 105.000 funcionários. Atualmente ocupa posição de destaque nos principais mercados do mundo: é o maior Banco estrangeiro dos Estados Unidos.

No Brasil, iniciou suas atividades em 1917, com o nome de Banco Holandês da América do Sul, concentrado-se no financiamento do comércio exterior e na parceria com empresas estrangeiras. Em 1992, transformou-se em banco múltiplo e mudou a razão social para Banco Holandês S/A, para, em outubro do ano seguinte, em consequência das fusões ocorridas na Holanda, receber a denominação de Banco ABN AMRO S/A.

A partir daí, o ABN AMRO Bank consolidou sua atuação no Brasil, considerado o terceiro mercado mais importante para a organização - logo após a Holanda e os Estados Unidos, com presença marcante nos segmentos de *Consumer Finance, Corporate Banking, Private Banking e Asset Management*.

Porém, em 1998, com o intuito de aumentar sua participação no mercado de varejo, o ABN AMRO Bank firmou uma parceria com o Banco Real e adquiriu o controle acionário do Bandepe, para tornar-se o maior banco estrangeiro do Brasil.

O ABN AMRO Bank é um grupo financeiro com presença mundial, sediado em Amsterdã, Holanda, com uma rede internacional de 1.883 agências em 71 países e 61 escritórios com atividades de banco de investimento em 35 países. Baseado no critério de "tier-1 capital", está situado em oitavo lugar no ranking mundial das instituições financeiras, segundo dados da revista "*The Banker*".

Com a parceria com o Banco Real e também com a aquisição do Bandepe (Banco do Estado de Pernambuco) anunciada em 17 de novembro de 1998, o Brasil passa a contar com mais 1.500 agências e 16 mil funcionários, tornando-se o terceiro mercado para o ABN AMRO Bank no mundo, ficando atrás somente da Holanda e dos Estados Unidos.

Estas duas iniciativas fortalecem e demonstram o objetivo do ABN AMRO Bank em se tornar um dos maiores bancos do Brasil, deixando claro assim o seu comprometimento para com o desenvolvimento do país.

Demonstram também a confiança no futuro do Brasil e o reconhecimento da progressiva internacionalização dos negócios de seus clientes, que serão consideravelmente beneficiados pela complementaridade dos serviços e produtos oferecidos por essas importantes e tradicionais instituições.

Viver o presente com os olhos voltados para o futuro. Com esta visão o advogado mineiro Clemente de Faria funda em 16 de junho de 1925 em pleno *boom* do café, aquela que seria uma das maiores instituições financeiras do Brasil, o Banco Real.

Juntamente com um grupo de amigos e empreendedores, Faria cria naquela data a Sociedade Cooperativa de Responsabilidade Limitada, que dois anos depois se transformaria no Banco da Lavoura de Minas Gerais. Ao longo de sua história, o Banco da Lavoura incorpora outros bancos e expande sua atuação no Brasil e no Exterior, destacando-se por seu pioneirismo.

É o primeiro banco nacional a abrir um escritório de representação em Nova Iorque, em 1957, após atingir a liderança entre os bancos privados brasileiros. No final da década de 60 transfere sua sede para São Paulo. Com a transferência, Aloysio de Andrade Faria assume a presidência do banco, que dois anos depois passa a se chamar Banco Real S.A.

Em 05 de novembro de 1998 passou a ser administrado pelo ABN AMRO Bank, 6º maior Banco do mundo, com presença em 72 países.

O Banco Real está hoje entre as maiores instituições financeiras do País e configura-se cada vez mais sólido, mais moderno, mais global e não menos local.

Assim, marcamos também o início de uma nova etapa de nosso relacionamento, que inclui também mais investimentos em tecnologia de automação bancária, ampliação do horário de atendimento do Disque Real e lançamento de produtos e serviços como a Cesta Real de Serviços e o Internet Banking. Nosso objetivo é tornar a administração do dia-a-dia bancário ainda mais prática e ágil para você.

### **3.8 Vantagem competitiva**

As várias cooperativas de crédito mútuo dos médicos de todo o Brasil, vem conseguindo atrás de suas ações e trabalhos com a classe médica ganhar mercado nesse nicho de mercado, conquistando um grande diferencial competitivo perante os Bancos comerciais, através de seus feitos e realizações diferenciados a classe médica.

Todo esse processo é fruto de muito empenho e dedicação com objetivo de prestar os melhores serviços e atender da maneira mais adequada seus cooperados.

McKENNA (1992), salienta que para alcançar vantagem competitiva sustentável, as empresas precisam criar algo único ao novo segmento.

É o que o Sistema Unicred e a Unicred Florianópolis vem conseguindo realizar. Com muito esforço procura criar novos produtos e serviços, cativando e conquistando a classe médica. McKENNA (1992) completa dizendo que a partir de hoje, em vez de terem de ser convencidos, os clientes estão cada vez mais convencidos a si próprios.

As empresas de hoje precisam ser muito mutáveis para conseguirem limitar as variáveis ambientais que atingem a empresa. A empresa que tiver êxito em suas investidas, ser mais ágil conquistará um importante diferencial competitivo. BOUVÉE (1992), acreditam que quem percebe os primeiros sinais de descontinuidade no ambiente e cria rapidamente uma nova estratégia para se adaptar e servir seus clientes é mais bem sucedido.

SHARDONG (1996), coloca que vantagem competitiva é produto adequado, serviço satisfatório, preço justo, distribuição compatível, comunicação eficaz, segmentação e talentos humanos, são atributos indispensáveis para toda cooperativa que deseja manter-se em um mundo extremamente dinâmico e crescentemente globalizado.

KOTLER (1997) contribui dizendo que para chegarmos a alta qualidade e diferenciação perante a concorrência precisamos utilizar o Marketing, que define, sendo uma ciência, a arte e a técnica de comercializar produtos e serviços.

Os bancos utilizam muito essa área da administração, o marketing, para fortalecer uma imagem, sua marca no mercado, com o intuito de conquistar mais clientes. Nas organizações que produzem serviços, e mais ainda no setor bancário, o marketing é muito utilizado como uma filosofia de ação empresarial frente ao mercado.

*Quando falamos de Marketing de serviços, então, precisamos ter consciência de que, para o consumidor, estamos vendendo um produto intangível. Até o ato da venda o serviço que será prestando é composto de promessas e expectativas. O serviço não é palpável, e seu valor não significa a propriedade de um bem. (COIMBRA, 1997).*

KOTLER (1997), coloca que “a compra de um serviço pede que aja fé no provedor do serviço”.

O Marketing pode se transformar numa ferramenta que contribua fortemente para o desenvolvimento do cooperativismo do nosso país. Outro ponto é que o Marketing facilita a compreensão no fator qualidade em serviços, com o diferencial para atrair os resultados desejados. (VILHENA, 1999).

Através do marketing são elaboradas as ações que serão feitas sobre os produtos e serviços que a empresa oferece aos seus clientes, satisfazendo-os da maneira mais conveniente e conquistando sua fidelidade com a empresa.

### **3.9 Produtos e serviços**

O setor comercial bancário, trabalha tanto com serviços, como com produtos. Possuem os serviços financeiros básicos para seus clientes e cada vez com mais criatividade elaboram produtos de aplicação e empréstimo para seus correntistas.

*KOTLER (1972), colocam que produtos são físicos, e referem-se aos milhares de itens tangíveis que têm valor de mercado, os quais estão disponíveis para a compra e destinam-se, em regra, a um mercado-alvo, podendo apresentar até cinco características: nível de qualidade, formato, estilo, marca e embalagem.*

McKENNA (1992), define serviço como uma transação de mercado realizada por uma empresa ou por um empresário, na qual o objeto de transação não está associado a transferência de propriedade de um bem tangível.

TOLEDO (1978) argumenta que uma distinção implícita entre bens e serviços é a que considera um bem como alguma “coisa” – um objeto, um artigo, um artefato ou um material – e um serviço como um “ato” – uma ação, um esforço, um desempenho.

*Segundo KOTLER (1997), serviços são produtos que constituem em atividades, benefícios ou satisfações que são ofertadas para a venda. São essencialmente intangíveis, e embora sejam pagos, não resultem em propriedade. Já produto como qualquer coisa que possa ser oferecido ao mercado para satisfazer uma necessidade ou desejo.*

No setor bancário, com grande aumento da população com acesso às agências, os serviços prestados pelas agências, ganharam em grande proporção uma atenção especial, visando através de trabalhos otimizar a qualidade e a rapidez dos atendimentos, tendo em vista a diminuição do tempo livre das pessoas para o deslocamento às agências e o tempo perdido nas filas. Com a grande quantidade de bancos gerando uma concorrência acirrada, bancos ágeis estão ganhando clientes e consequentemente mercado. KOTLER (1997) afirma isso, relatando que há muitas outras formas de aumentar o valor dos produtos através de serviços diferenciados.

Segundo PORTER (1994) as estratégias voltadas para a racionalização de processos, melhorias na eficiência operacional e redução de estruturas geram diferenciais competitivos importantes.

A produção de serviços bancários prestados pela Unicred, tem fundamental importância pois são um grande diferencial competitivo frente aos concorrentes. No sistema cooperativista, todos os cooperados contribuem igualmente para a cooperativa, sendo então cada cooperado dono da cooperativa, exigindo um nível de serviços especializados, dotados de rapidez, agilidade e com credibilidade das informações.

*BASSI ( 1997) completa dizendo que no atual ambiente empresarial, o conhecimento é um dos principais fatores de diferenciação de uma empresa em relação às suas concorrentes, pois o domínio de uma tecnologia de produto, de produção ou de gestão pelos funcionários pode representar um importante diferencial competitivo.*

SHARDONG (1996), ressalta que um diferencial competitivo da cooperativa sobre os bancos está na rapidez da concessão de produtos e pouca burocracia, diminuindo com isso a inadimplência, permitindo maior redução de taxas de juros.

Os produtos mais praticados pelos bancos e cooperativas de crédito são:

- **Empréstimo pessoal** – Modalidade de empréstimo em que o tomador não necessita demonstrar para qual finalidade o dinheiro se destina. Representa para SHARDONG (1996) uma segurança para o associado nas situações de emergência ou o apoio financeiro para concretização de seus projetos de consumo.
- **Conta Corrente/Cheque especial** – é um dos principais instrumentos para que o cooperado/correntista realize suas movimentações bancárias, como depósitos, saques, pagamentos, transferências e aplicações.
- **Débito em conta** – serviço no qual os cooperados/correntistas podem deixar suas faturas de pagamentos diversos arquivados no banco para pagamento em seus vencimentos com débito diretamente na conta corrente.

- **Aplicações Financeiras** – São os chamados depósitos a prazo.

= **Cooperativas** – Pelas limitações do Banco Central, as cooperativas não podem trabalhar com todos os tipos de aplicações. SHARDONG, (1996). Trabalham com três tipos, os quais são :

- a) **poupinvest** – depósito automático na conta corrente de curto prazo com carência de um, dois e três anos.
- b) **RDC** – Recibo de depósito cooperativo – Pré-Fixado e Pós-Fixado com períodos de 30,60,90e 180dias. As cooperativas de crédito podem pagar aos seus associados melhores rendimentos para seu dinheiro. Isso é possível porque aquela parte que seria o lucro do banqueiro pode ser dividida entre aplicador e o cooperado que toma emprestado. SHARDONG, (1996).
- c) Não pode trabalhar com *commodities*, ações e fundos.

= **Bancos** – Podem trabalhar com todos os tipos de aplicações para seus correntistas.

- **Doc** – Documento de Crédito – Serviço prestado por bancos e cooperativas para transferências de valores de um banco para outro banco. se dividem basicamente em dois tipos: o Doc “C”, onde o remetente nunca é o mesmo que o favorecido, incidindo CPMF no mesmo, e o Doc “D”, utilizado para transferências de contas de mesma titularidade , também de um banco para outro, sem incidência de CPMF.

- **Transferências** – utilizado também para transferências de valores de uma conta para outra, de banco para banco ou internas. O remetente pode ser o mesmo que que o favorecido.

- **Extrato** – produto bancário e cooperativo, onde o cliente tem acesso a discriminação de sua movimentação de conta corrente, aplicação e outros produtos. Pode ser semanal ou mensal.

- **Renovação/Manutenção Cheque Especial** – valor cobrado pelos bancos pela concessão do limite do cheque especial a seus correntistas. Pode ser cobrado mensalmente, trimestralmente ou semestralmente.

- **Talão de Cheques** – Produto regulamento como forma de pagamento á vista, tanto quanto dinheiro.

- **Cheque Avulso** – produto bancário e cooperativo utilizado pelos caixas das instituições para realizar saques de seu correntistas quando, os mesmos, não tiverem de posse de seu talão de cheques comum, ou de seu cartão automático de saque. A partir disso a caixa preenche um cheque avulso como forma de saque para o correntista.

### **3.10 Cooperativas x Bancos**

#### **Sociedade Cooperativa**

- É uma sociedade de pessoas;
- Objetivo principal é a prestação de serviços;
- Número ilimitado de cooperados;
- Controle democrático: um homem - um voto;
- Assembléias: "quorum" - é baseado no número de cooperados;
- Não é permitida a transferência das quotas-partes a terceiros, estranhos à sociedade
- Retorno proporcional ao valor das operações.

#### **Sociedade Mercantil**

- É uma sociedade de capital;
- Objetivo principal é o lucro;
- Número limitado de acionistas;
- Cada ação - um voto;
- Assembléias : "quorum"- é baseado no capital;
- Transferência das ações a terceiros;
- Dividendo proporcional ao valor das ações.



