

UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS DO SICOOB DE FRUTAL EM RELAÇÃO À PARCERIA COM SEBRAE – MG¹

[doi> 10.33726/akdpapers2447-7656v9a62020p123-154](https://doi.org/10.33726/akdpapers2447-7656v9a62020p123-154)

VIÇOSO, Beatriz Prates²
PÁDUA, Tatiana Costa e Silva³
CALDEIRA, Carlos Alípio⁴

RESUMO: O presente estudo se prende ao contexto do cooperativismo e o do empreendedorismo, vistos, aqui, como segmentos da economia interligados, devido ao processo de inovação, ajuda e aprimoramento que podem disponibilizar ao mercado de trabalho. A questão-problema da proposta é a de que, havendo um aumento gradativo de empreendedores nestes dois ambientes corporativos, se é possível desenvolver conhecimentos capazes de fomentar habilidades e potencializar decisões corretas para aperfeiçoarem seus negócios. Daí surge o objetivo no trabalho, de se verificar a satisfação dos empresários em relação à parceria entre o SICOOB e SEBRAE. Para isso foi empregada a metodologia de revisão bibliográfica, combinada com o estudo de caso, por meio da qual se chegou a uma pesquisa de caráter qualitativo e quantitativo, traçando a percepção da qualidade dos serviços prestados pelos empresários associados ao SICOOB. A coleta de dados foi realizada através de questionários entregues aos empreendedores, sendo esses dados contribuintes para a relevância da análise do tema escolhido. Como resultado da investigação, a pesquisa permitiu a conclusão de que os empresários de Frutal – MG valorizam as capacitações oferecidas entre a parceria SICOOB e SEBRAE, e que a parceria entre as cooperativas e o SEBRAE favorece o acesso ao mercado e o crescimento dos negócios.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativismo, SICOOB, SEBRAE

ABSTRACT: The present study concerns the context of cooperativism and that of entrepreneurship, seen here as interconnected segments of the economy, due to the process of innovation, help and improvement that they can make available to the labor market. The problem-issue of the proposal is that, with a gradual increase in entrepreneurs in these two corporate environments, whether it is possible to develop knowledge capable of fostering skills and potentializing correct decisions to improve their business. Hence the objective at work, to verify the satisfaction of entrepreneurs in relation to the partnership between SICOOB and SEBRAE. For this, the bibliographic review methodology was used, combined with the case study, through which a qualitative and quantitative research was arrived at, tracing the perception of the quality of the services provided by the entrepreneurs associated with SICOOB. The data collection was carried out through questionnaires delivered to the entrepreneurs, which contributed to the relevance of the analysis of the chosen theme. As a result of the investigation, the research allowed the conclusion that Frutal – MG entrepreneurs value the training offered between the SICOOB and SEBRAE partnership, and that the partnership between the cooperatives and SEBRAE favors market access and business growth.

KEYWORDS: Cooperativism, SICOOB, SEBRAE

¹ O presente trabalho é derivado de um TCC – Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “UMA ANÁLISE DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS DO SICOOB – FRUTAL EM RELAÇÃO À PARCERIA COM O SEBRAE – MG”. O texto foi apresentado como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração à Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG – Unidade Frutal, sob a orientação do Professor Carlos Alípio Caldeira, no ano de 2018. Desse modo, optamos por manter, em todas as versões derivadas do texto principal, a íntegra das referências pesquisadas e consultadas.

² Bacharel em Administração pela UEMG – Universidade do Estado de Minas Gerais – Unidade Frutal.

³ Bacharel em Administração pela UEMG – Universidade do Estado de Minas Gerais – Unidade Frutal.

⁴ Professor efetivo na UEMG – Universidade do Estado de Minas Gerais – Unidade Frutal.

INTRODUÇÃO

Diante da participação dos empresários em relação à parceria entre o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Sistemas de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB), determinou-se identificar a percepção da qualidade dos serviços prestados da cidade de Frutal.

Gil (2009) afirma que toda pesquisa se introduz com algum tipo de problema. E conceitua a pesquisa como um procedimento racional e sistêmico, que tem como objetivo proporcionar solução aos problemas propostos. Assim, surgiu o problema deste trabalho, o qual se relaciona ao escopo de se verificar a satisfação dos empresários em relação à parceria entre o SICOOB e SEBRAE.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), o objetivo geral deve estar ligado a uma visão global e abrangente do tema. Já, os objetivos específicos, apresentam caráter mais concreto e têm função intermediária e instrumental, permitindo-se, de um lado, atingir o objetivo geral e, do outro lado, atingir a situações particulares.

Neste sentido, os objetivos a seguir dão conta de apresentar um resultado a ser alcançado neste estudo. Em linhas gerais, o presente trabalho tem por objetivos gerais, identificar e analisar, por meio de questionários, a percepção dos empresários associados ao SICOOB Frutal, acerca da sua participação nas atividades oferecidas pela parceria SICOOB e SEBRAE. Especificamente, pretende-se analisar a satisfação dos empresários associados em relação à parceria entre SICOOB e SEBRAE, além de verificar a importância dos benefícios percebidos pelos associados.

Justifica a realização de um trabalho como este, o fato de que o cooperativismo de crédito surgiu como uma forma de tornar os negócios mais prósperos na economia do Brasil e, em função disso, é que o setor tem apresentando grande influência no desenvolvimento socioeconômico, fazendo-o de modo sustentável e inclusivo.

A hipótese principal da pesquisa, é a de que esta condição, ajuda o cooperativismo a contribuir, assim, com a sustentação das economias locais, mostrando uma nova opção de oportunidade econômica e de responsabilidade social.

A fundamentação teórica gira em torno do argumento de Coutinho (2016), donde se lê que o cooperativismo brasileiro consiste numa busca pela melhoria da qualidade de vida, ao mesmo tempo em que constitui um meio alternativo relacionado à sustentabilidade, influenciando no desenvolvimento sustentável regional e local em um mercado globalizado.

Paralelamente, sabe-se que Croteau (1968, p. 32) assevera, que “a cooperativa de crédito é um instrumental econômico que diligencia em desenvolver entre os seus participantes uma abordagem de eficiência empresarial na operação de suas respectivas realizações”.

Conforme pesquisa *Global Entrepreneurship Monitor – GEM* (2012) fica evidente que quanto mais informação o empresário tiver, mais competitiva será a empresa. Assim, lembra Lima (2004), que a Aliança Cooperativa Internacional, em 1995, em Manchester, Inglaterra, ao se reunir, procurou enfocar para o movimento a necessidade em atender os valores de ajuda recíproca, responsabilidade, igualdade e solidariedade. Outro objetivo daquele momento foi o de fortalecer a importância desse sistema como instrumento de construção de uma sociedade mais justa e mais igualitária e, nesse sentido, procurou evidenciar princípios surgidos junto aos pioneiros, atualizando-os para os dias atuais.

Para Young (2008), as cooperativas são consideradas entidades singulares e podem ser vistas como uma sociedade de pessoas cujo objetivo é a prestação de serviços e não o lucro. Neste tipo de organização o cooperado é visto como dono e usuário e o retorno dos resultados é proporcional ao valor das operações com a cooperativa. Completa o autor, que as cooperativas são caracterizadas pela interligação entre o tomador de serviços e os associados.

Cabe ressaltar, que esta pesquisa é de suma importância para a cidade de Frutal, visto que pode contribuir e incentivar futuros ou até mesmo atuais empreendedores a analisarem a importância de participarem dos treinamentos e a mudarem a visão do seu próprio negócio.

O CASE DO SICOOB – FRUTAL / MG

O SICOOB Frutal é uma cooperativa singular vinculada à Cooperativa Central de Crédito de Minas Gerais – SICOOB, ligada à Central CREDIMINAS, que preza pela centralização e coordenação às técnicas operacionais e representação das cooperativas singulares filiadas. Desde a fundação do SICOOB, a Central CREDIMINAS é o eixo responsável por organizar, processar e distribuir informações estratégicas, por identificar oportunidades e promover treinamentos que capacitem os profissionais e os colaboradores do sistema, bem como os associados (SICOOB, 2018).

Representante de uma das cooperativas singulares, a cooperativa SICOOB Frutal é livre de algumas admissões, com isso, qualquer pessoa pode se tornar um sócio, independentemente do grupo social em que é inserido.

