

# Análise do diferencial competitivo das cooperativas de crédito brasileiras perante as demais instituições financeiras na perspectiva de seus cooperados

Daniella Daiane Tornquist  
Universidade Federal de Uberlândia – UFU - Brasil

Peterson Elizandro Gandolfi  
Professor da Universidade Federal de Uberlândia – UFU – Brasil  
[peterston@pontal.ufu.br](mailto:peterston@pontal.ufu.br)

Vidigal Fernandes Martins  
Professor da Universidade Federal de Uberlândia – UFU - Brasil  
Coordenador do Grupo de Trabalhos International Financial Reporting Standards (IFRS)  
CRC/MG  
[vidigal@ufu.br](mailto:vidigal@ufu.br)

## RESUMO

Este trabalho evidencia às vantagens obtidas na utilização dos produtos oferecidos pelas cooperativas de crédito em comparação com as outras instituições financeiras existentes no mercado brasileiro. A pesquisa teórica aborda o sistema cooperativista, as cooperativas de crédito, as instituições e o mercado financeiro. Para a pesquisa de campo foi aplicado questionário aos associados da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Pontal do Triângulo Ltda – SicoobCredipontal, localizada em Ituiutaba- MG, a fim de verificar a percepção destes associados quanto aos produtos e serviços oferecidos por esta cooperativa e outras instituições financeiras em que são clientes. Os resultados apontam a preferência na realização de operações financeiras na cooperativa, em detrimento de outras agências bancárias, em razão do atendimento e horários diferenciados, melhores taxas de juros, valores reduzidos de tarifas, participação nos resultados, entre outros. Com as diferenças apontadas pelos associados, observa-se que a cooperativa atinge seu objetivo ao oferecer soluções e serviços financeiros, conseguindo atender às necessidades de seus cooperados.

**Palavras-Chave:** cooperativas de crédito, associados, instituições financeira.

**ABSTRACT**

The theme of this article is related to the advantages gained in the use of products offered by credit unions in comparison with other financial institutions in the Brazilian market. Theoretical research addresses the cooperative system, credit unions, financial institutions and the market. For the field survey questionnaire was administered to members of the Cooperativa de Crédito do Pontal do Triângulo Ltda -SicoobCredipontal, located in Ituiutaba-MG, to verify their perception associated with the products and services offered by the cooperative and other financial institutions that are customers. The results indicate a preference for conducting operations in the cooperative financial detriment of other banks, because of care and different times, better interest rates, values reduced rates, profit sharing, among others. With the differences pointed out by the members, it is observed that the cooperative achieves its goal by providing financial solutions and services, managing the need of its members.

**Keywords:** credit cooperative, associated, financial institutions.

**RESUMEN**

Este trabajo pone de manifiesto los beneficios obtenidos en el uso de los productos ofrecidos por las cooperativas de crédito en comparación con las demás instituciones financieras existentes en el mercado brasileño. La investigación teórica aborda el sistema de cooperativas, las cooperativas de crédito y los mercados financieros. Para ello se ha realizado un trabajo de campo con un cuestionario de investigación atendido por miembros de la cooperativa de crédito do Pontal do Triângulo Ltda – SicoobCredipontal -localizada en Ituiutaba MG-, a fin de verificar su percepción en relación a los productos y servicios ofrecidos por ésta y otras cooperativas e instituciones financieras clientes. Los resultados indican una preferencia por la realización de operaciones en detrimento financiero cooperativo de otros bancos, a causa de la atención y tiempos diferentes, mejores tasas de interés, los valores más bajos de los aranceles, reparto de utilidades, entre otros. Con las diferencias señaladas por los miembros, se observa que la cooperativa cumple su objetivo en la gestión de servicios financieros y otras necesidades de sus miembros.