QUADRO 1  
Sociedades X Bancos

<b>SOCIEDADE COOPERATIVA</b>	<b>SOCIEDADE MERCANTIL</b>
<b>É uma sociedade de pessoas;</b>	<b>É uma sociedade de capital;</b>
<b>Seu objetivo é a prestação de serviços;</b>	<b>Objetivo principal é o lucro;</b>
<b>Tem número ilimitado de cooperados;</b>	<b>Número limitado de acionistas;</b>
<b>Dispõe de controle democrático: um homem – um voto;</b>	<b>Cada ação - um voto;</b>
<b>Em suas assembléias, o quorum é baseado no número de cooperados;</b>	<b>Nas assembléias, o quorum é baseado no capital;</b>
<b>Não é permitida a transferência das quotas-partes a terceiros, estranhos à sociedade;</b>	<b>Permitida a transferência das ações a terceiros</b>
<b>Retorno proporcional ao valor das operações.</b>	<b>Dividendo proporcional ao valor das ações.</b>

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de estudo

A metodologia empregada no trabalho é a exploratória /descritiva, através de um estudo comparativo de casos. A exploração do tema se realizará na teoria, através da bibliografia estudada e na prática, onde o autor está inserido na organização para uma melhor visão da realidade dos fatos.

Em uma etapa preliminar, exploratória, foi feito um estudo bibliográfico relativo ao levantamento de determinados temas: cooperativismo, cooperativas de crédito, sistema financeiro, bancos, produtos e serviços oferecidos pelos mesmos.

Para que este trabalho atingisse seus objetivos, fez-se necessário o estudo de caso para uma maior exploração das características da Cooperativa Unicred.

### 4.2 Procedimento metodológico

O procedimento metodológico adotado refere-se a um estudo comparativo de casos em três bancos comerciais brasileiros e uma cooperativa de crédito. O quadro a seguir mostra as organizações escolhidas.

QUADRO 2

Instituições Participantes do trabalho e localização

<b>Banco/Cooperativa de Crédito</b>	<b>Local</b>
<b>Banco do Brasil</b>	<b>Florianópolis</b>
<b>Banco Besc</b>	<b>Florianópolis</b>
<b>Banco Real</b>	<b>Florianópolis</b>
<b>Cooperativa Unicred</b>	<b>Florianópolis</b>

Nesse trabalho foi utilizado dois tipos de dados : dados primários e dados secundários. Os dados primários foram coletados dentro da Uniced através da observação pessoal do autor e através de um questionário com perguntas fechadas a partir de uma amostra da população dos cooperados com erro de 7%, além das pesquisas da ação Júnior da UFSC.

Os dados secundários são provenientes de livros e periódicos de Administração, relatórios da Cooperativa Uniced, cadastros dos cooperados da cooperativa e na resolução 2608.

### **4.3 Técnica de Coleta de dados**

O método utilizado como já visto foi o questionário composto de questões fechadas, aplicado para a diretoria executiva ( presidente, diretor administrativo, diretor financeiro), para o conselho fiscal ( 6 cooperados) , para o conselho administrativo ( 10 cooperados) e também para os 17 funcionários.

Os dados secundários foram coletados dentre as várias fontes como revistas, jornas e documentos internos da cooperativa para o presente estudo.

### **4.4 Técnicas de análise**

A análise do conteúdo de cada caso foi feita através das etapas de pré-análise, com a organização do material coletado, processo de análise de descrição analítica dos dados, com a classificação , interpretação referencial ( tratamento e reflexão) TRIVIÑOS (1992).

Para a análise comparativa dos casos, utilizou-se a metodologia proposta por Yin (1989).

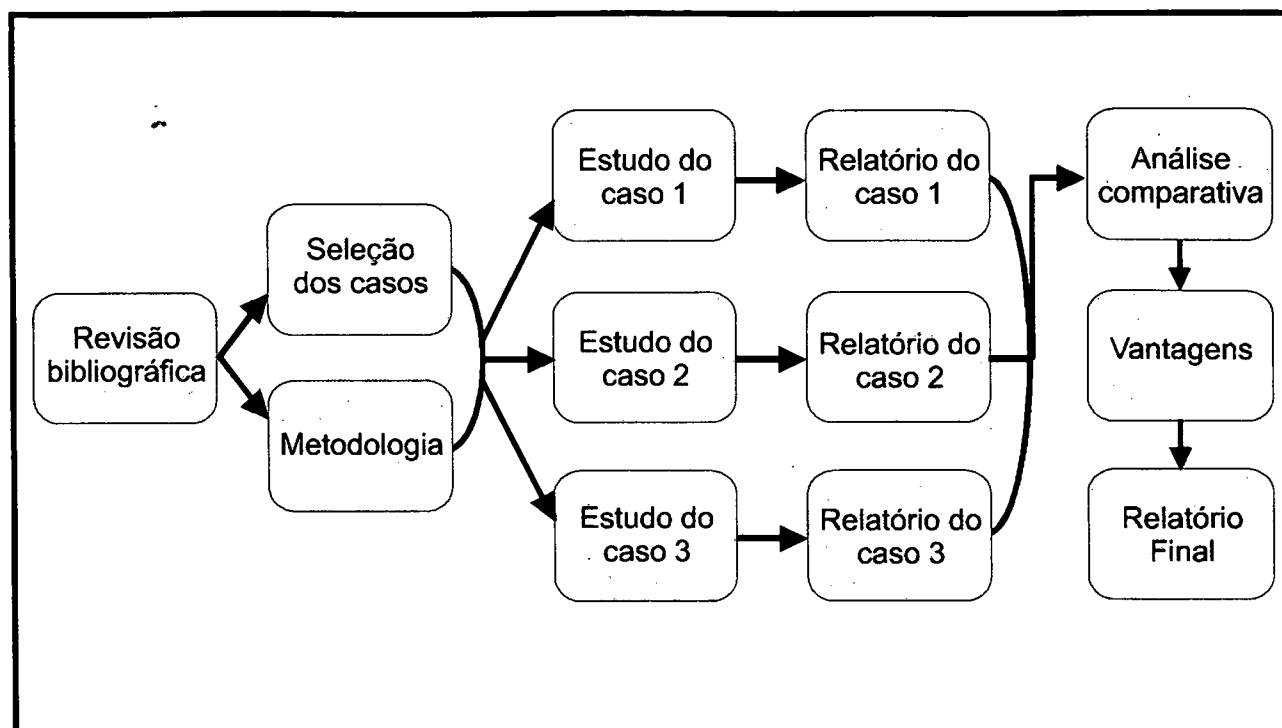


FIGURA 2 : Etapas do estudo comparativo de casos propostos por Yin

#### 4.5 Limitações e Dificuldades

A dificuldade maior para a realização deste trabalho, foi a disponibilidade de material sobre cooperativismo e conseqüentemente cooperativismo de crédito, visto que muito pouco foi escrito sobre esses temas até hoje. Dentro da própria cooperativa há falta de referencial teórico sobre o assunto.

## **5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS**

Este capítulo tem por objetivo demonstrar a Cooperativa Unicred Florianópolis, estudo de caso deste trabalho, onde será apresentado a simulação de gastos com as movimentações financeiras dos cooperados e correntistas dos bancos participantes. Após definidos os tipos das movimentações financeiras, ocorrerá o confronto com seus respectivos valores cobrados pelas instituições, gerando um custo mensal e anual por tipo de cliente especificado. Realizado o levantamento, serão confrontadas as informações e apresentadas as vantagens da cooperativa frente aos Bancos Comerciais participantes da pesquisa. Finalmente serão demonstradas através de uma pesquisa, a satisfação dos cooperados da Unicred Florianópolis, seguido dos resultados obtidos pela singular de nível nacional no ano de 1999.

### **5.1 A Unicred**

A Unicred Florianópolis tem por missão a gestão dos recursos do cooperado e do sistema cooperativista médico, fomentando o seu exercício profissional no campo econômico, social e educativo. Visa ampliar as oportunidades de investimento do cooperado com promoção de benefícios superiores ao sistema financeiro tradicional, tornando-o referencial ao médico, integrando-se ao sistema cooperativo e consolidando-se no mercado.

A Unicred com esses objetivos vem ajudando em muito o desenvolvimento da classe médica da Grande Florianópolis, tanto para os médicos como para seus pacientes que através de empréstimos subsidiados as clínicas e laboratórios conseguem modernizar seus equipamentos.

Qualquer médico da Região de Florianópolis pode se associar a Unicred. Para seu ingresso, o novo cooperado integraliza 5000 Chs, que representa hoje cerca de R\$ 1.300,00 reais. Esse dinheiro é o que constitui o patrimônio da cooperativa, e pode ser integralizado em até 30 vezes pelo novo cooperado. Após a provação do Conselho Administrativo e Fiscal o cooperado passa a ter direito de desfrutar de todos os serviços que a cooperativa oferece.

Todos os cooperados possuem os mesmos direitos e deveres, podendo ser demitidos ou excluídos a qualquer momento. Todos possuem direito a voto nas assembleias para votação de destinação de recursos, eleições e outras deliberações.

Como vimos, cooperativas são associações sem fins lucrativos, não trabalhando em função de resultados. Caso haja lucro no final do período, esse lucro é dividido e volta para os cooperados.

Desde o primeiro exercício da cooperativa, só obtive resultados positivos, obtendo sobras em todos os exercícios até hoje findados. A partir do fechamento de ano, é realizada uma assembléia geral onde todos os cooperados são convidados através do edital de convocação para comparecerem a e darem seu voto à destinação das sobras do exercício.

Até o momento todas as sobras que a cooperativa alcançou em seus seis exercícios, foi decidido pela grande maioria pela capitalização das sobras na cota capital dos associados. Com essa decisão, os médicos fortalecem cada vez mais a cooperativa, fazendo-a com que cresça cada vez mais fortalecida e sólida. Também proporciona a criação de novos produtos, redução de taxas e aumento de prazos.

Outro benefício verificado através desse ato, é um rateio mais homogêneo, sem privilégios, no qual todas as formas de participação tenham dividendos em percentuais equilibrados.

A Unicred conta hoje com o Presidente, um Diretor Administrativo, um diretor Financeiro e cinco Conselheiros Fiscais. Os funcionários totalizam hoje dezessete pessoas.

A Unicred está inserida num difícil segmento da economia brasileira, o setor financeiro. Compete com muitos bancos podemos brasileiros e internacionais e com certeza não teria chance de sobrevivência se não possui-se diferenciais competitivos perante seus concorrentes.

Desde sua criação sabia que sua trajetória seria difícil, mas não se abateu e se tornou o que é hoje. Para isso criou diversos tipos de vantagens nos serviços, como melhor qualidade, rapidez, credibilidade e transparência.

## **5.2 O Brasil do Real**

O Conselho Monetário Nacional (CMN) liberou as tarifas dos produtos e serviços oferecidos pelas 240 instituições bancárias em atividade no Brasil, assustando correntistas e

intensificando ainda mais a concorrência entre os bancos nacionais. Uma preocupação que não atinge os médicos associados à Unicred, já que por concessão da Cooperativa, não é cobrada qualquer tarifa para uso e movimentação das contas dos cooperados do sistema na Grande Florianópolis.

A isenção total de tarifas por parte da Unicred ( com exceção a de devolução de cheques sem provisão de fundos), somam-se, mais do que nunca, às diversas outras vantagens da cooperativa, que presta aos médicos um atendimento personalizado , com conforto e oferece serviços de *Home-banking*, as melhores taxas de juros do mercado tanto para empréstimo como para aplicações.

A partir dessa deliberação da CMN, a racionalização financeira passou a ser palavra de ordem no gerenciamento empresarial ou doméstico, resultando em esforços redobrados na busca da eliminação ou diminuição dos custos com serviços bancários. Ou seja, a partir de agora, cabe ao cliente buscar os serviços com menor custo, acompanhando com maior atenção o uso dos produtos oferecidos pela rede bancária e até reduzindo o número de talões, extratos e saques automáticos.

Pelo exagero das tarifas cobradas pelos bancos, muitos correntistas dos bancos comerciais já fizeram severas críticas e entraram com ações junto às Comissões de Defesa do consumidor, denunciando os custos elevados para a manutenção das cerca de 60 milhões de contas em bancos no país.

Um dos reflexos do Plano Real na vida financeira dos brasileiros é, sem sombra de dúvida, a necessidade de se implementar uma administração rígida de receitas e despesas. O ajuste e mais importante encontra-se no lado das despesas, já que no lado da receita a sintonia fina foi ajustada com todo rigor.

No Brasil do Real a partir da entrada de recursos estrangeiros, diminuindo em muito o lucro dos bancos com as reduções drásticas das taxas, fez com que os mesmos criassem alternativas para a recuperação dos lucros perdidos. É o caso das tarifas bancárias, liberadas pela CMN.

A julgar pelo que se vê na imprensa, a partir de agora, a simples tarefa de manter uma conta corrente em banco poderá transformar-se numa “cara” missão, da qual um erro de avaliação ou a falta de um controle rígido do correntista poderá representar um custo elevado e indesejado, em razão das diferenças hoje verificadas na aplicação de tarifas.

Por concessão da Unicred, os médicos correntistas estão resguardados destes problemas. Para os médicos correntistas da Unicred, a discussão comprova, mais uma vez, que a Cooperativa de Crédito é uma importante conquista da classe e que vem beneficiando em muito os profissionais e o desenvolvimento da medicina da região.

Nesse sentido, a cooperativa Unicred, tem a oferecer mais um importante benefício aos seus associados. Além de fomentar o desenvolvimento da atividade médica, a melhoria da capacitação técnica através da prática de juros menores para empréstimos por parte de seus cooperados, a cooperativa ainda isenta o médico de qualquer custo no uso e na movimentação de sua conta corrente

### 5.3 Simulação de gastos

Como estudo deste trabalho, mostraremos os gastos que um cooperado da Unicred tem por ano com despesas financeiras relativas a operações bancárias na Unicred Florianópolis. Comparativamente iremos apurar também o gasto dos correntistas dos Bancos : Banco do Brasil, Besc e Real.

A escolha destes três Bancos comerciais que farão parte da simulação, deu-se através de uma pesquisa secundária realizada com os cadastros dos cooperados atuais da cooperativa. No momento da abertura da conta , os novos associados preenchem um cadastro onde existe um campo que deve ser preenchido com a outra instituição financeira que o novo cooperado trabalha.