A cooperativa de crédito de livre admissão da Região de Frutal estudada foi criada, em fevereiro de 1994. Desde lá, até os dias atuais, tem tido seu desenvolvimento pautado por uma evolução contínua.

Em 2003, inaugurou sua sede própria, com apoio de seus associados e da comunidade local. Atualmente, possui sete agências para atendimento e uma unidade administrativa desmembrada, sendo três distribuídas em Frutal, Pirajuba, Aparecida de Minas, Fronteira e Comendador Gomes.

A cooperativa conta com um número de 72 funcionários e 5310 associados. Os associados contam com um atendimento profissionalizado, executado por intermédio de uma equipe de profissionais capacitados, treinados e habilitados, para melhor atender e satisfazer às necessidades dos associados (SICOOB, 2018).

Para se tornar associado, é necessário fazer uma integralização de cotas de capital. Esse capital investido tem o objetivo de dar à entidade condições para oferecer livre admissão de produtos e serviços aos associados. Ao final de cada ano, esse valor é remunerado com o pagamento de juros ao capital social, tendo direito cada associado a receber parte dos resultados positivos da cooperativa (SICOOB, 2018).

A corporação estudada destaca, dentro do seu planejamento estratégico, sua missão, visão e valores, que podemos conferir a seguir:

Missão: Gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis, por meio do cooperativismo, aos associados e às suas comunidades.

Visão: Ser reconhecido como a principal instituição financeira propulsora do desenvolvimento econômico e social dos associados.

Valores: Transparência, comprometimento, respeito, ética, solidariedade e respeito (SICCOOB, 2018).

Algumas mudanças foram estruturadas na cooperativa, iniciando um novo ciclo, com um remodelado Planejamento Estratégico (PE), o qual adquiriu inúmeras inovações, tanto para os associados, quanto para os funcionários da instituição. Novas metas foram lançadas, projetos de longo prazo lançados, com o propósito de melhorar a eficiência dos processos internos, melhorando o atendimento ao associado, expandindo seu mercado e elevando o crescimento da sua marca (SICCOOB, 2018).

Uma parceria foi firmada para as metas serem alcançadas, incrementando os seus negócios como crédito imobiliário, câmbio, cursos de formação e certificação de dirigentes e gestores. Tudo com a finalidade de proporcionar maior ampliação às soluções de negócios que a instituição oferece, alinhando-os à sua missão.

Deve-se acreditar que, no planejamento estratégico, a principal missão da instituição é "gerar soluções financeiras adequadas e sustentáveis por meio do cooperativismo aos associados e às suas comunidades", com os objetivos de se tornar a principal instituição financeira de seus associados, crescer para fortalecer o cooperativismo no Brasil e consolidar o sistema ao qual pertence, ganhando mais força e eficiência.

No que tange às estruturas do SICCOOB Frutal, seu órgão supremo é a Assembleia Geral dos Associados, que segue os princípios do cooperativismo, visto que uma vez ao ano, nos 03 (três) meses subsequentes do fechamento do exercício social anterior, os associados se reúnem para que a cooperativa preste contas balanço do exercício anterior fechado e, também, para que se possam tomar alguma decisão de interesse dos associados e/ou da cooperativa (SICCOOB, 2018).

BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA PARCERIA SICOOB E SEBRAE

O SICOOB, juntamente com o SEBRAE, mantém, na cidade de Frutal – MG, uma parceria estabelecida por um contrato anual, que oferece ao pequeno negócio oportunidades de acesso ao crédito, a financiamentos, a taxas de juros mais baratas que as demais instituições financeiras locais, além de um atendimento diferenciado para os seus associados. Um dos objetivos dessa parceria é fomentar as boas práticas de cooperativas de crédito, no qual as Cooperativas SICOOB buscam oferecer aos seus associados, condições para alavancar o seu negócio. Apresentam-se a seguir os benefícios que são oferecidos por esta parceria SICOOB e SEBRAE para o pequeno negócio:

Crédito Rural: ofertado a pessoas que desenvolvam na área de atuação da cooperativa, de forma efetiva e predominante, atividades agrícolas, pecuárias ou extrativas, ou de captura e transformação do pescado.

Crédito a empreendedores e empresários de pequenos negócios: ofertado a pequenos e microempresários responsáveis por negócios de natureza industrial, comercial ou de prestação de serviços, cuja receita bruta anual, por ocasião da associação, seja igual ou inferior a R\$ 2,4 milhões (limite estabelecido pelo artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 – Lei Geral das MPES).

Crédito a pessoas físicas ou pessoas jurídicas: ofertado também a empregados e servidores de redes públicas ou privadas, determinada em estatuto, de modo que essas atividades sejam pertencentes a um mesmo conglomerado econômico ou mesmo complementar ou correlato.

Crédito a empresários de qualquer porte: ofertado a participantes de empresas vinculadas direta ou indiretamente a sindicatos ou associações patronais de qualquer nível, em atividade, no mínimo, há três anos, quando da constituição da cooperativa.

Crédito a profissionais liberais: ofertado àqueles que atuem em atividade especializada, ou ainda, pessoas cujas atividades tenham objetos semelhantes ou identificáveis por afinidade ou complementariedade, àqueles, também, que desenvolvam profissão regulamentada, ou seja, profissionais de uma mesma classe (Adaptado de SEBRAE, 2009; e de STRAPPAZZON, 2009).

É importante observar que a parceria entre SICOOB e SEBRAE é de grande valia para o desenvolvimento sustentável de ambos, evidenciando-se como um diferencial competitivo, tornando relevante a permanência dos respectivos associados, incentivando-os a participarem dos trabalhos oferecidos pela parceria.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

A presente seção aborda os procedimentos metodológicos empregados na pesquisa. O primeiro passo foi o de definir o que vem a ser metodologia e descrever os procedimentos adotados para se desenvolver um melhor entendimento sobre essa etapa da investigação.

Foram utilizados para análise dos dados os enfoques quantitativo e qualitativo. Segundo Marconi e Lakatos (2003) as pessoas e as coisas podem ser descritas em termos quantitativos e qualitativos. Assim, se propõe o entendimento de que:

- Quantitativo: são os dados formalizados em termos de grandeza ou quantidade do fator presente em uma situação e possuem valores numéricos; e que,
- Qualitativo: são os dados baseados na presença ou ausência de alguma qualidade ou características e também na classificação de tipos diferentes de dada propriedade.

Também se utilizou a técnica de documentação direta de pesquisa de campo, realizando estudo com os associados da cooperativa na cidade de Frutal, estado de Minas Gerais.

O trabalho foi estruturado a partir da adoção das seguintes fontes: livros, artigos, enfatizando, sobretudo, as ideias de vários autores para apresentar um posicionamento imparcial sobre o assunto aqui tratado.

Utilizou-se uma abordagem exploratória, justificando a escolha do tema, além da pesquisa bibliográfica e da observação direta extensiva, realizada por meio de um questionário com perguntas que foram aplicadas aos seus associados.

Segundo Cervo e Bervian (2002) os estudos exploratórios são denominados como pesquisa quase científica ou não científica, ela não elabora hipótese e se restringe a definir objetivos e buscar informações sobre determinado assunto de estudo.

A escolha das empresas em voga se deu por uma lista de associados fornecida pela cooperativa SICOOB – Frutal, cuja permissão para a utilização

dos dados se deu através de uma autorização assinada para desenvolver a pesquisa.

Deste universo de empresários disponíveis foi utilizado o método de amostra aleatória. Segundo Mattar (2005), a amostragem aleatória simples caracteriza-se pelo fato de que cada elemento da população tem probabilidade conhecida, diferente de zero, idêntica a dos outros elementos, de ser selecionado para fazer parte da amostra. Essa característica permite que qualquer subconjunto de “n” elementos de uma população constitua-se numa amostra possível dessa população.

Para se delimitar o campo de pesquisa, optou-se em realizar o trabalho com os empresários de Frutal, desde que associados do SICOOB. Contamos com o apoio do colaborador responsável pelo departamento de *marketing* para a obtenção dos dados. A instituição SICOOB apresentou uma listagem com um total de 2560 associados, incluindo MEI (Microempreendedor Individual), ME (Micro Empresa), EPP (Empresa de Pequeno Porte), LTDA (Limitada).