**Palabras clave:** cooperativas de crédito, instituciones financieras, asociados.

**1.- INTRODUÇÃO**

Diversos fatores influenciaram o crescimento que temos observado na economia brasileira nos últimos anos, entre eles a injeção de recursos provenientes do governo, o aumento da oferta do crédito e a queda da taxa de juros. Com o aquecimento da economia, observa-se um crescimento das instituições financeiras. As cooperativas de crédito estão neste contexto, aproveitando as oportunidades e atuando cada vez mais no mercado financeiro nacional.

O cooperativismo está presente em diversas áreas da economia, operando como instrumento de organização econômica da sociedade, conforme Schardong, (2002), e conferindo melhor qualidade vida aos seus cooperados e à comunidade onde está inserida. Serão abordadas neste artigo as particularidades das cooperativas de crédito,

suas características e forma de atuação no mercado financeiro, com a valorização da união em detrimento do individualismo.

Encontramos diversas diferenças entre uma cooperativa de crédito e uma instituição bancária, com foco bastante distinto em suas atuações. A cooperativa consiste em uma união de pessoas para um bem comum, onde o coletivo impera, imbuída de um caráter social, sem objetivo de lucro, mas que atenda às necessidades de seus cooperados. Em contrapartida, as instituições bancárias visam essencialmente o lucro, diretriz primordial de suas ações, com atuação de caráter eminentemente econômico.

Neste diapasão, emerge a proposta de análise do diferencial que as cooperativas de crédito possuem em comparação com as outras instituições financeiras existentes. Assim, a Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Pontal do Triângulo Ltda – SICOOB Credipontal, localizada em Ituiutaba-MG, foi selecionada para pesquisa e análise dos dados obtidos através da aplicação de questionário aos seus cooperados

O problema em questão consiste em verificar quais vantagens os associados de uma cooperativa de crédito identificam nesta instituição, em comparação com outras instituições financeiras em que possuem relacionamento, a fim de mensurar os pontos fortes e fracos das cooperativas, visto que são elementos importantes na tomada das decisões que definem as características dos produtos oferecidos pela instituição cooperativa.

O objetivo deste estudo é analisar as diferenças entre ser associado em uma cooperativa de crédito e cliente nas demais instituições financeiras e identificar o diferencial que uma cooperativa de crédito possui quando comparada às outras instituições financeiras existentes no mercado brasileiro, na perspectiva de seus associados. Assim, objetiva-se compreender o que levou determinados associados a procurar uma cooperativa de crédito para atender às suas demandas financeiras.

Esta pesquisa justifica-se pela relevância em determinar quais diferenciais competitivos as cooperativas de crédito possuem, na visão dos próprios cooperados, e utilizar esses dados para aprimorar seus produtos e serviços. Possibilitará à cooperativa contribuição determinante na medida em que revelará a opinião e visão de seus associados acerca da instituição, oportunizando o melhor direcionamento de suas ações.

A cooperativa de crédito se diferencia do sistema bancário convencional na medida em que dispõe de um atendimento diferenciado, valores reduzidos de tarifas, menores taxas de juros nas operações de crédito, visto que o foco principal desta instituição é beneficiar seus associados e gerar retorno financeiros a estes. Constitui-se uma associação de pessoas, privilegiando os interesses de seus cooperados, que são efetivamente donos da instituição. Atua de forma a promover a ajuda mútua e colaboração no desenvolvimento de seus cooperados, gerando soluções financeiras e de serviços no âmbito econômico.

A questão em análise será desenvolvida inicialmente com a apresentação do problema de pesquisa, seguido do objetivo deste estudo, sua justificativa e hipótese. Após, será apresentado o referencial teórico. Na sequência, apresenta-se a metodologia utilizada e os resultados da pesquisa. Por fim, as considerações finais e as referências bibliográficas utilizadas.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Introdução**

O cooperativismo teve origem na Inglaterra em 1844, no período da Revolução Industrial, quando 28 tecelões se reuniram e fundaram a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale. Quase 170 anos depois, os valores de ajuda mútua, solidariedade, cooperação e participação democrática permanecem como ideal desse movimento, que se espalhou pelo mundo em diferentes áreas da atividade humana.