O quadro desta pesquisa encontra-se na Justificativa do Trabalho em questão, e pela quantidade apurada, verificou-se que os três Bancos mais utilizados são o Banco do Brasil, o Banco Besc e o Banco Real .

Existem algumas justificativas que comprovam essa pesquisa. Todos os médicos que trabalham em institutos e prestam serviços ao Estado se Santa Catarina, necessitam possuir uma conta no BESC, o banco do Estado, para poderem receber sua produção e/ou seu salário.

O Banco do Brasil por ser o banco que mais tem agências no país, facilitam a movimentação dos cooperados, pois podem realizar transações financeiras quase que *on-line* por todo o Brasil. Outro ponto importante, é que como a Unicred tem parceria com o Banco do



Brasil, as transferências são automáticas do Banco do Brasil para a Unicred e vice-versa , mais um serviço sem custo e ágil para os cooperados.

O Banco Real possui um produto segmentado e diferenciado para a classe médica do Brasil. Com a apresentação da carteira do CRM – Conselho Regional de Medicina, os médicos possuem um atendimento diferenciado, com produtos personalizados pelo Banco para diferenciação da classe no mercado.

Estes fatores com certeza ajudaram a refletir na quantidade de usuários que os três bancos obtiveram na pesquisa de dados secundários realizada.

Primeiramente serão definidos os tipos de clientes analisados na pesquisa que são : cliente , com pouca movimentação, média movimentação e grande movimentação. Após isso, será montado uma simulação de movimentação financeira de cada tipo de cliente , com base na movimentação dos cooperados da Unicred Florianópolis. A mesma movimentação também será utilizada para os correntistas dos Bancos propostos.

Serão demonstradas as taxas e valores cobrados de dez serviços e produtos financeiros, com a finalidade de construir o valor gasto mensalmente e anualmente de cada cooperado da Unicred e correntista dos bancos.

A partir das simulações estruturadas, realizaremos um confronto e veremos os resultados apurados de cada segmento, suas vantagens e desvantagens.

#### **5.4 Definição dos clientes**

A definição dos clientes para a simulação se deu através da escolha do observador as contas correntes dos cooperados , através de uma análise verificando a quantidade de lançamentos por contas. Foi definido que para o presente trabalho serão realizadas simulações com clientes de pouca, média e grande movimentação, afim de abordar mais amplamente as todos os tipos de clientes e dar uma maior realidade do estudo.

Após a pesquisa realizada nas contas dos cooperados Unicred , a qual serviu de base para a realização do trabalho observou-se que :

### **1. Cliente pequeno :**

#### **Movimentação :**

- 5 débitos em conta
- 3 transferências
- 2 doc's
- 1 talão de cheque
- 2 cheque s avulso
- empréstimo pessoal no valor de R\$ 10.000,00.
- renovação cheque especial - trimestralmente
- juros cheque especial – para o valor de R\$ 1.500,00.
- 6 extratos mensais no banco e um consolidado mensal

### **2. Cliente médio**

#### **Movimentação :**

- 12 débitos em conta
- 7 transferências
- 5 doc's
- 2 talão de cheque
- 4 cheque s avulso
- empréstimo pessoal no valor de R\$ 20.000,00.
- renovação cheque especial - trimestralmente
- juros cheque especial – para o valor de R\$ 1.500,00.
- 10 extratos mensais no banco e um consolidado mensal

### **3. Cliente Grande**

#### **Movimentação :**

- 19 débitos em conta
- 7 transferências
- 10 doc's
- 4 talão de cheque
- 4 cheque s avulso

- empréstimo pessoal no valor de R\$ 100.000,00.
- Aplicação Financeira no valor de R\$ 35.000,00.
- renovação cheque especial - trimestralmente
- juros cheque especial – para o valor de R\$ 10.500,00.
- 12 extratos mensais no banco e um consolidado mensal.

Definidos as movimentações de cada tipo de cliente, serão demonstradas as taxas de cada tipo de serviço cooperativo e bancário que as instituições praticam.

### **5.5 Preços das tarifas**

A simulação proposta vai incluir dez operações financeiras, que tanto a cooperativa como os bancos praticam. As operações são as seguintes: Empréstimo Pessoal, conta Corrente/ Cheque especial, débito em conta, Aplicações financeiras, doc's, Transferências, emissão de extrato, manutenção conta corrente/cheque especial, cheque avulso e talão de cheque.

Dentre as operações escolhidas, apenas a operação empréstimo e aplicação financeira são utilizadas pelos cooperados e correntistas a mais esporadicamente, e não são utilizadas por todos os clientes.

As demais praticamente são usadas diariamente pelos clientes que necessitam delas para suas transações financeiras.

Cada tipo de operação financeira possui um significado e serve para uma movimentação financeira diferente das demais, o que veremos a seguir:

Mostraremos agora as taxas que cada instituição bancária cobra por serviço e juntamente demonstraremos as taxas cobradas pela Cooperativa Unicred Florianópolis.

As taxas de empréstimo pessoal foram coletadas pela Empresa Ação Júnior - UFSC, a qual realiza a por solicitação da Unicred, mensalmente a coleta das taxas de empréstimo pessoal de dez bancos comerciais de Florianópolis, dentre os quais estão os bancos da pesquisa deste trabalho.

As demais taxas foram coletadas pelo próprio autor do trabalho, em visita ao Banco do Brasil, agência 16-7 no centro da cidade de Florianópolis, situado a Praça 15 de

Novembro, 321, à agência 0131 do Banco ABN-Amro situado a rua Álvaro de Carvalho 51, e a Agência Besc também situada a Rua Tenente Silveira 51, no centro de Florianópolis.

As taxas demonstradas foram coletadas pela Empresa Ação Júnior, por solicitação da cooperativa Unicred, que realiza esse serviço mensalmente afim de levantar as taxas dos principais bancos comerciais da cidade a título de comparação e informação para seus cooperados

As taxas apuradas são :

## ABELA 1

Produtos e taxas

<b>Serviços financeiros / Instituições</b>	<b>Banco do Brasil</b>	<b>Banco Besc</b>	<b>Banco Real</b>	<b>Unicred</b>
<b>Crédito Pessoal (taxa mensal)</b>	<b>4,5%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Desconto Especial –Juro</b>	<b>8%</b>	<b>8,8%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>
<b>Saldo em Conta ( unidade)</b>	<b>R\$ 1,50</b>	<b>R\$ 1,35</b>	<b>R\$ 2,00</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Operações Financeiras( 60d-CDI)</b>	<b>Per. – 1,03 %</b>	<b>Per. – 1,01 %</b>	<b>Per. – 1,07 %</b>	<b>Per. – 1,21 %</b>
<b>Comissões ( unidade)</b>	<b>R\$ 3,50</b>	<b>R\$ 3,50</b>	<b>R\$ 3,50</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Transferências (unidade)</b>	<b>R\$ 2,00</b>	<b>R\$ 2,00</b>	<b>R\$ 1,00</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Contrato( unidade)</b>	<b>R\$ 0,40</b>	<b>R\$ 0,60</b>	<b>R\$ 0,75</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Manutenção Conta Corrente</b>	<b>R\$ 15,00</b>	<b>R\$ 12,00</b>	<b>R\$ 18,00</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Desconto avulso</b>	<b>R\$ 2,30</b>	<b>R\$ 1,80</b>	<b>R\$ 1,50</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Emissão de Cheque</b>	<b>R\$ 6,00</b>	<b>R\$ 7,00</b>	<b>R\$ 10,00</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>

Fonte : Pesquisa realizada para empresa Unicred pela Ação Júnior – UFSC

### 5.6 Análise da concorrência

Apuradas as taxas e a descrição de cada tipo de cliente de acordo com a quantidade de movimentação mensal na cooperativa e nos bancos, podemos realizar o confronto dos serviços financeiros com seus respectivos valores cobrados afim de chegarmos ao custo médio mensal e anual dos correntista dos três bancos comerciais participantes da simulação.

TABELA 3

## Cliente Pequeno Banco do Brasil – Besc – Banco Real

Serviços Financeiros	Quantidade	Valor	Banco do Brasil	Valor	Banco Besc	Valor	Banco Real
Empréstimo Pessoal	R\$ 20.000,00	4,5%	Parcela Mensal R\$ 1379,00	5%	Parcela Mensal R\$ 1.449,00	6%	Parcela Mensal R\$ 1.593,00
Cheque especial	R\$ 1.500,00	8%	R\$ 120,00	8,8%	R\$ 132,00	10%	R\$ 150,00
Juros							
Débito em conta	12	R\$ 1,50	R\$ 18,00	R\$ 1,35	R\$ 16,20	R\$ 2,00	R\$ 24,00
Aplicação Financeira	-	-	-	-	-	-	-
Doc's	5	R\$ 3,50	R\$ 17,50	R\$ 3,50	R\$ 17,50	R\$ 3,50	R\$ 7,00
Transferência	7	R\$ 2,00	R\$ 14,00	R\$ 2,00	R\$ 14,00	R\$ 1,00	R\$ 7,00
Extratos	10	R\$ 0,40	R\$ 4,00	R\$ 0,60	R\$ 6,00	R\$ 0,75	R\$ 7,50
Manutenção C/C	1 Trimestral	R\$ 15,00	R\$ 5,00	R\$ 12,00	R\$ 4,00	R\$ 18,00	R\$ 6,00
Cheque avulso	4	R\$ 2,30	R\$ 9,20	R\$ 1,80	R\$ 7,20	R\$ 1,50	R\$ 6,00
Talão de cheques	2	R\$ 6,00	R\$ 12,00	R\$ 7,00	R\$ 14,00	R\$ 10,00	R\$ 20,00
<b>TOTAL MENSAL</b>	-	-	<b>R\$ 1.578,70</b>	-	<b>R\$ 1.659,90</b>	-	<b>R\$ 1.820,50</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	-	-	<b>R\$ 18.944,40</b>	-	<b>R\$ 19.918,80</b>	-	<b>R\$ 21.846,00</b>

Verificamos a partir do gráfico apresentado, contendo os tipos de serviços e suas respectivas quantidades apuradas para clientes pequenos ou com pouca movimentação, as diferenças nos gastos dos clientes dos três bancos participantes da pesquisa. Com o confronto das quantidades com os respectivos preços cobrados pelos bancos por seus serviços, chegamos a um custo mensal e anual dos correntista destas empresas.

Um correntista, fazendo uma pequena movimentação bancária, possuindo um empréstimo pessoal no valor de R\$ 20.000,00 reais e utilizando o cheque especial de sua conta corrente, juntamente com os outros serviços, no Banco do Brasil desembolsa mensalmente o valor de R\$ 1.578,70 reais e anualmente de R\$ 18.944,40 reais. Já os clientes do Besc desembolsam mensalmente R\$ 1.659,90 reais e anualmente R\$ 19.918,80 reais. O terceiro banco

pesquisado, o Banco Real, possui a maioria das taxas mais altas que os outros dois bancos apurados, e teve um resultado pior que seus concorrentes, cobrando mais de seus correntistas, que com a mesma movimentação tiveram um desembolso mensal de R\$ 1.820,50 reais e anualmente de R\$ 21.846,00 reais.

Nenhum dos serviços é grátis, todas as movimentações financeiras são cobradas, e a pesquisa não conta com o pagamento da CPMF, imposto federal, que gera um pagamento de 0,38% de qualquer débito que é realizado na conta corrente dos correntistas.

TABELA 4

**Cliente Médio Banco do Brasil – Besc - Banco Real**

Serviços Financeiros	Quantidade	Valor	Banco do Brasil	Valor	Banco Besc	Valor	Banco Real
Empréstimo Pessoal	R\$ 10.000,00	4,5%	Parcela Mensal R\$ 689,00	5%	Parcela Mensal R\$ 724,00	6%	Parcela Mensal R\$ 796,00
Cheque especial	R\$ 1.500,00	8%	R\$ 120,00	8,8%	R\$ 132,00	10%	R\$ 150,00
Juros							
Débito em conta	5	R\$ 1,50	R\$ 7,50	R\$ 1,35	R\$ 6,75	R\$ 2,00	R\$ 10,00
Aplicação Financeira	-	-	-	-	-	-	-
Doc's	2	R\$ 3,50	R\$ 7,00	R\$ 3,50	R\$ 7,00	R\$ 3,50	R\$ 7,00
Transferência	3	R\$ 2,00	R\$ 6,00	R\$ 2,00	R\$ 6,00	R\$ 1,00	R\$ 3,00
Extratos	6	R\$ 0,40	R\$ 2,40	R\$ 0,60	R\$ 3,60	R\$ 0,75	R\$ 4,50
Manutenção C/C	1 Trimestral	R\$ 15,00	R\$ 5,00	R\$ 12,00	R\$ 4,00	R\$ 18,00	R\$ 6,00
Cheque avulso	2	R\$ 2,30	R\$ 4,60	R\$ 1,80	R\$ 3,60	R\$ 1,50	R\$ 3,00
Talão de cheques	1	R\$ 6,00	R\$ 6,00	R\$ 7,00	R\$ 7,00	R\$ 10,00	R\$ 10,00
<b>TOTAL MENSAL</b>	-	-	<b>R\$ 847,50</b>	-	<b>R\$ 893,95</b>	-	<b>R\$ 989,50</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	-	-	<b>R\$ 11.170,00</b>	-	<b>R\$ 10.727,40</b>	-	<b>R\$ 11.874,00</b>

Para os clientes de movimentação média, sendo a grande maioria dos clientes, através da planilha de confronto dos serviços com seus respectivos custos chegamos ao seguinte desembolso dos correntistas do Banco do Brasil, Besc e Banco Real. Nessa simulação a

movimentação dos correntistas é diferenciada a dos clientes com pouca movimentação. Nessa simulação, os clientes possuem um empréstimo pessoal de R\$ 10.000,00 reais e não de R\$ 20.000,00 reais como possuíam os clientes pequenos. Fora isso as outras movimentações são as mesmas, porém com uma maior quantidade de cada uma delas.