Num primeiro momento, sentimos a necessidade de separar as empresas que eram MEI, ME e EPP. Para isso, das 2560 empresas listadas foi feita uma exclusão dos empresários que estavam em duplicidade e os que não se encaixavam no perfil para a aplicação do questionário, restando, então, um total de 983 associados.

Segue abaixo o cálculo utilizado para identificar o tamanho da amostra:

$$\frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamanho da população (983)

E = margem de erro (7%)

Z = escore (90)

Define-se, através deste parâmetro, a porcentagem de pessoas que seriam entrevistadas, que estão divididas nos seguintes segmentos das atividades conforme a tabela abaixo:

Segmentos de atuação de empresários pesquisados

Segmento de Atuação	Quantidade de Empresários por Segmento	Frequência Relativa	Quantidade de Empresários
Microempreendedor Individual – MEI	227	0,2309	28
Micro Empresa – ME	728	0,7406	90
Empresa de Pequeno Porte – EPP	28	0,0285	3
Total	983	1	121

Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

Nota-se na tabela acima que a maioria dos empresários frutalenses pesquisados está segmentada como ME – Micro Empresa. Nessa fase do levantamento de dados, obteve-se o resultado de que 227 são MEI, 728 ME e 28 EPP, tal como se demonstra nos resultados obtidos na tabela acima.

Após utilizar o levantamento quantitativo, de acordo com o cálculo proposto, obtiveram-se os resultados e utilizamos a divisão pelo total de 983. A multiplicação foi feita logo em seguida para chegar ao final do resultado abordado. Nele, identificou-se a quantidade de cada tamanho do segmento que foi entrevistado, sendo 28 MEI, 90 ME e 03 EPP. A confirmação foi feita através de contato pessoal, buscando informações para a resolução do questionário, de porta em porta, em busca dos empresários.

Neste trabalho foi utilizado o questionário como a principal técnica para coleta de dados. Estruturado com perguntas fechadas e abertas, no período de 03 de setembro a 21 de setembro de 2018. Utilizou-se um roteiro de perguntas, onde se desenvolveu um questionário que foi entregue para os empresários, a fim de investigar o trabalho.

O questionário aplicado é composto por 14 questões, as quais abrangem todas as ações desenvolvidas pela empresa. Foram aplicados 121 questionários, tendo a participação de 100% dos envolvidos. Deste modo, houve possibilidade de fazer uma comparação entre o referencial teórico e as

principais características dos associados respondentes, determinando, de modo geral, um perfil com o grau de satisfação pela parceria.

Para Cervo e Bervian (2002), o questionário é uma das formas mais utilizadas para coletar dados, uma vez que possibilita medir com precisão o que se deseja. A partir do estudo para sabermos como elaborar um questionário, foi desenvolvido um modelo específico para esse trabalho.

De acordo com Gil (2009), observa-se a importância da pesquisa científica, para que o trabalho acadêmico tenha respaldo para divulgar as respostas encontradas, através de uma coleta de dados para a aplicação do questionário.

TRATAMENTO DOS DADOS

Os resultados apresentados a seguir têm por finalidade responder aos objetivos propostos e definidos pela equipe de pesquisa, e que se constituem basicamente em identificar a percepção da qualidade dos serviços prestados pelo SICOOB, em parceria com o SEBRAE, na cidade de Frutal.

Para melhor compreensão e visualização das análises no tratamento dos dados deste questionário, foram utilizados gráficos com seus resultados apresentados em percentual. Com os dados tabulados, foi possível demonstrar os resultados obtidos para este trabalho. Sendo assim, nesta seção será apresentado o perfil socioeconômico e, posteriormente, o perfil empreendedor do público alvo.

Perfil do associado

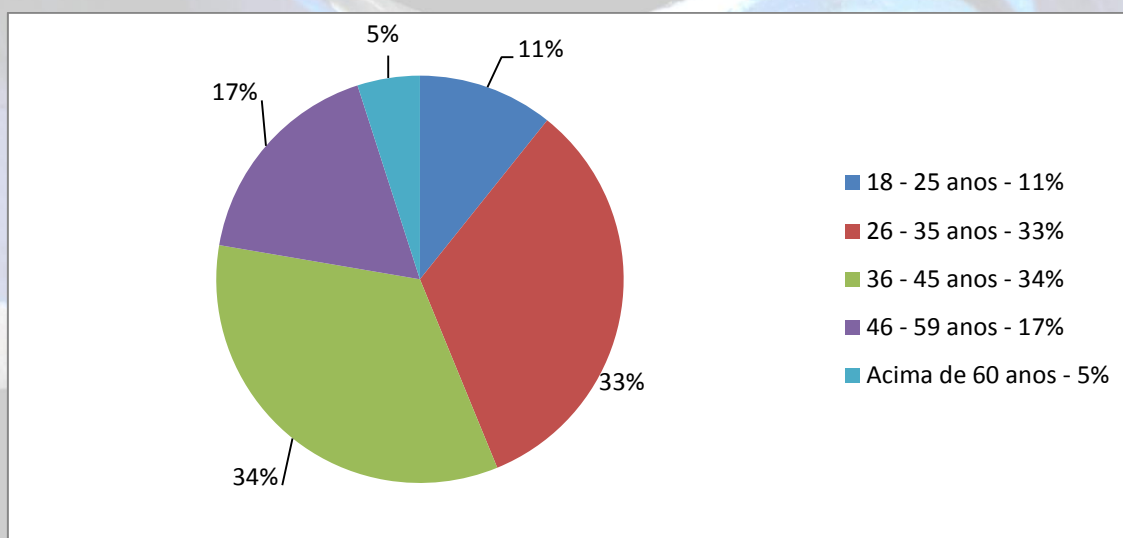
A definição do perfil socioeconômico se deu a partir das variáveis que afetam a ordem social dos entrevistados neste trabalho. Iniciou-se com 13 (treze) questões, apontando itens fundamentais para a pesquisa, como: a idade, grau de escolaridade, quantas vezes costuma ir ao SICOOB, quanto tempo é associado, que fator o influenciou a se associar, percentual de

movimentações, se já utilizou dos produtos que o SICCOB fornece em ação com o SEBRAE, em quais ações participou, quantas nos últimos dois anos, vantagem percebida, se as capacitações fornecidas melhoraram a gestão, que tipo de ações foram implantadas, qual é a importância desta parceria para sua empresa.

Em suma, a coleta destes dados auxiliou a identificar o perfil social dos associados e o seu grau de satisfação, tal como veremos a seguir.

Na primeira questão foi identificada a idade dos associados frutalenses, como se observa a seguir:

Gráfico 1 – Idade dos Associados



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

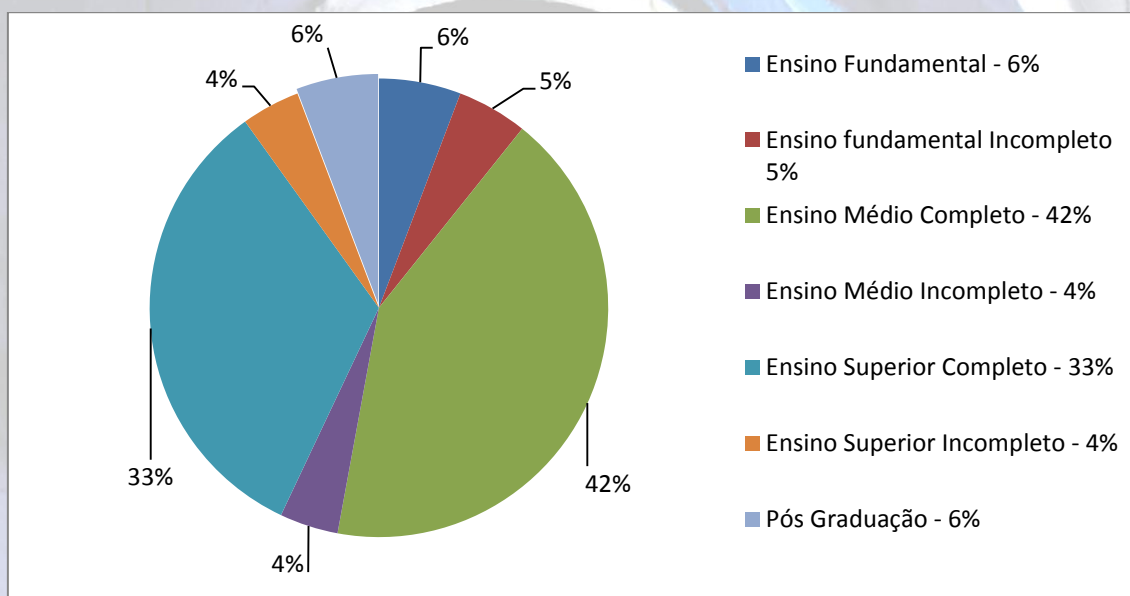
Observa-se, com base nos dados acima, que os respondentes apresentam um percentual de 67%, e está pulverizado na faixa etária entre “26 a 45 anos”. Ficando, assim, com 17% (21 de 121) para “46 a 59 anos”; 11% (13 de 121), para “18 a 25 anos”, e apenas 5% (06 de 121), “acima de 60 anos”.