A primeira cooperativa de crédito brasileira surgiu em 1902, no Rio Grande do Sul, e está em funcionamento até hoje sob a denominação Sicredi Pioneira. O SicoobCredipontal foi fundado em 05 de junho de 1989, por iniciativa de 27 produtores rurais que almejavam uma oportunidade de crescimento para a classe e para o município.

Segundo Bialoskorski Neto (2002, pág. 187), os empreendimentos cooperativistas são organizações que apresentam uma importante função pública de desenvolvimento econômico, aliada à geração e distribuição de renda, à criação de empregos, bem como podem prover a sociedade de serviços como educação e saúde, sem auferir ganhos extraordinários ou o lucro econômico.

## **2.2 Cooperativismo**

O cooperativismo possui os ideais de um movimento empreendedor, forte, com capacidade de gerar renda e promover uma sociedade justa. Enfatiza Bialoskorski Neto (2006, pág. 195): “O cooperativismo eficiente economicamente é aquele que é eficaz socialmente, para, assim, sustentar a democracia e a paz social.”

De acordo com Pinho (2006), durante um século e meio, o cooperativismo foi uma doutrina socioeconômica que visava corrigir o social por meio do econômico. Portanto, uma doutrina preocupada com as questões sociais e econômicas. Com o surgimento da economia globalizada, somada ao liberalismo comercial, os problemas de exclusão e de concentração aumentaram a tal ponto que a democracia e a paz no mundo ficaram ameaçadas. A solução está nas bases comunitárias. O cooperativismo ressurgiu como defesa da democracia e da paz, na medida em que combate a exclusão e a concentração, tal como no século XIX combateu os efeitos da Revolução Industrial.

Para Schardong (2002, pág. 21), “o Cooperativismo de Crédito é utilizado nos países mais desenvolvidos do mundo, como alavanca para o crescimento econômico, atuando como instrumento de organização econômica da sociedade. Os sistemas cooperativos mais avançados estão situados na Europa, especialmente na Alemanha, Bélgica, Espanha, Holanda e Portugal, seguidos dos Estados Unidos, Canadá e Japão.”

Preceitua Menezes (2003) que os princípios cooperativos são as linhas orientadoras, através das quais as cooperativas seus valores à prática, e elenca-os: 1. Adesão voluntária e livre; 2. Gestão democrática pelos membros; 3. Participação econômica dos membros; 4. Autonomia e independência; 5. Educação, formação e informação; 6. Intercooperação e 7. Interesse pela comunidade.

Entre discussões nas diversas áreas de atividades cooperativistas, surge a preocupação com um cooperativismo moderno, eficiente em nível econômico e social, Segundo Bialoskorski Neto (2006), o processo de internacionalização da economia traz para o cooperativismo novos desafios econômicos e estruturais, sendo necessário adaptar e modernizar sua gestão para consolidar este movimento e fazer frente aos problemas sociais destes novos tempos da economia.

## **2.3 Cooperativas de Crédito**

Defende Meinem (2002, pág. 39): “A cooperativa não se utiliza do associado para compor seu desenvolvimento, ela existe para engrenar o progresso do associado. A cooperativa evolui, o associado evolui.” A seguir estão relacionadas as particularidades das cooperativas de crédito, demonstrando sua relevância no desenvolvimento econômico e social.

### **2.3.1 Definição e Características**

Segundo as Recomendações de 2002, da OIT (Organização Internacional do Trabalho), a cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se agrupam voluntariamente para satisfazer suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais, mediante a formação de empresa de propriedade conjunta, contribuindo com uma cota equitativa de capital.

As cooperativas são fundadas com o intuito de prestar assistência aos seus membros, sejam elas de qualquer ramo de atividade econômica, como consumo, transporte, turismo, saúde, educação, mineração, entre outros. Com as cooperativas de crédito não é diferente. São constituídas para oferecer serviços inerentes à natureza bancária.