Apurados os resultados chegamos a seguinte desembolso : Banco do Brasil com um desembolso mensal de R\$ 847,50 reais, e anual de R\$ 11.170,00 reais. O Besc com um desembolso mensal de R\$ 893,95 reais e anualmente de R\$ 10.727,40 reais. Mais uma vez o Banco Real por ter os juros mais elevados e por cobrar mais pelos serviços, gerou um desembolso mensal de R\$ 989,50 reais e anual de R\$ 11.874,00 reais.

Novamente não esta incluído o CPMF pago por movimentações financeiras de débito na conta dos correntistas.

TABELA 5

**Cliente Grande Banco do Brasil – Besc – Banco Real**

Tipos Financeiros	Quantidade	Valor	Banco do Brasil	Valor	Banco Besc	Valor	Banco Real
Empréstimo Pessoal	1	R\$ 100.000,00	Parcela Mensal R\$ 6.898,70	5%	Parcela Mensal R\$ 7.247,09	6%	Parcela Mensal R\$ 7.967,90
Reserva Especial Juros	1	R\$ 10.500,00	R\$ 840,00	8,8%	R\$ 924,00	10%	R\$ 1.050,00
Débito em conta	19	R\$ 1,50	R\$ 28,50	R\$ 1,35	R\$ 25,65	R\$ 2,00	R\$ 38,00
Operação Financeira	1	R\$ 35.000,00	R\$ 724,71	1,01 %	R\$ 710,57	1,07 %	R\$ 753,00
Depositos	7	R\$ 3,50	R\$ 24,50	R\$ 3,50	R\$ 24,50	R\$ 3,50	R\$ 24,50
Transferência	10	R\$ 2,00	R\$ 20,00	R\$ 2,00	R\$ 20,00	R\$ 1,00	R\$ 10,00
Contratos	12	R\$ 0,40	R\$ 4,80	R\$ 0,60	R\$ 7,20	R\$ 0,75	R\$ 9,00
Manutenção C/C	1 Trimestral	R\$ 15,00	R\$ 5,00	R\$ 12,00	R\$ 4,00	R\$ 18,00	R\$ 6,00
Reserva avulso	4	R\$ 2,30	R\$ 9,20	R\$ 1,80	R\$ 7,20	R\$ 1,50	R\$ 6,00
Emissão de cheques	4	R\$ 6,00	R\$ 24,00	R\$ 7,00	R\$ 28,00	R\$ 10,00	R\$ 40,00
<b>TOTAL MENSAL</b>	-	-	<b>R\$ 7.129,99</b>	-	<b>R\$ 7.577,07</b>	-	<b>R\$ 8.398,40</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	-	-	<b>R\$ 85.559,88</b>	-	<b>R\$ 90.924,84</b>	-	<b>R\$ 100.780,80</b>

A simulação dos clientes grandes, compreende geralmente empresas e organizações, mas também pode conter pessoas físicas. Também se difere das demais pela movimentação, muito maior e mais abrangente. Nessa simulação os clientes possuem um empréstimo pessoal de R\$ 100.000,00 reais, mas em contrapartida tem dinheiro em aplicação de curto prazo, pagando por isso um juro chamado de juro médio.

Com certeza são clientes especiais para os Bancos, pois geram grande lucro as empresas, mas em contrapartida não dispõem de serviços gratuitos pela grande movimentação, pagando as mesmas taxas que os outros clientes pagam. Na maioria das vezes possuem atendimentos especializados, com maior rapidez e segurança.

Os resultados anuais apurados pela planilha apresentada são : Banco do Brasil R\$ 85.559,88 reais, Besc R\$ 90.924,84 reais e Banco Real R\$ 100.780,80 reais.

## **5.7 Análise da Cooperativa Unicred**

Os desembolsos mensais e anuais dos cooperados da Unicred Florianópolis, como proposto deste trabalho foram apuradas, para uma posterior comparação dos resultados obtidos através das planilhas de custos apresentadas.

O sistema cooperativista prevê uma administração democrática, onde a instituição não busca o lucro como objetivo, e sim o desenvolvimento das pessoas que formam esse tipo de organização. Partindo deste princípio, e se diferenciando dos demais Bancos que participam da comparação, a cooperativa não cobra nenhum tipo de movimentação financeira de seus cooperados. A Unicred como já apresentado possui uma parceria com o Banco do Brasil, pois o Banco Central não permite que as cooperativas possuam uma câmara de compensação e autentique os documentos. Por esse motivo todos os documentos são autenticados no Banco do Brasil que cobra por esse serviço. Mesmo assim a cooperativa absorve esse gasto através das operações de empréstimo e aplicação e não cobra nada de seus cooperados, acarretando um grande diferencial competitivo perante seus concorrentes e uma enorme diferença no montante total dos desembolsos, com uma grande economia.



**TABELA 6****Cliente Pequeno Unicred Fpolis**

<b>Serviços Financeiros</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>	<b>Cooperativa Unicred</b>
<b>Empréstimo Pessoal</b>	<b>R\$ 20.000,00</b>	<b>3,3%</b>	<b>Parcela Mensal R\$ 1.219,00</b>
<b>Cheque especial-Juros</b>	<b>R\$ 1.500,00</b>	<b>5%</b>	<b>R\$ 75,00</b>
<b>Débito em conta</b>	<b>12</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Aplicação Financeira</b>	<b>-</b>	<b>1,21 %</b>	<b>-</b>
<b>Doc's</b>	<b>5</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Transferência</b>	<b>7</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Extratos</b>	<b>10</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Manutenção C/C</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Cheque avulso</b>	<b>4</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Talão de cheques</b>	<b>2</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>TOTAL Gasto Mensal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 1.294,00</b>
<b>TOTAL Gasto Anual</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 15.528,00</b>

Após, será apresentada a planilha de movimentação financeira de um cliente médio da Unicred Florianópolis.

**TABELA 7**  
**Cliente Médio Unicred Fpolis**

<b>Serviços Financeiros</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>	<b>Cooperativa Unicred</b>
<b>Empréstimo Pessoal</b>	<b>R\$ 10.000,00</b>	<b>3,3%</b>	<b>Parcela Mensal R\$ 610,00</b>
<b>Cheque especial-Juros</b>	<b>R\$ 1.500,00</b>	<b>5%</b>	<b>R\$ 75,00</b>
<b>Débito em conta</b>	<b>5</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Aplicação Financeira</b>	<b>-</b>	<b>1,21 %</b>	
<b>Doc's</b>	<b>2</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Transferência</b>	<b>3</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Extratos</b>	<b>6</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Manutenção C/C</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Cheque avulso</b>	<b>Trimestral 2</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Talão de cheques</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>TOTAL Gasto Mensal</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 685,00</b>
<b>TOTAL Gasto Anual</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 8.220,00</b>

Após, será apresentada a planilha de movimentação financeira de um cliente grande da Unicred Florianópolis.

**TABELA 8****Cliente Grande Unicred Fpolis**

<b>Serviços Financeiros</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>	<b>Cooperativa Unicred</b>
<b>Empréstimo Pessoal</b>	<b>R\$ 100.000,00</b>	<b>3,3%</b>	<b>Parcela Mensal R\$ 6.097,00</b>
<b>Cheque especial-Juros</b>	<b>R\$ 10.500,00</b>	<b>5%</b>	<b>R\$ 525,00</b>
<b>Débito em conta</b>	<b>19</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Aplicação Financeira Doc's</b>	<b>R\$ 35.000,00</b> <b>7</b>	<b>1,21 %</b> <b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 852,12</b> <b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Transferência</b>	<b>10</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Extratos</b>	<b>12</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00 (zero)</b>
<b>Manutenção C/C</b>	<b>1</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Cheque avulso</b>	<b>Trimestral</b> <b>4</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>Talão de cheques</b>	<b>4</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>	<b>R\$ 0,00(zero)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 5.769,88</b>
<b>Gasto Mensal</b>			
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>R\$ 69238,56</b>
<b>Gasto Anual</b>			

A simulação também ocorreu para os três tipos de movimentações, cliente pequeno, médio e grande como demonstradas nas planilhas acima. Verificamos que não há uma grande diferença nos tipos de movimentações analisadas. Como a cooperativa não repassa nenhum dos custos para seus cooperados, sem distinção daqueles que utilizam muito ou pouco a cooperativa o desembolso é praticamente nenhum pelas movimentações financeiras e interbancárias.

Os resultados apurados foram:

Para os cooperados que movimentam pouco a cooperativa, e possuem um empréstimo pessoal de R\$ 20.000,00 reais e utilizam o cheque especial como os clientes pequenos dos bancos que apresentamos anteriormente, o desembolso mensal foi de R\$ 1.294,00 reais e mensal de R\$ 15.528,00, ou seja, apenas o valor pago pelo empréstimo, mais os juros e pela utilização do cheque especial do conta corrente, não havendo nenhum gasto com movimentações financeiras.

Para os cooperados com uma movimentação média, também só pagaram suas utilizações do empréstimo pessoal de R\$ 10.000,00 reais e pela utilização de R\$ 1.500,00 reais do cheque especial. O desembolso mensal foi de R\$ 685,00 reais e anual de R\$ 8.220,00 reais.

Os maiores clientes, com grande movimentação, formados geralmente por clínicas e laboratórios também não são afetados pelas grandes transações financeiras, e só tem despesas com a utilização do empréstimo pessoal de R\$ 100.000,00 reais e pela utilização do cheque especial de R\$ 10.500,00 reais. Por outro lado tem a melhor taxa de juros para aplicação de seu dinheiro no valor de R\$ 35.000,00., como proposto na simulação da cooperativa e dos bancos. O desembolso mensal é de R\$ 5.769,88 reais e anual no valor de R\$ 69.238,56 reais. Nas aplicações teve um ganho de R\$ 852,12 no período de 60 dias no qual o dinheiro permaneceu aplicado. No caso da simulação da Unicred Florianópolis também não está incluído o custo da CPMF.

## **5.8 Resultados da Simulação**

Os resultados finais de desembolso mensal e anual, apurados através das planilhas são :

### **Banco do Brasil**

- a) Cliente Pequeno – R\$ 1.578,70 e R\$ 18.944,40.
- b) Cliente Médio – R\$ 842,90 e R\$ 11.114,80.
- a) Cliente Grande - R\$ 7.129,99 e R\$ 85.559,88.

**Banco Besc**

- a) Cliente Pequeno – R\$ 1.659,90 e R\$ 19.918,80.
- b) Cliente Médio – R\$ 893,95 e R\$ 10.727,40.
- c) Cliente Grande – R\$ 7.577,07 e R\$ 90.924,84

**Banco Real**

- a) Cliente Pequeno – R\$ 1.820,50 e R\$ 21.566,00.
- b) Cliente Médio – R\$ 989,50 e R\$ 11.874,00.
- c) Cliente Grande – R\$ 8.398,40 e R\$ 100.780,80.

**Cooperativa Unicred Florianópolis**

- a) Cliente Grande – R\$ 1.294,00 e R\$ 15.528,00.
- b) Cliente Médio – R\$ 685,00 e R\$ 8.220,00.
- c) Cliente Grande – R\$ 5.769,88 e R\$ 69.238,56.

Pelos resultados levantados podemos demonstrar o quanto a cooperativa de crédito Unicred é mais vantajosa para as pessoas, pois tem um desembolso muito menor que seus concorrentes. É visível a economia que beneficia cooperados e funcionários da cooperativa. No final da apuração a Unicred é em torno de 35 a 45 % mais barata nos custos financeiros para seus associados. Além dessa grande vantagem, pois hoje vivemos numa economia onde o consumidor necessita economizar onde puder, pois os salários mais uma vez não acompanham a alta dos bens e produtos pela inflação.

Também podemos demonstrar que essa diferença que a cooperativa consegue absorver e não cobrar de seus cooperados, em contrapartida, nos bancos são os lucros astronômicos que essas instituições tem anualmente chegando a lucrar algumas bancos em torno de 1,5 bilhões de reais. Na cooperativa, quando a mesma chega no final de um período e confrontando receitas e despesas, obteve sobras, essas em Assembléia Geral Extraordinária, através de voto de seus cooperados, são devolvidas aos próprios cooperados, ou seja, se a cooperativa obtiver “lucro”, esse não fica como nos bancos para os banqueiros, deixando-os mais poderosos e sim para o bolso novamente da própria pessoa que pagou juro e trabalhou com a sua cooperativa.

È realmente inacreditável o lucro que os bancos alcançam pelos serviços realizados para seus correntistas. È por esse motivo que cada vez mais estão surgindo cooperativas de crédito mútuo, no mundo inteiro, para facilitar e não explorar seus colaboradores.

### **5.9 Vantagens da Unicred Florianópolis**

Podemos observar através dos resultados apurados através da simulação de gastos mensal e anual que a Unicred possui um grande diferencial competitivo perante seus concorrentes. Os desembolsos com movimentações financeiras são realmente mais baixos que seus principais competidores. Com certeza esse um dos principais motivos que levaram quase 50% dos médicos ( estimado o número de 2.400 médicos pelo Conselho Regional de Medicina de Santa Catarina) da grande Florianópolis a trabalharem com a cooperativa.

Nesse tópico mostraremos as outras vantagens que a cooperativa construiu perante ao mercado da cidade Florianópolis, além da grande diferença de custo do cooperado nas operações, a qual já relatamos.

Dentre esses seis anos que a cooperativa vem atuando no mercado, sua filosofia foi cada vez mais proporcionar melhores serviços e produtos diferenciados para seus cooperados , com o intuito de abranger a totalidade de seus clientes através de um atendimento diferenciado e de alta confiança, credibilidade e rapidez.

Muitas são as vantagens que iremos expor daqui pra frente, sendo algumas delas inovadoras em todo sistema Unicred do Brasil, tornando-se modelo para todo sistema .