Sendo assim, percebe-se que o percentual de 67% mostra que a pessoa está em uma fase de maturidade, e busca com mais clareza e precisão se desenvolverem profissionalmente.

Na segunda questão, verifica-se o Grau de Escolaridade dos Associados. Nesta questão, foram colocadas 07 alternativas, tais como: Ensino

Fundamental, Ensino Fundamental Incompleto, Ensino Médio completo, Ensino Médio Incompleto, Ensino Superior Completo, Ensino Superior Incompleto e Pós-Graduação. Pode-se analisar o resultado no gráfico a seguir.

Gráfico 2 – Grau de Escolaridade do Cooperado



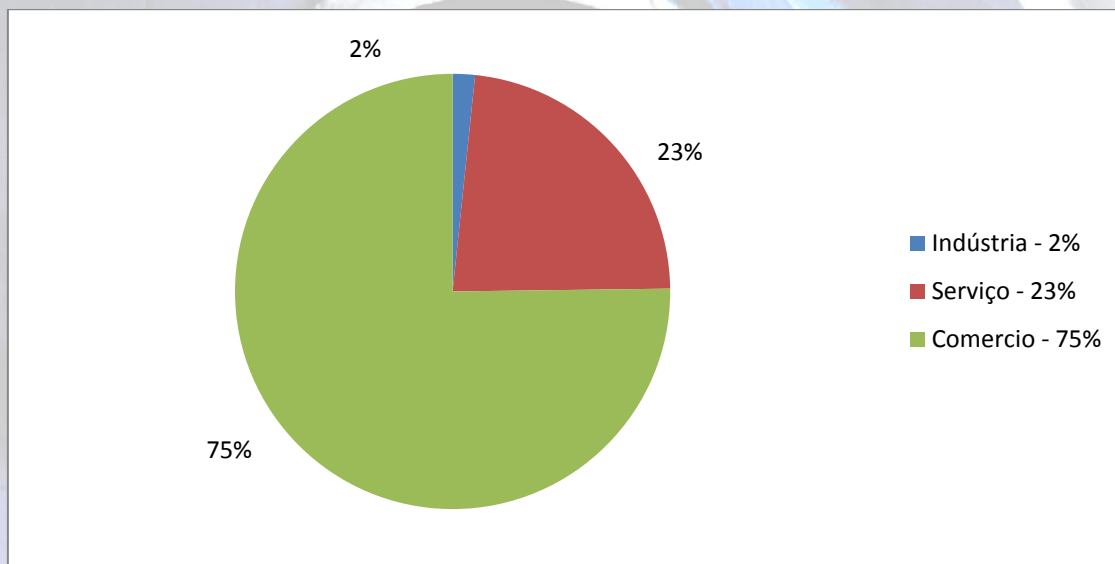
Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

De acordo com o gráfico, observa-se que a maioria dos respondentes 42% (51 de 121) tem “Ensino Médio Completo”. O gráfico ainda mostra que 06% (07 de 121) dos empresários, possuem “Ensino Fundamental”. 05% (06 de 121) apresentam “Ensino Fundamental Incompleto”. E 04% (05 de 121) estão no quadro de “Ensino Médio Incompleto”. Ainda, nesse gráfico, pode ser observado também que, dos empresários associados da cidade de Frutal, 33% (40 de 121) têm o “Ensino Superior Completo”; 04% (05 de 121) referem-se ao “Ensino Superior Incompleto”.

Segundo o SEBRAE (2015), a escolaridade da população, de maneira geral, vem aumentando em todo o país, apontando a necessidade de se profissionalizar cada vez mais no mercado. Ainda cabe ressaltar que a conscientização de continuar os estudos, ganha maior espaço nas salas de aula, promovendo maior incentivo à não parar os estudos, mostrando a importância de aprimorar conhecimentos e adquirir novas graduações.

Deste modo, apresenta-se **na terceira questão**, a distribuição percentual dos empresários, segundo o setor de atividade econômica do seu empreendimento, como mostra no gráfico abaixo:

Qual o ramo de atividade em que atua?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

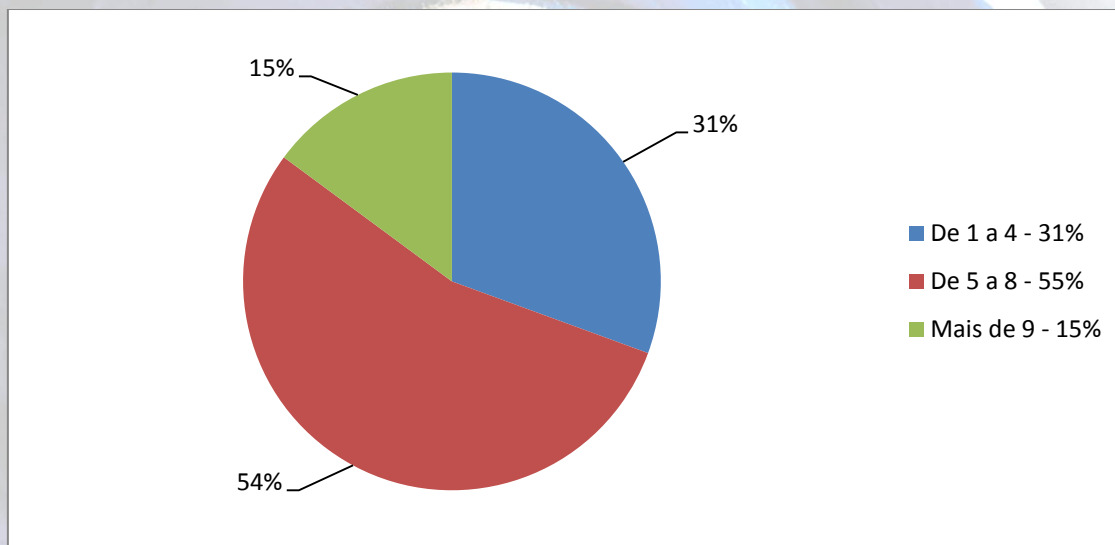
Como se pode observar, as principais atividades econômicas desses empresários estão relacionadas ao “Comércio”, com 75% (91 de 121). O setor de “serviços” ficou com 23% (28 de 121); e no setor da “Indústria, 02%” (02 de 121).

De acordo com a pesquisa realizada no estudo, o comércio foi o ramo de maior destaque de atuação entre os empresários na cidade de Frutal. Durante uma conversa informal, identifica-se que o comércio é um dos mais formalizados como MEI.

E, também, vale ressaltar, que Frutal, por ser uma cidade pequena e longe dos grandes centros industriais, é um local em que se torna pouco provável a abertura de indústrias, mesmo que a prefeitura ofereça algum benefício, observando-se, assim, que dos empresários entrevistados, foram apenas 02% diante deste requisito.

A quarta questão investigou quantas vezes por mês os empresários vão à empresa SICCOOB.