Conforme Schardong (2002), a Cooperativa de Crédito objetiva promover a captação de recursos financeiros para financiar as atividades econômicas dos cooperados, a administração de suas poupanças e a prestação de serviços de natureza bancária por eles demandada.

Os recursos das cooperativas de crédito são captados através dos depósitos em contas correntes e poupança de seus cooperados, bem como através de repasses do BNDES – Banco Nacional do Desenvolvimento Social, através de diversas linhas de crédito, para emprestar aos cooperados pessoas físicas ou jurídicas.

O capital social das cooperativas são as pessoas associadas à instituição, representadas pelas cotas de capital que o cooperado possui, e não o capital monetário como nas ocorre nas instituições bancárias. As relações são simplificadas e o cooperado participa das decisões tomadas através do voto em Assembleia Geral.

Na visão de Bialoskorski Neto (2006, pág.164), “a cooperativa somente terá um sucesso social, cumprindo com a sua responsabilidade perante seu quadro associado, se esta for necessariamente um empreendimento econômico de sucesso de forma a permitir o crescimento conjunto e igualitário de seus cooperados.”

### **2.3.2 Regulamentação**

As cooperativas de crédito são regidas pela Lei 5764, de 1971, e embora possam ser equiparadas aos bancos, lhes é vedado o uso da expressão “banco”, sendo, pois, consideradas instituições financeiras dentro do Sistema Financeiro Nacional, conforme inciso VIII do artigo 192 da Constituição Federal de 1988.

São autorizadas e fiscalizadas pelo Banco Central do Brasil, órgão competente para estabelecer as normas de sua estruturação e funcionamento, devidamente autorizado pelo Conselho Monetário Nacional. A constituição e o funcionamento das cooperativas de crédito estão regulados na Resolução n. 2771/00 do Banco Central.

A Lei 4595/65 dispõe acerca da autorização para o funcionamento das cooperativas de crédito como instituição financeira.

### **2.3.3 Sistema Cooperativo**

A cooperativa objeto desta pesquisa faz parte do sistema SICOOB e da Central Cecremge. Cumpre, assim, esclarecer, conforme define Pinho (2002), que o SICOOB é um sistema integrado de cooperativas em cuja base estão as cooperativas singulares ou de primeiro grau, tanto urbanas como rurais, espalhadas por quase todas as unidades federativas brasileiras. As cooperativas singulares reúnem-se em Centrais (ou cooperativas de segundo grau), e estas, na Confederação Nacional das Cooperativas do Sicoob Brasil, controladora do BANCOOB (Banco Cooperativo do Brasil S/A).

As cooperativas do sistema SICOOB possuem gestão independente e responsabilidades próprias. Dessa forma, continua Pinho (2002), às cooperativas singulares cabe o atendimento aos associados; às cooperativas centrais, a prestação de serviços de centralização financeira, controle e supervisão.

A Confederação (SICOOB Brasil) atua na integração, controle e padronização das cooperativas do sistema SICOOB, além das funções econômicas, financeiras e de representação política e institucional do sistema.

O BANCOOB atua na qualidade de instituição prestadora de serviços bancários para as cooperativas, colocando à disposição produtos e serviços mediante convênio firmado.

## **2.4 Diferenças entre as cooperativas de crédito e as instituições bancárias**

Não se pode negar a analogia existente entre as cooperativas de crédito e os bancos comerciais, pois ambos são instituições financeiras. Há, porém, uma diferença primordial

entre as duas instituições: enquanto os bancos visam o lucro, as cooperativas de crédito tem em sua essência proporcionar assistência financeira aos seus cooperados visando o bem comum.

A forma societária das duas instituições financeiras é distinta. A cooperativa de crédito, conforme a Lei 5764/71, é uma sociedade limitada, de pessoas e possui natureza civil. Em contrapartida, os bancos são sociedades anônimas, de capital e natureza comercial, de acordo com a Lei 4595/64.