Para uma empresa que tem como atividade central a prestação de serviços, a excelência nesse ponto é fundamental, é necessária ao extremo nos dias de hoje, é regra básica atender bem ao cliente, não sendo diferencial algum. Por outro lado, tendo um serviço de excelência e agregando cada vez mais valor a esse serviço, começamos a obter vantagem competitiva.

A Unicred sempre priorizou seu atendimento e sabe que a partir dele é que conquistou tudo até hoje. O atendimento realmente faz a diferença na Unicred Florianópolis e é uma das vantagens perante os bancos concorrentes aqui estudados. A maioria das pessoas não dispõem mais de tempo para enfrentar filas, e perder minutos preciosos de seu tempo livre, sem contar com o incômodo de ficar de pé.

Na Unicred o doutor não tem esse problema. Cada caixa dispõem de uma cadeira onde o cooperado senta-se a vontade e pode realizar suas operações financeiras. Na maioria das vezes o cooperado é atendido imediatamente, sendo prioridade dos funcionários de frente do Banco não fazê-lo esperar.

Outro benefício que o cooperado dispõem é uma sala VIP, onde cooperados com menos pressa, podem descansar do almoço e reencontrar colegas para bater um papo informal. A sala dispõe de jornais (Diário Catarinense e Gazeta Mercantil), revistas da classe médica, televisão com tevê a cabo, telefone, ar condicionado climatizado e chá, café e água.

Conta também com estacionamento privativo, de fácil acesso.

Os cooperados da Unicred como já vimos, não pagam nenhum tipo de tarifa, tendo isenção total das movimentações.

Outra vantagem que a cooperativa tem, é a diferenciação dos produtos a classe médica, como talão de cheques, cartão de crédito, onde o doutor é identificado na hora em que precisa utilizá-los.

A classe médica em geral é muito ocupada em certos horários, não dispendo de tempo hábil para chegar no horário bancário. Em virtude deste problema, a movimentação pode ser feita toda por telefone, ou ainda, ser atendido fora do horário bancário (das 10:00 às 16:00), antes da cooperativa abrir ou logo após seu fechamento.

Conta ainda com diversas modalidades de empréstimo, com taxas diferenciadas e bem abaixo as praticadas pelos bancos pesquisados, sempre em função do cooperado. Por outro lado remunera melhor seus aplicadores, realizando uma pesquisa diariamente para que o cooperado tenha a melhor rentabilidade do mercado para seu dinheiro.

## **5.10 Instrumento de coleta de dados**

Nesse tópico será apresentado o instrumento de coleta de dados do trabalho, ou seja, o questionário aplicado a 32 cooperados da Unicred, com o intuito de comprovar também através da participação de pessoas que participam do sistema as vantagens da cooperativas de crédito, especialmente a Unicred Florianópolis.

O questionário aplicado contém 16 perguntas fechadas, no qual os cooperados respondem sobre a cooperativa, suas vantagens, o que os levou a fazer parte do sistema e se trocariam a Uniced por outra instituição.

Após vários modelos apresentados, o questionário passou pelo pré-teste para o aprimoramento e ajuste de certas inconsistências. O layout definitivo encontra-se anexo no fim do trabalho.

Essa pesquisa acadêmica visa conhecer os fatores que levaram o Doutor residente na Grande Florianópolis a ingressar na Uniced Florianópolis e se a cooperativa viabiliza o crescimento tanto profissional como familiar da classe médica, com profissionalismo, credibilidade e diferenciais de serviço.

A metodologia de seleção para a aplicação do questionário será aleatória, realizada nos dias 11 de maio com 32 doutores que vierem ao banco neste dia. Caso não haja quantidade suficiente, a aplicação se estenderá para o dia 11 de maio. A ordem da tabulação será a mesma ordem de chegada dos questionários respondidos até atingir a meta de, no mínimo, 32 pesquisados.

## **5.11 Apresentação e análise dos dados**

Após aplicados os questionários aos cooperados da Uniced Florianópolis, será realizada a tabulação destas informações, apresentadas a seguir.

Na tabulação dos dados será apresentada primeiramente a pergunta do questionário. Logo após será montada uma tabela com as Frequências Absoluta e Absoluta Acumulada e com as Frequências Relativa e Relativa Acumulada.

A Frequência Absoluta diz respeito ao valor correspondente que cada fator teve de votação pelos entrevistados. A Frequência Absoluta Acumulada apresenta a somatória dos fatores em ordem descendente da tabela até a totalidade das respostas.

A Frequência Relativa nos informa em porcentagem a quantidade representativa de cada fator perante ao todo, ou seja, ao total de fatores. A Frequência Relativa Acumulada, apresenta a somatória dos fatores em termos percentuais em ordem descendente.



Para uma melhor visualização dos dados obtidos, será apresentado um gráfico, demonstrados as porcentagens de cada um dos fatores componentes da pergunta.

E, finalmente será feita a interpretação de cada tabela e gráfico com a análise dos dados.

	<b>Legenda</b>	<b>F.Ab Frequência Absoluta</b>
<b>Total de Entrevistados</b>		<b>F.Ac Frequência Absoluta Acumulada</b>
<b>32</b>		<b>F.R Frequência Relativa</b>
		<b>F.R.Ac Frequência Relativa Acumulada</b>

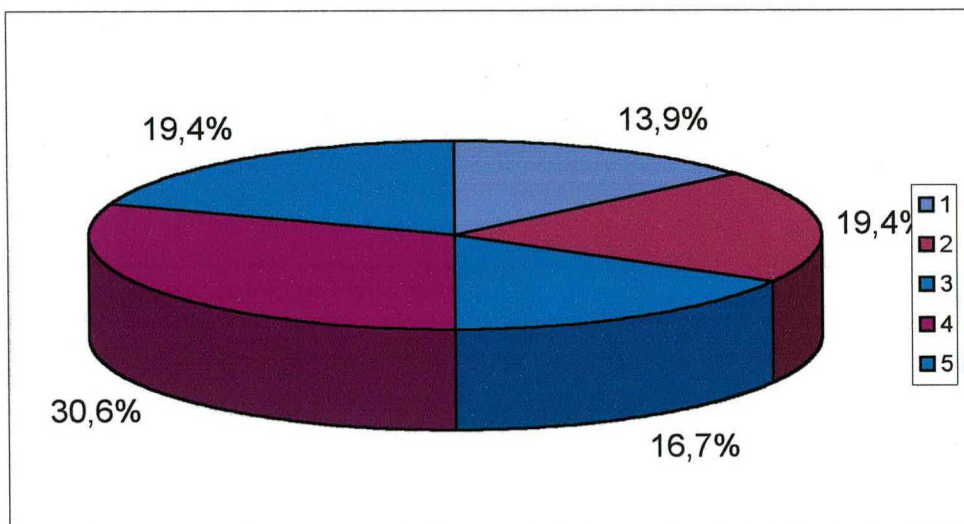
**QUESTÃO 01**

1. A quanto tempo o Dr. faz parte da Unicred :

**TABELA 9**  
**TEMPO DE COOPERATIVA UNICRED**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
menos de um ano	5	5	13,9%	13,9%
de um a dois anos	7	12	19,4%	33,3%
de dois a três anos	6	18	16,7%	50,0%
de três a quatro anos	11	29	30,6%	80,6%
mais de quatro anos	7	36	19,4%	100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>		<b>100,0%</b>	

**GRAFICO 01**  
**TEMPO DE COOPERATIVA UNICRED**



A maioria dos Doutores já fazem parte da cooperativa a mais de três anos, representando um total de 50% dos entrevistados, sendo que 30,6% estão de três a quatro anos na cooperativa e mais de quatro anos totalizam 19,6% do total.

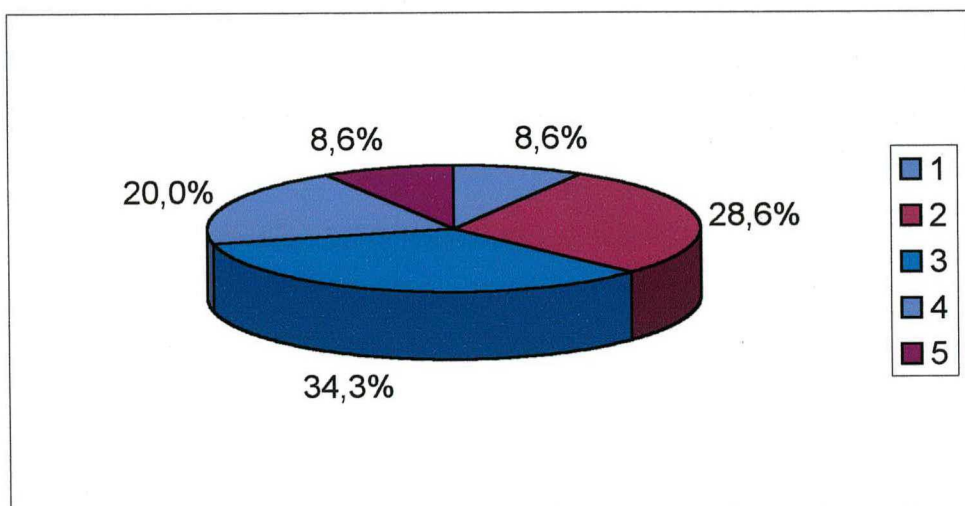
## QUESTÃO 02

2. Quais os fatores que o levaram a ingressar na cooperativa:

**TABELA 10**  
**FATORES DE INGRESSO**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
acesso facilitado	6	6	8,6%	8,6%
diferenciação da classe	20	26	28,6%	37,1%
juros mais baixos	24	50	34,3%	71,4%
atendimento diferenciado	14	64	20,0%	91,4%
outros	6	70	8,6%	100,0%
TOTAL	70		100,0%	

**GRAFICO 02**  
**FATORES DE INGRESSO**



A questão do ingresso na cooperativa Unicred, foram três as razões apontadas pelos cooperados. Em primeiro lugar ficou as taxas de juros mais baixas, acessíveis a todos com 34,3% do total. Em segundo ficou o aspecto diferenciação da classe com 28,6%, e em terceiro também com um percentual representativo de 20% o atendimento diferenciado dos funcionários para com os cooperados

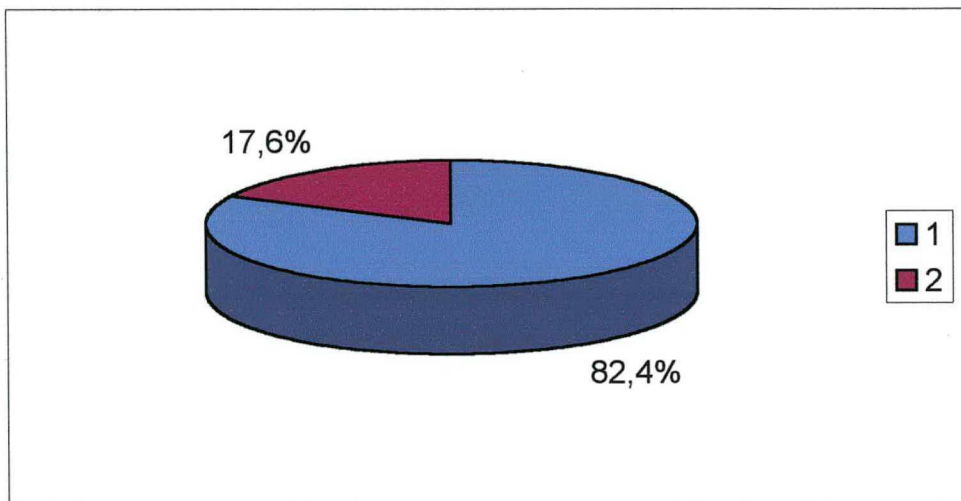
### QUESTÃO 03

3. Utiliza outro banco além da cooperativa :

**TABELA 11**  
**UTILIZAÇÃO DE OUTROS BANCOS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	28	28	82,4%	82,4%
não	6	34	17,6%	100,0%
TOTAL	34		100,0%	

**GRAFICO 03**  
**UTILIZAÇÃO DE OUTROS BANCOS**



A grande maioria dos cooperados da Unicred utilizam outro Banco, juntamente com a Unicred. 82,4% utilizam outra instituição financeira 17,6 não necessitam utilizar outro banco além da Unicred Florianópolis.

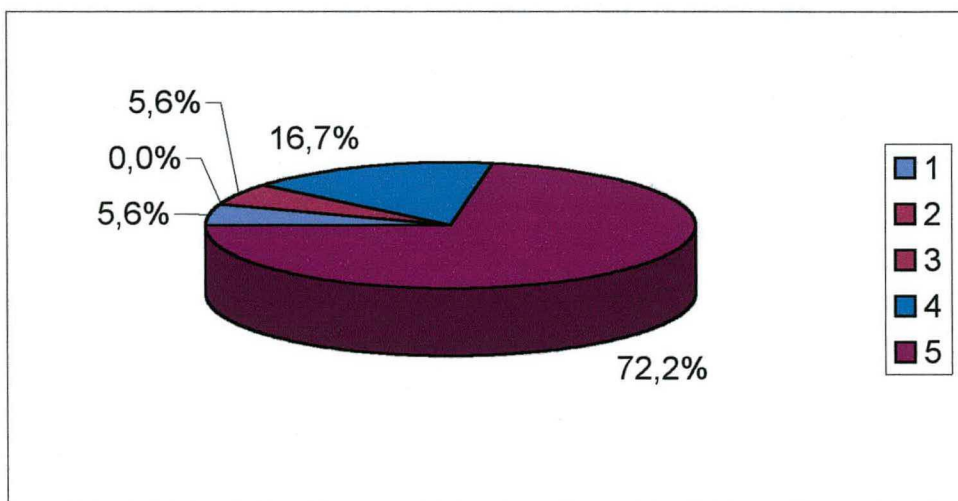
#### QUESTÃO 04

4. Porque utiliza o outro banco apontado na resposta acima ?

**TABELA 12**  
**FATORES DE UTILIZAÇÃO DE OUTRO BANCOS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
facilidade de acesso	2	2	5,6%	5,6%
taxas de juro	0	2	0,0%	5,6%
atendimento especial	2	4	5,6%	11,1%
cliente antigo	6	10	16,7%	27,8%
receber producao	26	36	72,2%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 03**  
**FATORES DE UTILIZAÇÃO DE OUTRO BANCOS**



Perguntado qual a razão da utilização de outro banco além da Unicred, os cooperados responderam que utilizam outra instituição financeira para receber a produção mensal(salário), principalmente vinda do Estado e da Prefeitura na qual só podem receber pelo Banco Besc, com 72,2%. Em segundo lugar com uma taxa bem inferior a primeira com 16,7% , utilizam outro banco pois são clientes antigos destes bancos Banco mais Utilizados / 26 - Banco do Brasil, 23 Banco Besc, 11 Banco Real e 13 Outros.