Quantas vezes por mês costuma ir ao SICCOOB?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

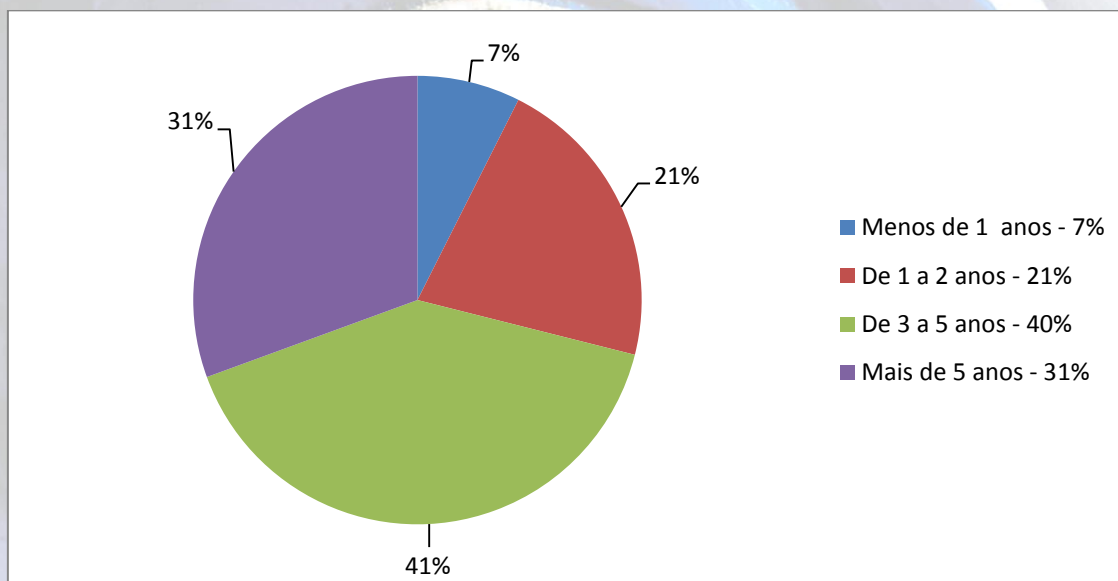
A quantidade de visitas mensal ficou da seguinte maneira. De 05 a 08 pessoas, fazendo o percentual de 55% (66 de 121), têm o hábito de ir à agência SICCOOB e resolver seus problemas e tirar dúvidas. 31% (37 de 121) vão entre 01 a 04 vezes ao mês. 15% (18 de 121) passam por lá “mais de 09 vezes”.

Do gráfico acima, nota-se que, através de conversas durante a aplicação do questionário, foi comentado que muitas transações são realizadas via aplicativo. E, que as idas até à cooperativa são poucas, devido ao fluxo de caixa que eles obtêm. Portanto, fica a dúvida sobre sabermos o que fazem com a retirada do dinheiro.

Segundo Baldwin (1991), o sistema bancário está passando, sem dúvida, por uma reestruturação radical. As diretrizes fundamentais da mudança são tecnológicas e irreversíveis. As modernas tecnologias de informação, de comunicação e avaliação permitem qualidade mais alta de vários aspectos bancários.

Na **Quinta questão**, analisaremos o tempo de permanência do Associado na Agência SICCOOB:

Quanto tempo você é associado ao SICCOOB?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

As respostas dos empresários ficaram da seguinte maneira: “72% de 03 a mais de 05 anos, tendem a permanecer na Instituição”.

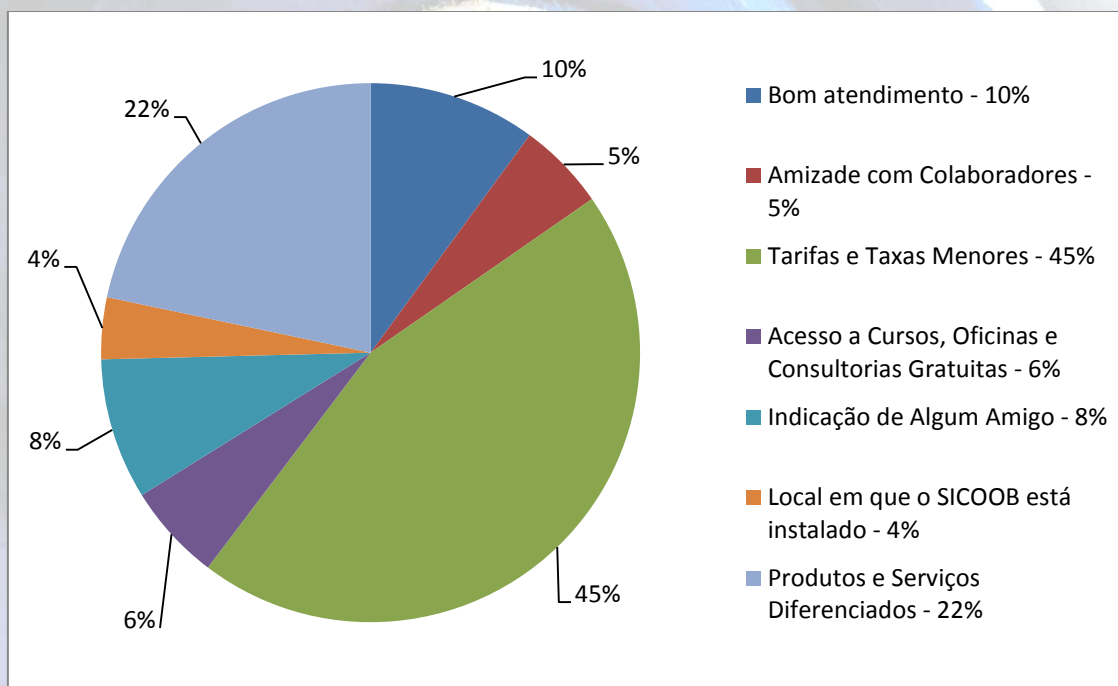
Percebe-se, que já passaram do tempo de adaptação, que sofrem ao mudar de uma instituição bancária para outra, e mostra-se, assim, cada vez mais consolidação a permanência e satisfação dos associados em relação ao SICCOOB.

Com “menos de 01 ano”, com percentual de 07% (9 de 121), estão em um período de consolidação. 21% (26 de 121), com 01 a 02 anos de frequência. De 03 a 05 anos com 40% (49 de 121).

Para finalizar, 31% (37 de 121), com “mais de 05 anos”, permanecem associados e utilizando dos serviços SICCOOB.

A sexta questão trata de apontar qual fator influenciou o usuário dos produtos e serviços econômicos a se associar no SICCOOB.

Que fator influenciou a se associar no SICCOOB



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

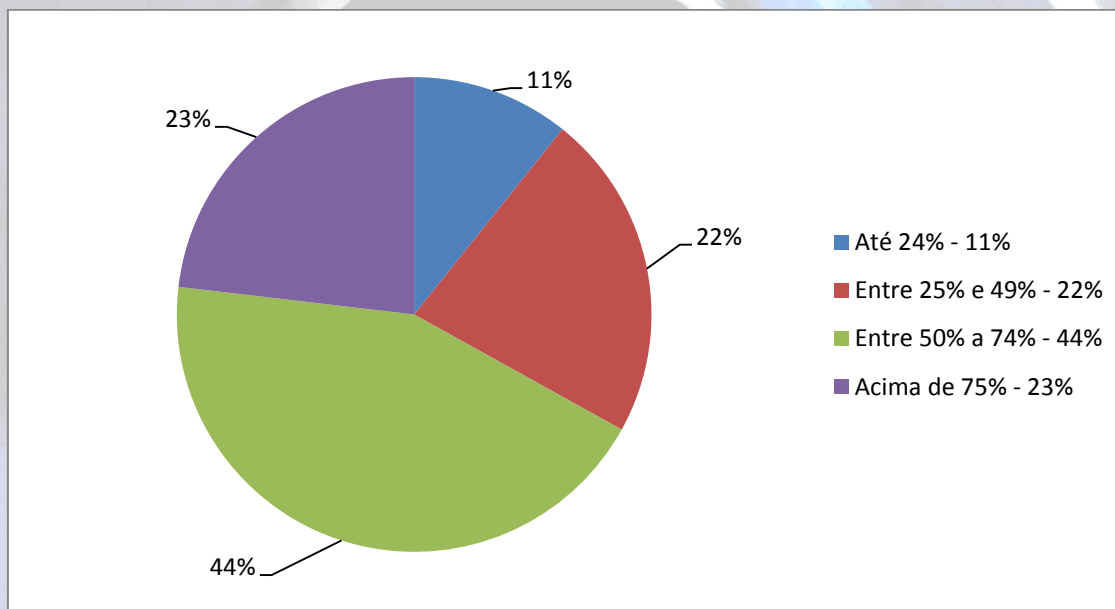
Trata-se de uma questão de múltipla escolha, em que os resultados apresentados apontam para mais de uma necessidade, as quais foram escolhidas pelos associados. Observa-se que a opção de “Tarifas e Taxas Menores” obteve maior índice de respostas.