Afirma Leite e Senra (2005, pág. 341) que a participação do associado na cooperativa é democrática e leva-se em conta a condição pessoal de associado, desconsiderando, por completo, o capital que possui na cooperativa de crédito (*intuitu personae*). No sistema bancário, em razão na natureza jurídica de sociedade anônima conferida aos bancos, a participação do sócio é definida pelo capital que possui na sociedade, e o controle da companhia é exercido pelo acionista controlador, não havendo democracia nas decisões tomadas por que detém o poder do capital na sociedade bancária (*intuitu pecuniae*). O banco é instituído pelo sócio para prestar serviços lucrativos a terceiros (clientes) estranhos à sociedade, visando lucro pessoal do sócio.

Meinen (2002) elenca várias diferenças entre os bancos e as cooperativas de crédito, dentre as quais destacam-se:

**Bancos:**

1. São sociedades de capital;
2. O poder é exercido na proporção do número de ações;
3. As deliberações são concentradas;
4. O administrador é um homem do mercado;
5. O usuário das operações é mero cliente;
6. O usuário não exerce qualquer influência na definição do preço dos produtos;
7. Podem tratar distintamente cada usuário;
8. Preferem o grande poupador e as maiores corporações;
9. Priorizam os grandes centros;
10. A remuneração das operações e dos serviços não tem parâmetro/limite;
11. Não tem vínculo com a comunidade e o público alvo;
12. Avançam pela competição;
13. Visam ao lucro por excelência;
14. O resultado é de poucos donos (nada é dividido com os clientes);
15. No plano societário, são regulados pela Lei das Sociedades Anônimas.

**Cooperativas de Crédito:**

1. São sociedades de pessoas;
2. O voto tem peso igual para todos (uma pessoa, um voto);
3. As decisões são partilhadas entre muitos;
4. O administrador é do meio (cooperativado);
5. O usuário é o próprio dono (cooperativado);
6. Toda a política operacional é decidida pelos próprios usuários/donos (cooperativados);
7. Não podem distinguir: o que vale para um, vale para todos (Art. 37 da Lei 5764/71);
8. Não discriminam, voltando-se mais para os menos abastados;
9. Não restringem, tendo forte atuação nas comunidades mais remotas;
10. O preço das operações e dos serviços visa à cobertura de custos (taxa de administração);
11. Estão comprometidas com as comunidades e os usuários;
12. Desenvolvem-se pela cooperação;
13. O lucro está fora do seu objeto (Art. 3 da Lei 5764/71);
14. O excedente (sobras) é distribuído entre todos (usuários), na proporção das operações individuais, reduzindo ainda mais o preço final pago pelos cooperativados;
15. São reguladas pela Lei Cooperativista.

Em comparação com os bancos comerciais, os serviços das cooperativas de crédito possuem preços mais acessíveis, são mais ágeis e democráticos, amparados em decisões tomadas pelos próprios cooperados, seguindo as disposições do Banco Central do Brasil.

Através da análise de competitividade, as cooperativas de crédito se diferenciam das demais instituições financeiras existentes por possuir diferenciação de seus produtos e serviços, sendo: atendimento diferenciado onde o verdadeiro dono é o associado; menores taxas nas operações de empréstimo, financiamentos, títulos descontados e crédito rural; tarifas reduzidas; menor burocracia nos processos; pulverização do crédito, atendendo maior número de pessoas; dinheiro circula na economia local.

Quanto aos produtos e serviços prestados, as cooperativas de crédito atuam com portfólio igual ou semelhante aos encontrados nas instituições bancárias, oferecendo crédito em todas as modalidades existentes. Em razão, porém, da filosofia cooperativista que objetiva as sobras aos cooperados, as cooperativas tem a possibilidade de estabelecer taxas de juros mais atraentes, uma vez que está beneficiando os cooperados.

### **3. METODOLOGIA DA PESQUISA**

A metodologia deve ser adequada ao entendimento e resolução do problema apresentado. Inicialmente foi realizada pesquisa bibliográfica com enfoque descritivo. Para mensurar a satisfação dos cooperados e identificar, na visão destes, o diferencial encontrado nas cooperativas de crédito, foi realizado um estudo de caso com aplicação de pesquisa de campo em uma cooperativa de crédito.