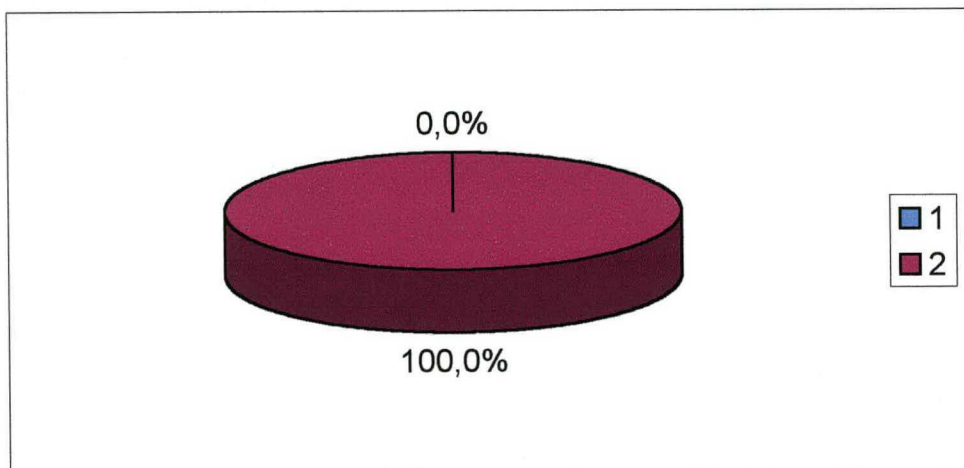
### QUESTÃO 05

5. O Dr. tem isenção de pagamento de tarifas e serviços bancários nos outros bancos, como pratica a coopertaiva :

**TABELA 13**  
**ISENÇÃO DE PAGAMENTO DE TARIFAS E SERVIÇOS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	0	0	0,0%	0,0%
não	36	36	100,0%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 05**  
**ISENÇÃO DE PAGAMENTO DE TARIFAS E SERVIÇOS**



Segundo resultado apurado com o questionário, nenhum cooperado possuem isenção de tarifas em outros bancos, ou seja, 100% dos médicos só possuem este benefício na UnicedFlorianópolis.

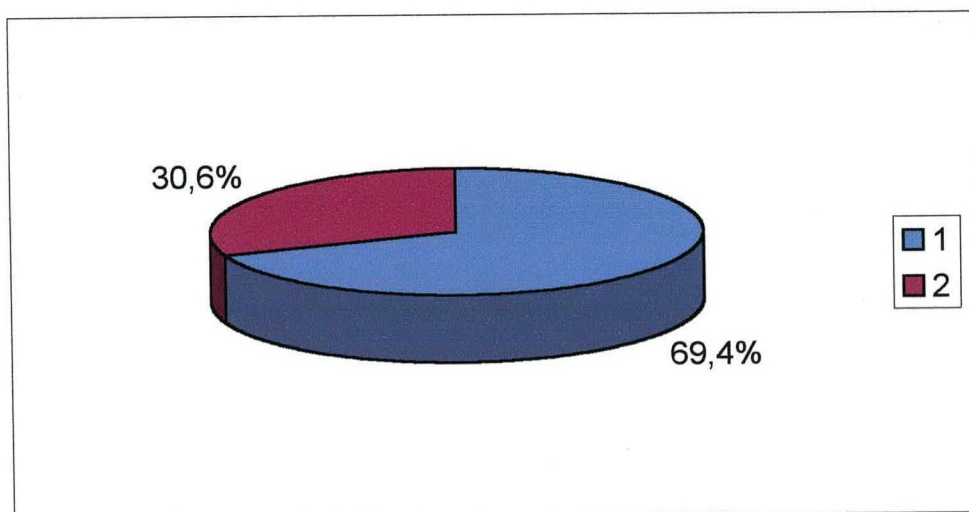
### QUESTÃO 06

6. A Unicred já viabilizou alguma conquista de bens para o senhor e sua família:

**TABELA 14**  
**VIABILIZAÇÃO DE CONQUISTAS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	25	25	69,4%	69,4%
não	11	36	30,6%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 06**  
**VIABILIZAÇÃO DE CONQUISTAS**



Na questão da Unicred facilitar e viabilizar a conquista de bens materiais para o cooperado e sua família, 69,4 % dos cooperados já foram beneficiados com os empréstimos cedidos pela cooperativa para a viabilização de algum bem , e 30,6% responderam que a Unicred não teve nenhuma participação na conquista dos bens da família.

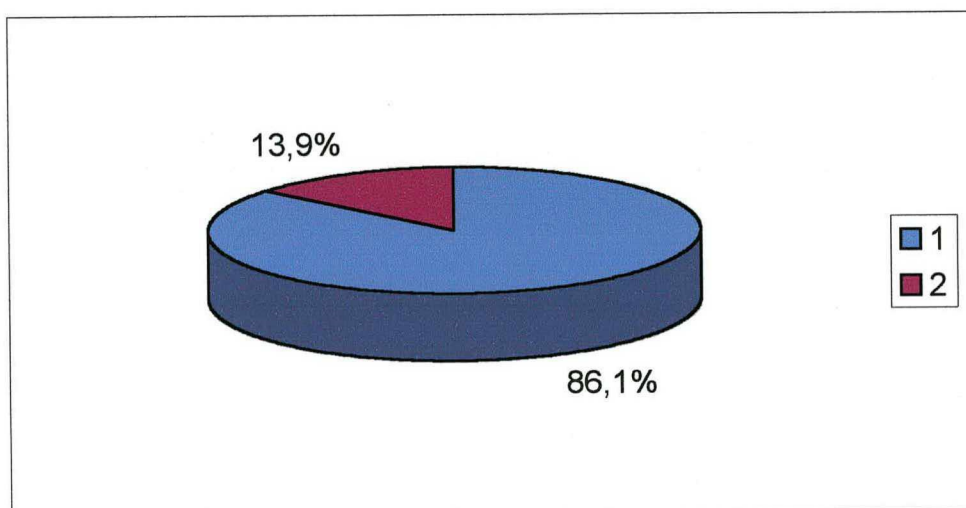
### QUESTÃO 07

7. A Unicred viabiliza o crescimento da classe médica da grande Florianópolis:

**TABELA 15**  
**VIABILIZAÇÃO DE CRESCIMENTO DA CLASSE MÉDICA PELA UNICRED**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	31	31	86,1%	86,1%
não	5	36	13,9%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 07**  
**VIABILIZAÇÃO DE CRESCIMENTO DA CLASSE MÉDICA PELA UNICRED**



Quanto a cooperativa viabilizar o crescimento da classe médica de Florianópolis, 86,1% acreditam que a Unicred alcança esse objetivo, e 13,9% dos cooperados acredita que a Unicred não consegue viabilizar o crescimento da classe médica.



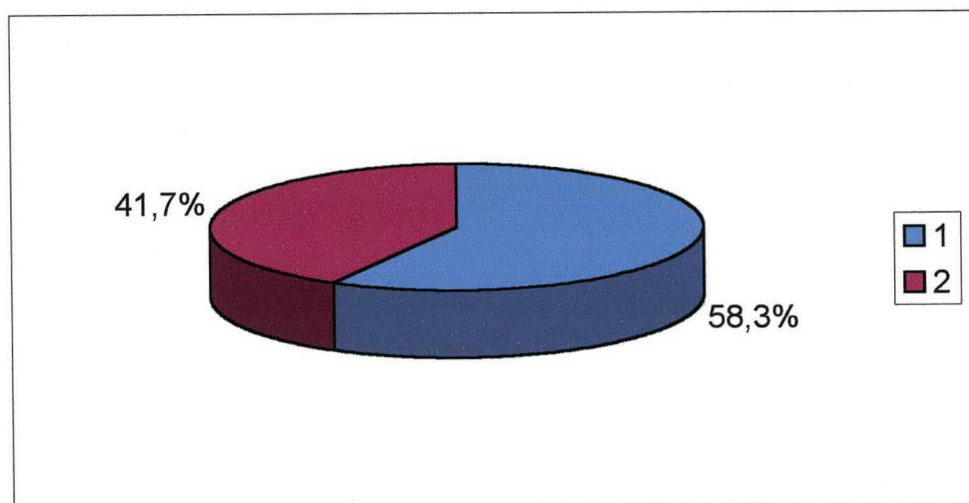
### QUESTÃO 08

8. O Dr. tem participação em alguma conta jurídica (clínica) na Unicred Fpolis ?

**TABELA 16**  
**QUANTIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE PESSOA JURIDICA**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	21	21	58,3%	58,3%
não	15	36	41,7%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 08**  
**QUANTIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE PESSOA JURIDICA**



Mais da metade dos cooperados entrevistados além da conta pessoa física, fazem parte de contas pessoa jurídica, como clínicas e laboratórios. 58,3% dos cooperados integram contas jurídicas, e 41,7 % apenas possuem contas pessoa física.

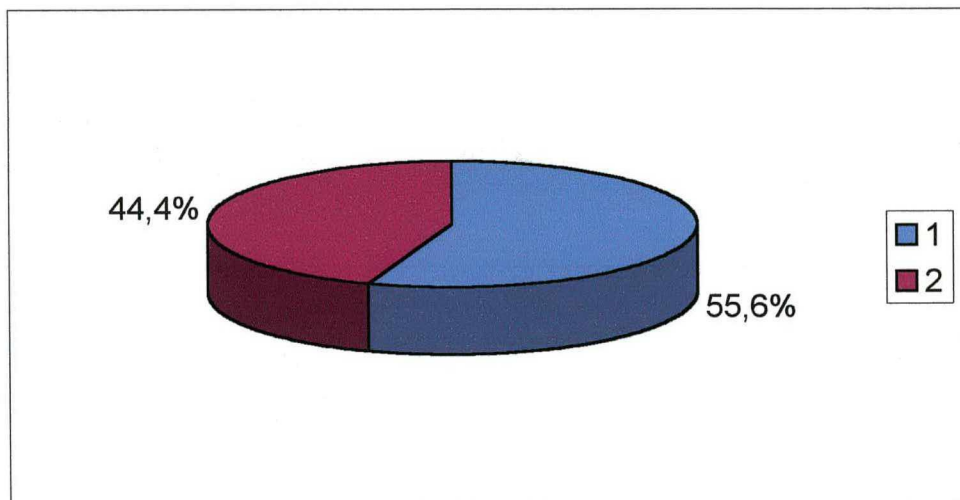
### QUESTÃO 09

9. A Sr. já utilizou algum financiamento da Unicred para desenvolver financeiramente sua clinica :

**TABELA 17**  
**QUANTIDADE DE FINANCIAMENTO PARA CLÍNICA**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	20	20	55,6%	55,6%
não	16	36	44,4%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 09**  
**QUANTIDADE DE FINANCIAMENTO PARA CLÍNICA**



Dos cooperados que fazem parte de alguma conta pessoa jurídica, 55,6% já utilizaram os financiamentos da cooperativa ( capital de giro, aquisição, reforma de clinica, hot money para fomentar financeiramente as atividades da clinica e laboratórios, com o intuito de aumentar o faturamento da empresa.

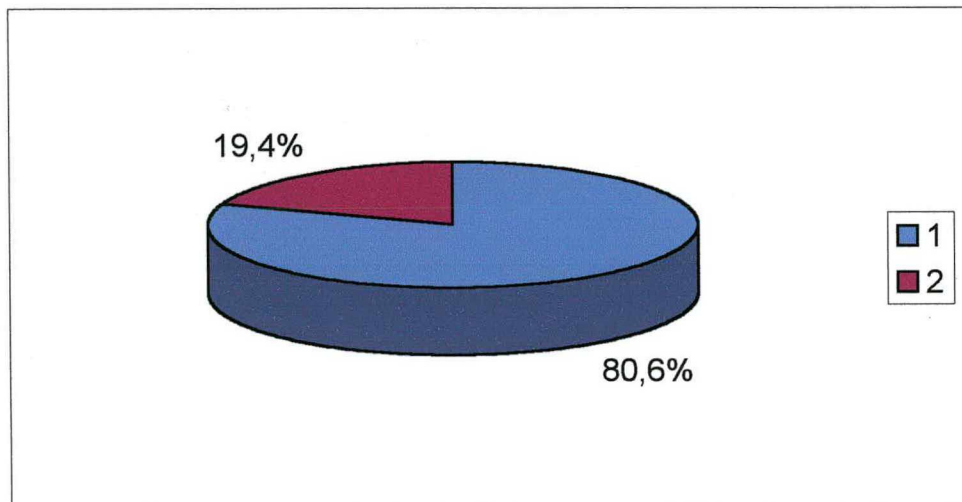
### QUESTÃO 10

10. O Dr. acredita que a Unicred tem um atendimento personalizado, com agilidade e credibilidade :

**TABELA 18**  
**CONFIANÇA NO ATENDIMENTO, AGILIDADE E CREDIBILIDADE**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	29	29	80,6%	80,6%
não	7	36	19,4%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 10**  
**CONFIANÇA NO ATENDIMENTO, AGILIDADE E CREDIBILIDADE**



Há uma grande satisfação do cooperado nestes aspectos, e para 80,6% destes a Unicred conta hoje com seu atendimento personalizado, com agilidade e credibilidade, mas para 19,4% acham que a cooperativa deveria implementar ações, com o intuito de dar ao corpo funcional da instituição um melhor preparo, visando atender as expectativas do cooperado na orientação financeira.