Verificou-se por meio de diálogo, durante a pesquisa, que os associados optaram por este fator por levarem em consideração a relação custo/benefício que a instituição pode lhe oferecer.

Identificou-se, com base nos dados acima, que 45% dos respondentes optaram pelas “tarifas e taxas menores”; 22%, pelos “produtos e serviços diferenciados”; 10%, pelo “bom atendimento”; 08%, pela “Indicação de algum amigo”; 06%, pelo “acesso a cursos, oficinas e consultorias gratuitas”; 05%, pela “amizade com os colaboradores” e, para finalizar, 04%, pelo “local em que o SICCOOB está instalado”.

Na sétima questão foi perguntado para os associados qual o percentual de suas movimentações financeiras eram realizadas na SICCOOB, podendo, assim, observar no gráfico, que:

Percentual das Movimentações Financeiras da Empresa no SICCOOB



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

Com relação à pesquisa aplicada, 67% do percentual das movimentações dos associados ficam pulverizadas entre as “alternativas 50% a 74%” e acima de 75%”, feitas nessa instituição.

Restando um percentual de 22% de quem utiliza o serviço “entre (25% a 49%)”, sendo quase a metade da movimentação.

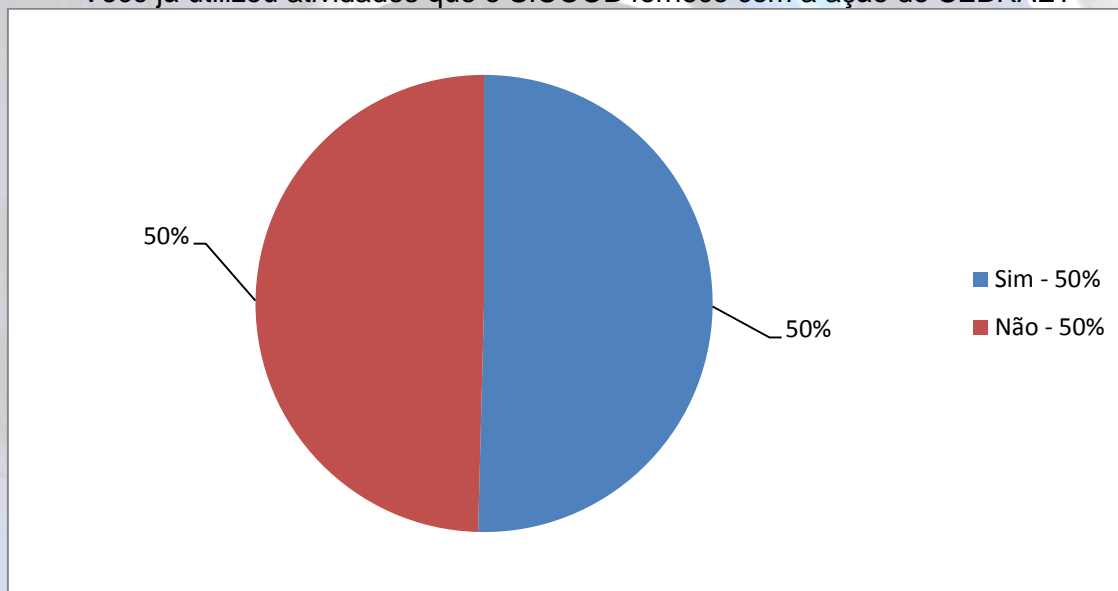
E, apenas, 11% utilizam “até 24%” de tudo que precisam fazer na instituição, sendo a minoria em clientes e em percentual de uso.

Em conversa informal, foi perguntado ao associado qual o percentual das movimentações financeiras eram feitas no SICCOOB, em relação à sua movimentação bancária.

Foi respondido por eles, que têm conta em outras agências, mas, na sua movimentação total, de 50% a 74% são feitas na cooperativa SICCOOB.

A oitava questão teve como intuito, saber sobre a participação dos empresários nas ações desenvolvidas em parceria pelo SICOOB e SEBRAE, conforme o gráfico.

Você já utilizou atividades que o SICOOB fornece com a ação do SEBRAE?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

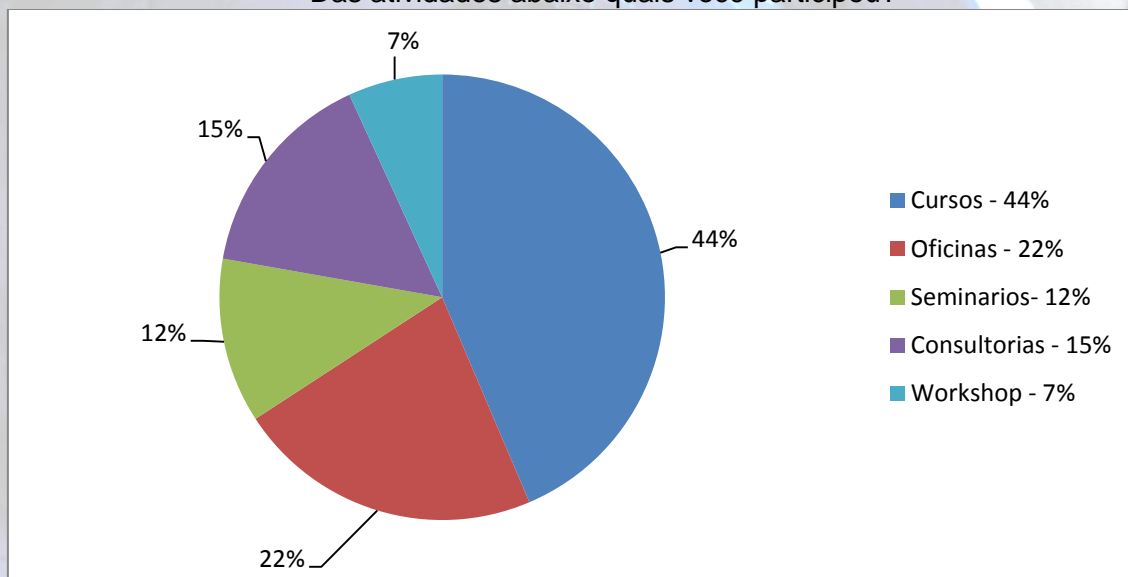
Em conversa informal durante a aplicação da pesquisa, percebeu-se que há uma grande dificuldade encontrada pelos empresários na cidade de Frutal, de reconhecerem a importância desta parceria para aproveitarem as oportunidades que isso traz.

Tais oportunidades são bem notáveis, com eventos gratuitos e com grande número de informações para a gestão de negócios. 50% (61 de 121) dos associados disseram que “sim”, que já se utilizaram das atividades do SICOOB em parceria com o SEBRAE.

Já os outros 50% (60 de 121), disseram que “não”. Deixando claro que, por uma conversa informal, relata que a falta de interesse, falta de tempo e por não ficarem sabendo a respeito das atividades oferecidas por essa parceria.

Na **nona questão**, buscaram-se identificar, das atividades abaixo, em quais os associados participaram.