Inicialmente, delimitou-se a instituição onde a pesquisa seria desenvolvida: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Pontal do Triângulo Ltda – SICCOB Credipontal, localizada em Ituiutaba-MG, na agência instalada na Rua 26, n.875, Centro.

Em seguida, aplicou-se questionário aos seus cooperados: foram entregues questionários, de forma aleatória, a 40 (quarenta) associados pessoas físicas e jurídicas, no período compreendido entre 28/01/2013 a 01/02/2013. Com relação às pessoas jurídicas, os questionários foram respondidos pelos sócios administradores, procuradores da empresa ou por presidentes, no caso de sociedade regida por estatuto social. São os representantes das empresas, que efetivamente movimentam as contas correntes.

O formulário de pesquisa foi respondido pelos associados na própria agência do SICCOB e contém cinco questões do tipo fechada, duas questões abertas e duas do tipo semiaberta. As questões de número 1 e 2 representam o perfil do cooperado. As demais, representam a opinião do cooperado sobre a cooperativa em análise.

Na pesquisa não houve separação entre associados pessoas físicas e pessoas jurídicas, por não haver distinção entre estes, em razão do princípio cooperativista da igualdade entre os membros e por previsão estatutária.

Após, procedeu-se a análise dos resultados apresentados e elaboração de relatório à partir dos dados obtidos.

### **4. RESULTADOS**

Após a fase de pesquisa de campo, realizada através de questionário aplicado, e análise dos dados obtidos, são apontados os resultados com o propósito de verificar o posicionamento dos cooperados acerca das questões propostas.

Contatou-se que 32 associados do SICCOB Credipontal, entre os 40 pesquisados, possuem conta corrente ou conta poupança em outra instituição financeira localizada em Ituiutaba-MG.

Inicialmente, questiona-se o tempo de associação à cooperativa, em que verifica-se um percentual de 80% afirmando que são associados ao SICCOB Credipontal há mais de 5 anos, o que possibilita afirmar que são cooperados que conhecem bastante o funcionamento e os produtos da instituição.

A pesquisa permitiu constatar que 90% dos entrevistados consideram que a cooperativa atende às suas necessidades financeiras e 80% afirmaram conhecer todos os produtos oferecidos pela instituição, elencando as linhas de crédito: Capital de Giro, Conta Garantida, Crédito Pessoal, Cheque Especial, Financiamento Rural e de Veículos, Antecipação de Recebíveis (Cheques e Duplicatas), Empréstimo Consignado INSS e em folha de pagamento empresarial; e os seguintes produtos: Conta Corrente, Conta Salário, Seguros de Vida, Residencial e de Veículos; Consórcios de Veículos e Imóveis, Previdência Privada Complementar e Aplicação em RDC.

Indagados sobre quais produtos preferem realizar na cooperativa, em comparação com outra instituição financeira, os mais citados foram: operações de crédito (empréstimo, crédito rural e desconto de títulos, entre outros) e pagamento de contas no caixa.

Com relação às diferenças percebidas entre a cooperativa e um banco comercial, 85% das respostas dos questionários indicaram menores taxas de juros, 95% relataram valores reduzidos de tarifas, 95% afirmaram encontrar atendimento diferenciado, 80% consideraram importante a participação no rateio dos resultados (sobras) obtidos anualmente e 70% mencionaram operações simplificadas. Quanto ao horário de atendimento, 90% assinalaram este item, visto que a cooperativa está aberta ao público às 8:30hs, nos cinco primeiros dias úteis do mês, e às 9:00hs, nos dias restantes. Já as instituições bancárias iniciam o atendimento às 10:00hs.

De acordo com 95% dos associados, há notável redução dos custos financeiros ao operar na cooperativa de crédito, especialmente quanto aos valores de tarifas de manutenção de conta corrente e sobre serviços oferecidos.