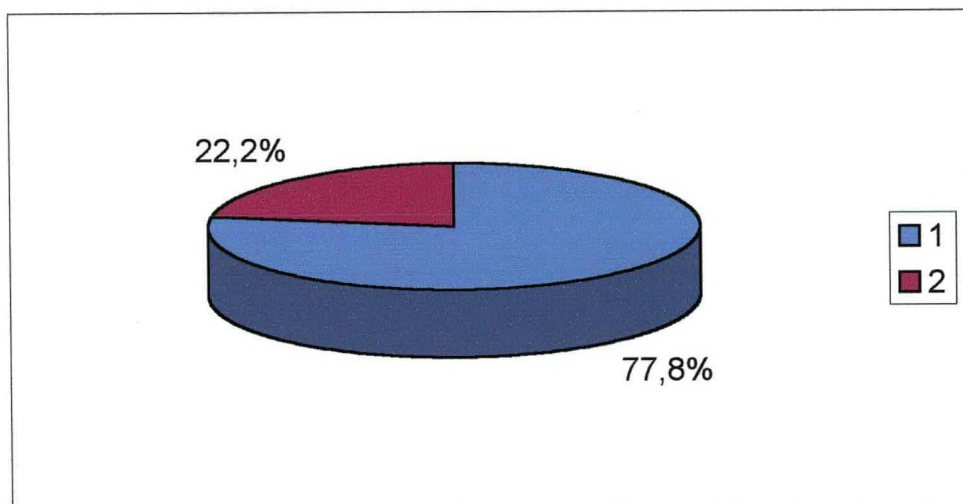
### QUESTÃO 11

11. Conhece as taxas diferenciadas da Unicred tanto para empréstimos como para aplicação :

**TABELA 19**  
**CONHECIMENTO DAS TAXAS POR PARTE DOS COOPERADOS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	28	28	77,8%	77,8%
não	8	36	22,2%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 11**  
**CONHECIMENTO DAS TAXAS POR PARTE DOS COOPERADOS**



A grande maioria dos cooperados conhece as taxas da Unicred tanto de empréstimo , como de aplicação, representando um percentual de 77,8 % do total. O restante dos cooperados 22,8% ainda desconhece as taxas de empréstimo ou aplicação que a cooperativa pratica.

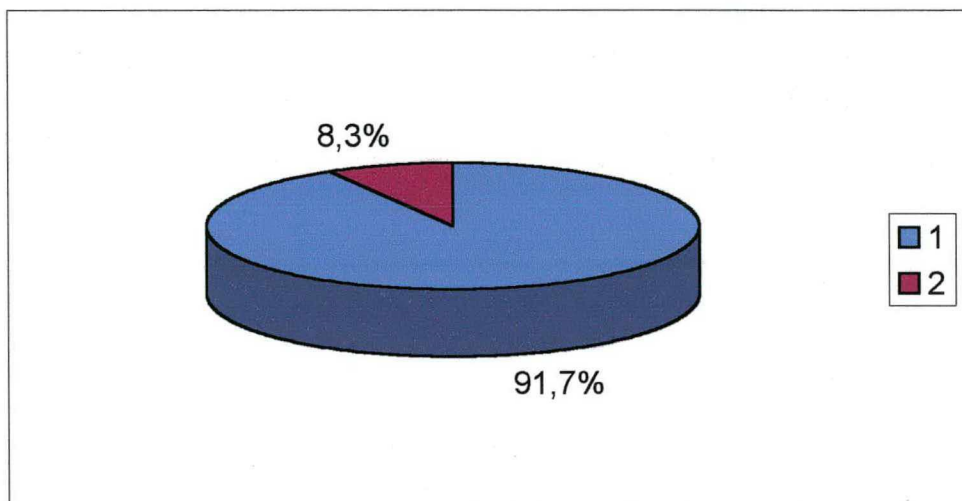
## QUESTÃO 12

12. Acredita que a Unicred foi feita para seus cooperados e existe para ajudá-lo a se desenvolver :

**TABELA 20**  
**UNICRED COMO DESENVOLVIMENTO DO COOPERADO**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	33	33	91,7%	91,7%
não	3	36	8,3%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 12**  
**UNICRED COMO DESENVOLVIMENTO DO COOPERADO**



Quase a totalidade dos médicos tem extrema certeza, que cooperativa Unicred foi fundada e existe para os médicos, para a classe médica da Grande Florianópolis visando seus desenvolvimentos tanto profissional como pessoal, pois totalizaram 91,7 % das respostas. Ainda para 8,3% a Unicred Florianópolis possui outra finalidade no mercado.

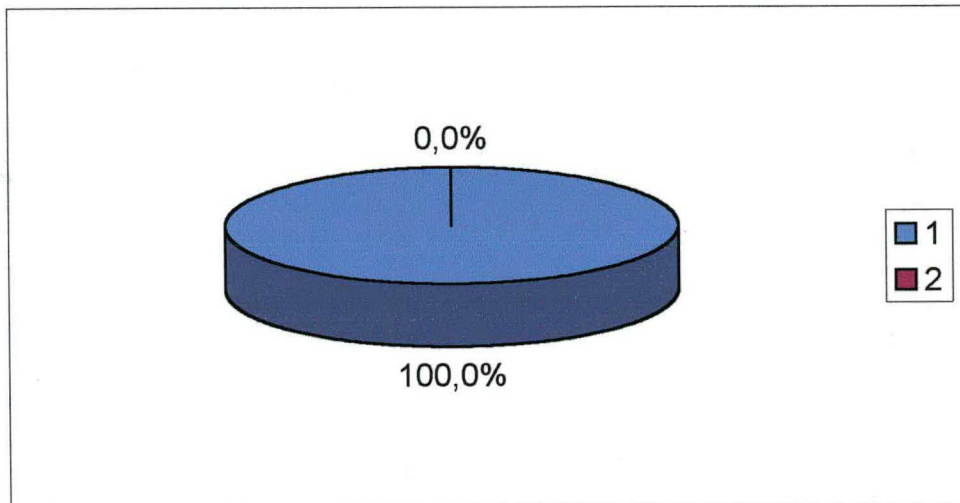
### QUESTÃO 13

13. Confiar nos serviços da Cooperativa :

**TABELA 21**  
**CONFIANÇA NOS SERVIÇOS**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	36	36	100,0%	100,0%
não	0	36	0,0%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 13**  
**CONFIANÇA NOS SERVIÇOS**



Todos os cooperados entrevistados, ou seja, 100% confiam plenamente nos serviços oferecidos e praticados pela cooperativa.

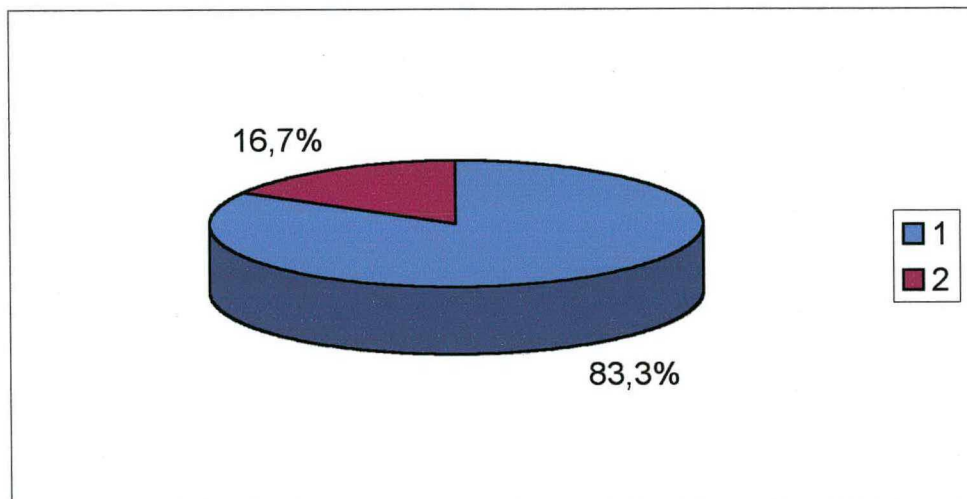
#### QUESTÃO 14

14. Acredita que a cooperativa está preparada para enfrentar a concorrência dos bancos comerciais :

**TABELA 22**  
**UNICRED x CONCORRÊNCIA**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	30	30	83,3%	83,3%
não	6	36	16,7%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 14**  
**UNICRED x CONCORRÊNCIA**



Quanto a cooperativa estar preparada ( maquinário e corpo funcional) para enfrentar a grande concorrência dos bancos comerciais , que não é pequena, 83,3% dos cooperados acreditam que a cooperativa está preparada e pronta para enfrentá-los de igual para igual, e 16,7% dos cooperados ainda acreditam que a cooperativa necessite de mais ações para pode fazer concorrência com os Bancos comerciais.

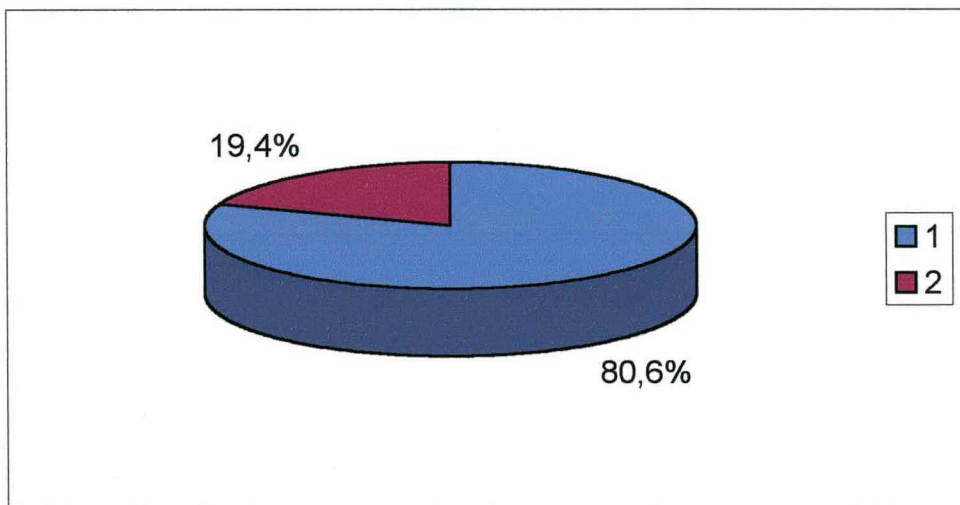
**QUESTÃO 15**

15. Dr. acredita que o sistema cooperativista brasileiro é uma grande saída para a população brasileira, viabilizando os projetos de vida, sendo mais democrática e humana sem distinção de atendimento para com todos seus cooperados:

**TABELA 23**  
**SISTEMA COOPERATIVISTA BRASILEIRO COMO ALTERNATIVA DE MERCADO**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	29	29	80,6%	80,6%
não	7	36	19,4%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 15**  
**SISTEMA COOPERATIVISMO BRASILEIRO COMO ALTERNATIVA DE MERCADO**



O Doutor acredita que o sistema cooperativista brasileiro é uma grande saída para a população brasileira, viabilizando os projetos de vida, sendo mais democrática e humana sem distinção de atendimento para com todos seus cooperados, com 80,6 % do total das respostas de toda a população



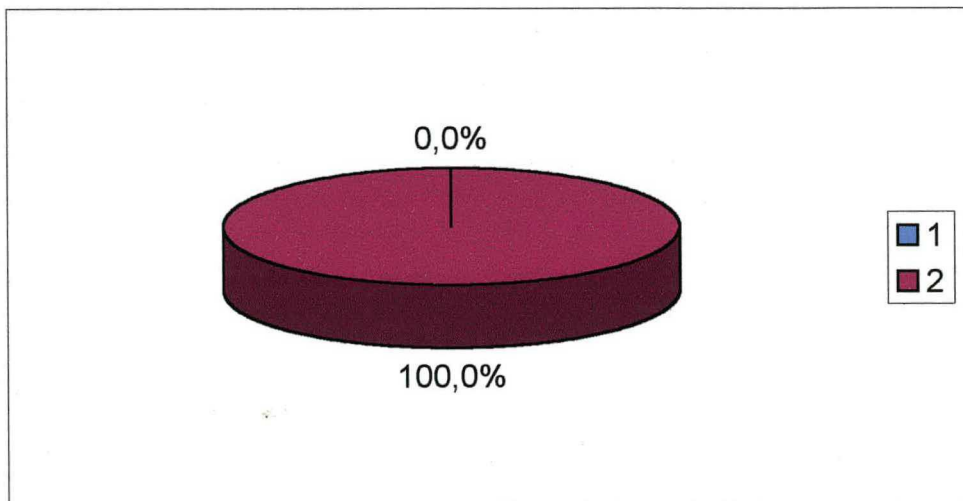
### QUESTÃO 16

16. Trocaria hoje Unicred por qualquer outro banco comercial na cidade de Florianópolis :

**TABELA 24**  
**TRANSFERENCIA DA CONTA UNICRED PARA OUTRO BANCO**

	F.Ab	F.Ac	F.R	F.R.Ac
sim	0	0	0,0%	0,0%
não	36	36	100,0%	100,0%
TOTAL	36		100,0%	

**GRAFICO 16**  
**TRANSFERENCIA DA CONTA UNICRED PARA OUTRO BANCO**



Mais uma resposta com a totalidade das respostas, ou seja, 100% da aceitação dos cooperados, hoje, não trocariam a Unicred por qualquer outro banco comercial da cidade de Florianópolis.