Das atividades abaixo quais você participou?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

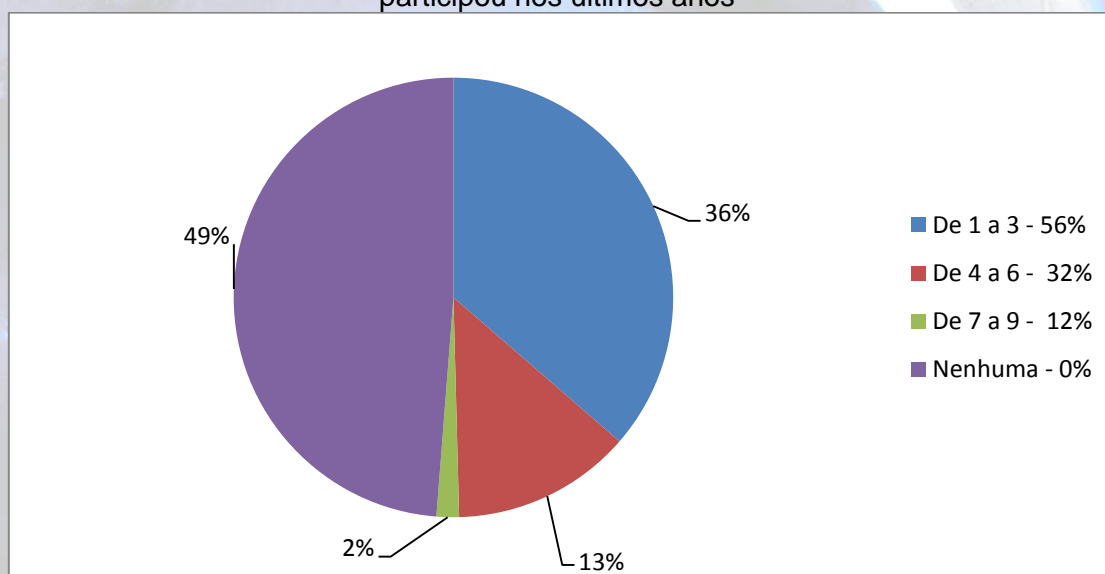
A questão 09 procura identificar sobre quais atividades fornecidas pelo SICOOB o associado participou. Dentre as atividades listadas, a que teve maior percentual foi o quesito “cursos”, com um total de 44%.

A procura por essa atividade se dá pelo interesse dos empresários associados em buscarem informações, conhecimentos quanto à redução de perdas e prejuízos, como também para acompanharem as mudanças nos cenários organizacionais.

Veja alguns exemplos de cursos oferecidos pelo SEBRAE, em parceria com o SICOOB: Gestão Financeira, Gestão de Pessoas, *Marketing*. 22% se interessaram por “oficinas”; 15% por “consultorias”; 12% por “seminários” e apenas 07% por “workshop”.

Deste modo, na **décima questão**, foram perguntadas em quantas atividades oferecidas pelo SICOOB o associado participou nos últimos anos. Assim observa-se no gráfico.

Assinale abaixo quantas atividades oferecidas pelo SICCOOB e SEBRAE você participou nos últimos anos



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

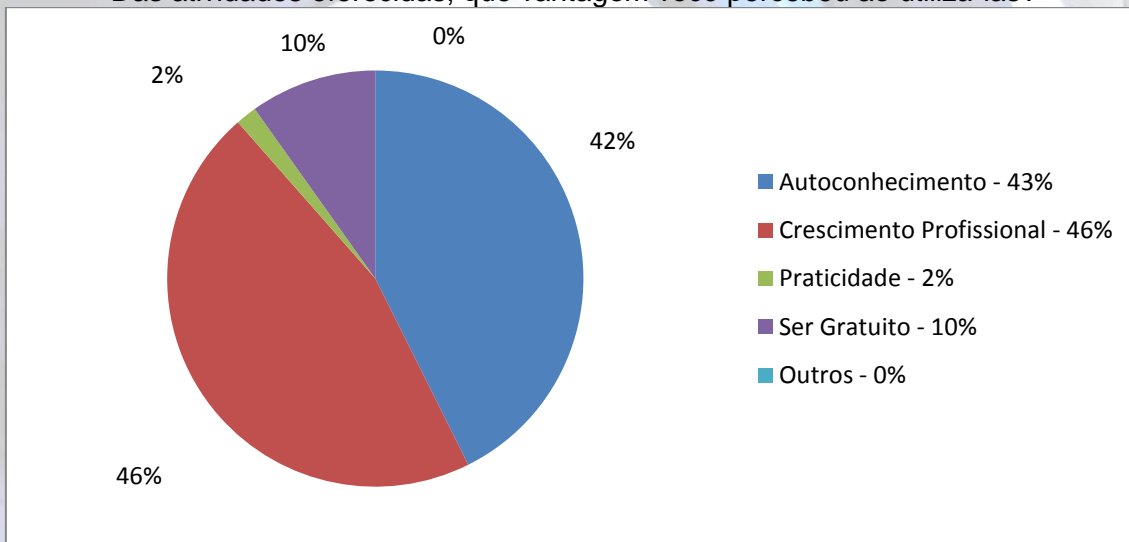
Pode-se observar a quantidade de atividades em que o associado participou pela parceria SICCOOB e SEBRAE. As respostas dos empresários informam a respeito da quantidade de vezes que participaram das atividades. 56% dos empresários realizaram “de 01 a 03” atividades fornecidas. 32% responderam que fizeram “de 04 a 06” atividades. 12% fizeram “de 07 a 09” atividades e, por fim, 0% dos entrevistados não fez “nenhum” tipo das atividades que a parceria disponibilizou.

Identificando-se que mesmo com um percentual de 56% dos respondentes ter feito de 01 a 03 atividades, observa-se que é pouco, especialmente se visto em comparação com a quantidade de atividades oferecidas pela parceria SICCOOB e SEBRAE. Assim, fica claro que as instituições ainda precisam divulgar mais essa parceria e atividades.

A busca por aprimoramento em ter uma boa gestão tem desempenhado um importante papel na definição, execução e integração de estratégias organizacionais, caracterizando-se uma busca incessante e importante para a organização (RAMOS, 1998).

Na **decima primeira** questão, o gráfico mostra as vantagens que os empresários perceberam, ao usufruírem dos benefícios oferecidos pela parceria.

Das atividades oferecidas, que vantagem você percebeu ao utilizá-las?



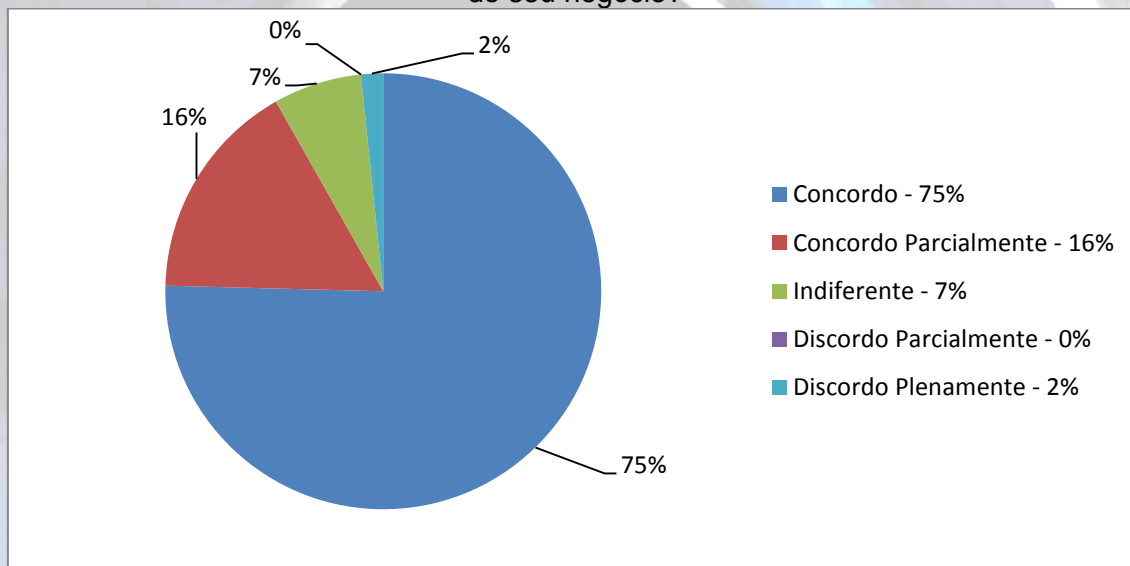
Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

Dos quatro benefícios, “Crescimento Profissional” foi o mais destacado, sendo que 46% (28 de 121) perceberam uma busca de “crescimento profissional”, visando ao desenvolvimento de sua empresa. 43% (26 de 121) acreditaram que “Autoconhecimento” foi primordial para observar o seu comportamento interno. 10% (06 de 121) acreditam que o requisito “ser gratuito” surtiu um incentivo para o empresário sair da zona de conforto e buscar novos conhecimentos. “Praticidade” foi a resposta de 02% (01 de 121), visto que é realizado em um horário flexível e não haver necessidade de deslocamento. Estas informações foram discutidas em uma conversa informal durante a aplicação do questionário, para entender a percepção dos empresários em relação aos benefícios oferecidos por essa parceria.