Os cooperados foram questionados acerca do grau de satisfação em relação ao atendimento, sendo que 95% considera ótimo e 5% bom.

Em seguida, questionados acerca do principal fator atrativo que os mantêm como associado da cooperativa, todos responderam atendimento diferenciado, o que permite concluir que o atendimento personalizado, com maior proximidade ao associado, visto que é tratado como dono, apresenta-se como o principal diferencial das cooperativas de crédito no mercado financeiro, sobressaindo-se com relação ao item tarifas reduzidas.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O propósito desta pesquisa foi identificar as diferenças percebidas pelos associados de uma cooperativa de crédito, quando comparada às outras instituições financeiras existentes no mercado, e que também possuem esses associados como clientes. O intuito foi analisar as preferências dos cooperados e sua percepção sobre a instituição, a fim de auxiliar a cooperativa em questão acerca do seu posicionamento neste mercado competitivo.

Estamos cada dia mais exigentes com a prestação dos serviços que nos são oferecidos. As empresas precisam, assim, estar sempre alerta com as rápidas mudanças que acontecem no mercado. O cliente, e neste caso também o cooperado, optará por um serviço financeiro que melhor atenda às suas expectativas e lhe ofereça vantagens como celeridade no atendimento, menores tarifas e taxas de juros e, ainda, participação nos resultados. Tudo isso encontramos hoje no modelo das cooperativas de crédito, em especial na cooperativa objeto da pesquisa de campo realizada.

O resultado da pesquisa possibilitou concluir que os associados do SICCOB Credipontal preferem utilizar os produtos e serviços oferecidos pela cooperativa. Consideram que esta atende muito bem suas necessidades financeiras, proporcionando satisfação ao cooperado, visto que desfrutam de um atendimento diferenciado e rapidez na resolução das demandas, com segurança e cordialidade.



Com o apontamento de resultados favoráveis, o SICOOB Credipontal deve buscar sempre a consolidação de sua marca, captando novos associados, através da divulgação da instituição financeira ao público alvo, qual seja, população economicamente ativa, apresentando os inúmeros benefícios de tornar-se um cooperado, em contraposição ao sistema bancário convencional.

Diante do grande espaço do mercado passível de ser abrangido pelo modelo das cooperativas de crédito, concluímos que estas possuem potencial para tal façanha, com grande poder e ferramenta de conquista de novos associados, consumidores do mercado financeiro.

## REFERÊNCIAS

BIALOSKORSKI NETO, Sigismundo. *Aspectos Econômicos das Cooperativas*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2006.

Lei n. 5764, de 16 de dezembro de 1971. *Define a política nacional de cooperativismo, institui o regime jurídico das sociedades cooperativas e dá outras providências*. Diário Oficial, Brasília-DF.

LEITE, Jacqueline Rosadine de Freitas; SENRA, Ricardo Belízio de Faria Senra. *Aspectos Jurídicos das Cooperativas de Crédito*. Belo Horizonte: Mandamentos: 2005.

MEINEM, Ênio; DOMINGUES, Jefferson Nercolini. *Cooperativas de Crédito no Direito Brasileiro*. Porto Alegre: Sagra Luzzato, 2002.

MENEZES, Antônio. *Cooperativa de Crédito: o que é e quais seus benefícios*. Brasília: Stilo, 2004.

PALHARES, Valdecir Manoel Afonso; PINHO, Diva Benevides. *O Cooperativismo de Crédito no Brasil do século XX ao século XXI*. São Paulo: Esetec, 2004.

PINHO, Diva Benevides. *Brasil: Crédito Cooperativo e Sistema Financeiro*. São Paulo: Esetec, 2006.

SESCOOP – Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo. *Conjuntura e Perspectivas do Cooperativismo de Crédito*. Coletânea de Artigos. Brasília. 2008.

SCHARDONG, Ademar. *Cooperativa de Crédito: Instrumento de Organização Econômica da Sociedade*. Porto Alegre: Rigel, 2002.