## 5.12 Resultados de 1999

Certamente 1999 foi o melhor de todos os anos de existência da Unicred Florianópolis. Com muito trabalho e dedicação tanto da diretoria e funcionários, como dos cooperados, a cooperativa se sobressaiu em seus objetivos e metas e atingiu resultados excelentes a nível Brasil.

Mensalmente a Unicred do Brasil, após receber as informações contábeis de todas as singulares do Brasil, auferir os resultados e elabora um ranking geral das Unicred's. Esse ranking possui vários critérios de avaliação como tamanho, eficiência e evolução mensal das cooperativas.

Dentro do quesito tamanho, são avaliados critérios como depósito à vista, depósito a prazo, patrimônio líquido e a carteira de empréstimos.

No quesito eficiência é alocado pontos para a cooperativa que tem maior rentabilidade, liquidez, ociosidade, alavancagem, permanente, despesas sobre recursos próprios e sobras sobre recursos.

No último quesito analisado que é a evolução mensal, fazem parte os depósitos, PLA e empréstimos.

Como podemos observar, o processo para formação do ranking da Unicred do Brasil é muito abrangente, sendo necessário com isso que a cooperativa para ter um bom desempenho, seja muito bem administrada, tenha uma boa movimentação financeira de seus cooperados e objetive o crescimento.

Florianópolis é uma cidade muito distante ainda dos grandes centros comerciais brasileiros, como São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte e outros. Não possui tamanha movimentação e transações como as cidades citadas, porém conta com uma das melhores administrações das Unicred's do Brasil, e realmente conseguiu convencer a classe médica da região que a cooperativa feita essencialmente para eles é a melhor saída para o desenvolvimento econômico da classe.

Os resultados da Unicred Florianópolis de janeiro a dezembro de 1999 são:

## QUADRO 3

Resultados da Unicred em 1999

<b>Janeiro – 1º Lugar</b>	<b>Julho – 1º Lugar</b>
<b>Fevereiro – 1º Lugar</b>	<b>Agosto – 1º Lugar</b>
<b>Março – 1º Lugar</b>	<b>Setembro – 1º Lugar</b>
<b>Abril – 1º Lugar</b>	<b>Outubro – 1º Lugar</b>
<b>Maió – 1º Lugar</b>	<b>Novembro – 1º Lugar</b>
<b>Junho – 1º Lugar</b>	<b>Dezembro – 2º Lugar</b>

O ranking conta hoje com 112 singulares de todo o Brasil.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

### 6.1 Conclusão

As cooperativas de crédito se apresentam com perspectivas muito promissoras dentro do mercado financeiro. A internacionalização da economia deverá atingir mais fortemente os bancos brasileiros em futuro próximo, forçando-os a reduzirem suas taxas de serviço e, ao mesmo tempo, reduzirem as taxas de juros. Um esforço cada vez maior será exigido quanto a rentabilidade média proporcionada por sua clientela, o que deverá expulsar mais e mais clientes de suas agências.

Por sua vez, como vimos, o cooperativismo de crédito vem ocupando esses esforços, em função dos seus menores custos. Essa grande massa populacional necessita de um tipo de instituição financeira capaz de abrigá-los, uma vez que nos dias de hoje dispor de uma conta bancária é uma questão de cidadania. O governo, sob pena de envolver-se em uma série crise, desta vez com os “sem-banco”, será levado a flexibilizar as atuais restrições impostas ao cooperativismo de crédito.

Acreditamos firmemente na força do cooperativismo. Está aí o exemplo do cooperativismo de crédito em todo mundo, e o Brasil não pode continuar sendo uma exceção. Vemos no cooperativismo de crédito a essência da solidariedade – uma vez que por ele podem passar todas as demais atividades econômicas. Essa solidariedade está sendo proclamada por todos os povos e exaltada nos organismos internacionais. Ao finalizarmos, extraímos uma frase da Spaceships Eart do Epcot Center – “mantenha o povo unido, a qualquer tempo, em qualquer lugar”.

A cooperativa busca satisfazer não somente a necessidade de consumo por um bem ou serviço, mas também a necessidade social e educativa. É uma sociedade que pode ser criada por um pequeno grupo de pessoas, que formam, com recursos individuais, um capital coletivo em prol de todos.

Como define NUNES(1993), diferencia-se dos demais tipos de sociedades por ser, ao mesmo tempo, uma associação de pessoas e também um negócio. A UNICRED é tudo isso, onde sua principal razão é o cooperado, sempre dono e usuário da sociedade.

Todas as vantagens apresentadas, formam as principais razões que levaram clientes de outros bancos a abrirem uma conta na UNICRED fazendo suas movimentações financeiras.

A UNICRED é uma instituição ainda muito nova, mas que já conhece a admiração e respeito de todos, está no caminho certo e tem muito a prosperar.

Para isso, trabalha em prol da classe médica, seu principal objetivo.

Investe em equipamentos de última geração, tecnologia de ponta, sem esquecer dos funcionários, construindo uma equipe com sinergia, capacidade, com credibilidade e transparência.

A UNICRED vem cumprindo sua missão, com aproximadamente 90% dos associados satisfeitos e felizes com todos os serviços prestados.

Como vimos um grande organização é formado por um conjunto de pessoas, máquinas e procedimentos que direcionados para apenas um objetivo, tornando-se a grande diferença, o diferencial que necessita para prosperar nesse mundo globalizado.

A perspectiva da UNICRED FPOLIS é muito próspera, pois conquistou apenas 50% de seu mercado potencial e tem muito ainda a crescer. Idéias estão sempre surgindo e a disposição é enorme em faze-las.

## 6.2 Recomendações

Tendo em vista tudo o que foi apresentado pelo pesquisador, recomenda-se a realização de algumas mudanças para a Cooperativa. Sabemos a dificuldade para aquisição de novas tecnologias de ponta utilizadas por bancos comerciais, mas a evolução tecnológica é imprescindível.

Em primeiro lugar recomenda-se a aquisição de uma nova sede, pois a atual torna-se cada vez mais apertada e pequena para atender com satisfação seus cooperados. Hoje a cooperativa não tem possibilidade de contratação de mais nenhum funcionário.

Recomenda-se também o desenvolvimento de um *Home Banking* para os cooperados, mesmo que apenas para a consulta de suas operações financeiras num primeiro estágio.

Finalmente, recomenda-se a aquisição de um sistema próprio para a Unicred , com mais confiabilidade e rapidez, pois o utilizado hoje é o Sistema SICREDI, desenvolvido para as cooperativas de crédito rural;

## 7 BIBLIOGRAFIA

- BASSI, Eduardo. **Globalização de negócio**. 1.ed. São Paulo : Cultura Antares associados, 1997.
- BENATO, João Vitorino Azolin. **O ABC do cooperativismo**. São Paulo : ICA. Maio/1994.
- BONCOMPAGNI, Paulo. **Cooperativas mineiras por segmento**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.
- BOUVÉE, Courtland L, THILL, Jonh V. **Marketing**. New York : McGraw Hill, 1992.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. São Paulo : Atlas. 1980.
- COIMBRA, Marcos. **Administração de Marketing**. 1 ed. São Paulo: Editora Atlas, 1993.
- Cooperativas. [www.ocb.com.br](http://www.ocb.com.br), capturado on line 26/11/99, 15:30.
- Cooperativas. [www.ocesc.sc.com](http://www.ocesc.sc.com), capturado on line, 26/11/99, 16:00.
- Cooperativas. [www.ocespc.com.br](http://www.ocespc.com.br), capturado on line, 26/11/99, 17:00.
- DRIMER, Alicia Kaplan e DRIMER, Bernardo. **Las Cooperativas – Fundamentos- História – Doutrina**. Buenos Aires: Intercoop, 1981.
- EDUARDO, Jose. **Cooperativas mineiras por segmento**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.
- FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro : produtos e serviços**. 11. Ed. Rio de Janeiro : Qualitymark, 1999.
- GESTÃO COOPERATIVISTA. **Sistema Unicred**. São Paulo : OCEMG, ano I n. 1 – Maio/97.
- GOMES, Jose Carlos. **Cooperativas mineiras por segmento**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing : análise, planejamento e controle**. São Paulo : Atlas, 1972.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 7.ed. São Paulo : Mc Graw-Hill, 1997.
- LOPES, João do Carmo, ROSSETTI, José Paschoal. **Economia monetária**. 7.ed. São Paulo : Atlas. 1998.
- MARIANO, Raimundo do Vale. **O sistema financeiro e as cooperativas de crédito**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.
- MARIANO, Raimundo do Vale. **O Sistema Financeiro das Cooperativas de Crédito**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.

- MAY, Nilson Luiz. **Compêndio de Cooperativismo Unimed**. Porto Alegre : WS Editor, 1998 Lei 4.595, de 31 de dezembro 1964, artigo 9.
- McKENNA, Regis. **Marketing de relacionamento :estratégias bem sucedidas para a era do cliente**. Rio de Janeiro : Campus, 1992.
- MENDES, Maria Tereza Teixeira. **O cooperativismo de crédito no Brasil : sintese histórica**. Canadá, 1975.
- NUNES, Lúcia Bucar. **Sociedades cooperativas : como funcionam as empresas facilitadoras de negócios, cooperativas de crédito mútuo e rural, cooperativa de produção agropecuária**. Brasília : Sebrae Nacional, 1993.
- OCESC. **O cooperativismo catarinense**. 3. Ed. Florianópolis : Recorde, 1996.
- PADILHA, Leng Drauzio. **Sociedades Cooperativas: Organização Contábil e Legislação**. 1. Ed. São Paulo : Editora Atlas, 1966.
- PINHO, Diva Benevides. **Doutrina Cooperativa**. São Paulo : Editora DAP, 1976.
- PONTES, Aloysio Lopes. **Instituições Financeiras Privadas**. 2.ed. Rio de Janeiro : Ed. Forense, 1982.
- PORTER, Michael. **Reinventing Strategy**. HSM, São Paulo : 1994.
- RODRIGUES, Gilmar Viana. **Uma legítima parceria**. São Paulo : OCEMG, Gestão Cooperativa ano I n. 1 – Maio/97.
- RUDGE, Luiz Fernanado. **Mercado de capitais**. 4. Ed.. Belo Horizonte : CNBV, 1998.
- SHARDONG, Ademar. **Soliedariedade financeira : graças a Deus**. Brasília : Confefbras, 1996.
- TOLEDO, Geraldo Luciano. **Marketing bancário : análise, planejamento e processo decisório**. São Paulo, Atlas, 1978.
- TRIVIÑOS, Luiz Gonzaga Godoi. **Introdução à pesquisa em ciências sociais : a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo : Atlas, 1992.
- UNICRED CENTRAL MG, 1996
- UNICRED DO BRASIL, 1996.
- VILHENA, João Baptista. **Marketing: Ferramenta para o desenvolvimento do Cooperativismo**. São Paulo: Gestão Cooperativa ano I n. 2 - Set/97.
- WEISBORD, Marwin R. **Organizational diagnosis : a Workbook of thory and praticce**. Massachussets, Addison – Wesley Publishing Co., 1978.
- [WWW.BB.COM.BR](http://WWW.BB.COM.BR), capturado on line 04/05/2000, 18:30.
- [WWW.BESC.COM.BR](http://WWW.BESC.COM.BR) capturado on line 04/05/2000, 19:00.
- [WWW.ABNAMRO.COM.BR](http://WWW.ABNAMRO.COM.BR) capturado on line 04/05/2000, 19:28.



[WWW.REAL.COM.BR](http://WWW.REAL.COM.BR) capturado on line 04/05/2000, 19:55.

YIN, Robert K. **Case study research : design and methods**. 2. ed. Newbury Park : sage Publications, 1989.

**ANEXOS**

### QUESTIONÁRIO.

1. A quanto tempo o Dr. faz parte da Unicred ?

- menos de um ano                       de um a dois anos                       de dois a três anos  
 de três a quatro anos                       mais de quatro anos

2. Quais os fatores que levaram a ingressar na cooperativa ? (aponte dois itens)

- Acesso facilitado                       Diferenciação da classe                       Juros mais baixos  
 Atendimento Diferenciado                       Outros - Qual ? \_\_\_\_\_

3. Utiliza outro banco além da cooperativa ? Se sim, qual ?(caso a resposta seja não , pule para a pergunta 5)

- Sim Qual ? \_\_\_\_\_                       Não

4. Porque utiliza o outro banco apontado na resposta acima ?

- Facilidade de Acesso                       Taxas de Juro                       Atendimento Especial                       Cliente antigo                       Receber produção

5. O Dr. tem isenção de pagamento de tarifas e serviços bancários nos outros bancos, como pratica a cooperativa ?

- Sim                       Não

6. A Unicred já viabilizou alguma conquista de bens para o senhor e sua família ?

- Sim                       Não

7. A Unicred viabiliza o crescimento da classe médica da grande Florianópolis ?

- Sim                       Não

8. O Dr. tem participação em alguma conta jurídica (clínica) na Unicred Fpolis ?

- Sim                       Não

9. A Sr. já utilizou algum financiamento da Unicred para desenvolver financeiramente sua clínica?

- Sim                       Não

10. O Dr. acredita que a Unicred tem um atendimento personalizado, com agilidade e credibilidade ?

- Sim                       Não

11. Conhece as taxas diferenciadas da Unicred tanto para empréstimos como para aplicação ?

- Sim                       Não

12. Acredita que a Unicred foi feita para seus cooperados e existe para ajudá-lo a se desenvolver ?

- Sim                       Não

13. Confia nos serviços da Cooperativa ?

- Sim                       Não

14. Acredita que a cooperativa está preparada para enfrentar a concorrência dos bancos comerciais ?

- Sim                       Não

15. O Dr. acredita que o sistema cooperativista brasileiro é uma grande saída para a população brasileira, viabilizando os projetos de vida , sendo mais democrática e humana sem distinção de atendimento para com todos seus cooperados.

- Sim                       Não

16. Trocaria hoje Unicred por qualquer outro banco comercial na cidade de Florianópolis ?

- Sim                       Não