Conclui-se que “crescimento profissional” foi o item mais escolhido e comentado pelos empresários. Segundo Chiavenato (2002), afirma-se que o aperfeiçoamento profissional é a educação que visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem, para seu crescimento profissional em determinada carreira na empresa ou para que se torne mais eficiente e produtivo no seu cargo.

Na **décima segunda** questão foi analisada se as capacitações fornecidas pelo SICOOB, através do SEBRAE, melhoraram a gestão de negócio, conforme observado no gráfico a seguir.

As capacitações fornecidas pelo SICOOB, através do SEBRAE, melhoraram a gestão do seu negócio?



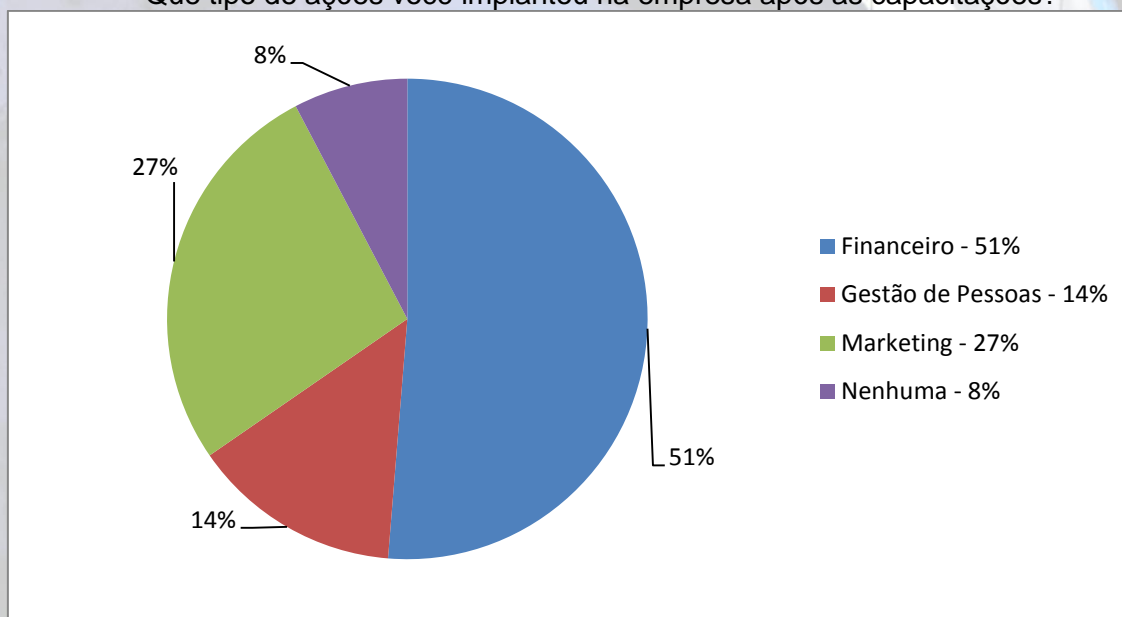
Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

75% (46 de 121) dos entrevistados, responderam que “concordam” que essa parceria melhorou a gestão do seu negócio; 16% (10 de 121) “concordam parcialmente”; 07% (04 de 121) são “indiferentes”; 02 % (01 de 121) “discordam plenamente”, e nenhum dos entrevistados discordaram parcialmente.

Assim, pode-se observar que houve uma grande parcela de associados satisfeitos com essa parceria.

Neste momento, a décima terceira questão tem a função de analisar quais tipos de ações foram implantadas na empresa após as capacitações fornecidas pela parceria SEBRAE e SICOOB.

Que tipo de ações você implantou na empresa após as capacitações?



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

Na pesquisa realizada, 51% dos respondentes mencionaram que dentre as ações citadas, o aspecto “financeiro” foi o mais utilizado e implantado dentro da empresa.

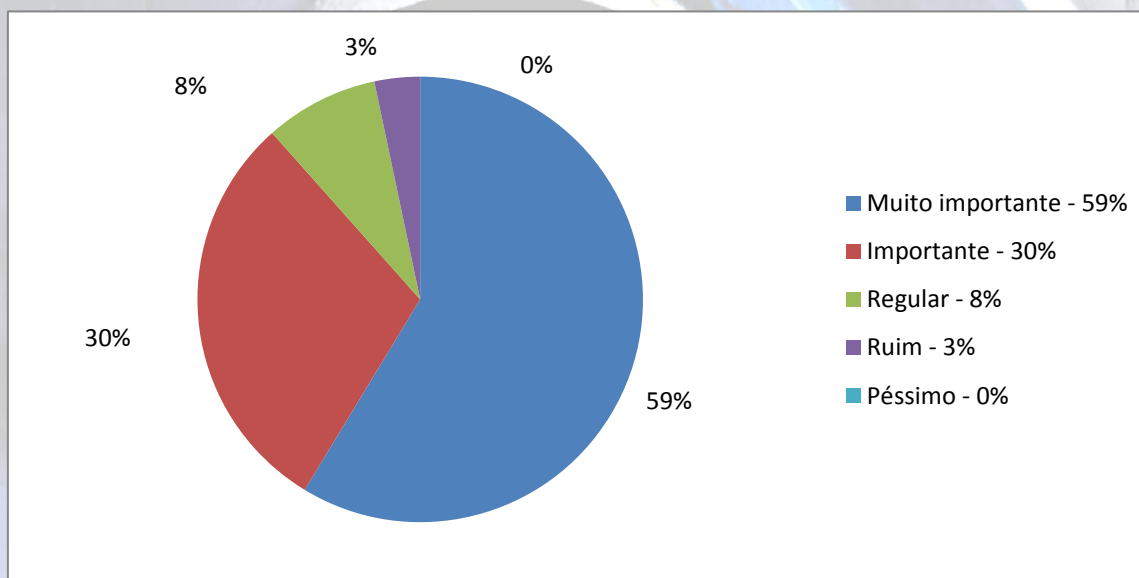
Nota-se que 27% dos respondentes disseram que, através do “marketing”, obtiveram bons resultados com as mudanças efetuadas, por meio de uma melhoria na divulgação de sua empresa, levando sua corporação a ser mais conhecida na comunidade e também na área de mídias sociais.

14% fizeram implementações na área de “gestão de pessoas”, acarretando uma melhoria em relação ao comportamento entre patrão e funcionários.

O restante, 8%, não realizaram “nenhum” tipo de mudança, pois não conseguiram pôr em prática e levar o conteúdo aprendido para dentro da organização (estas informações foram comentadas durante uma conversa informal ao aplicar o questionário).

Na décima quarta questão, foi perguntado aos empresários se esta parceria é importante para sua Empresa.

Esta parceria é importante para minha empresa



Fonte: Elaborado pelas graduandas (2018)

Dos 05 graus de satisfação dos empresários, em relação ao questionário aplicado, 59% (71 de 121) responderam como sendo “muito importante” esta parceria. 30% (36 de 121) responderam ser “importante”. 08% (10 de 121) disseram ser “regular”. 03% (04 de 121) pontuaram como “ruim”.

Por meio de uma conversa informal, identifica-se que 59% dos empresários disseram que esta parceria é muito importante para sua empresa, ressaltando-se que a parceria tem surtido efeito entre os empresários associados na cidade de Frutal.

Reis e Armond (2012) ressaltam que um empreendedor não consegue ter sucesso sem ter um suporte. Seja ele apoio da família, de amigos, dos sócios, dos clientes e até mesmos dos órgãos governamentais e não governamentais. Há vários tipos de apoio para ajudar o empreendimento a se desenvolver, do mais genérico aos mais setoriais. Por isso, o SICCOOB, em parceria com o SEBRAE, oferece ao pequeno negócio boas oportunidades de crédito, financiamentos, justiça e igualdade para aqueles que estão começando ou que ainda estão na forma de um pequeno negócio (SICCOOB, 2018).

CONCLUSÕES

O presente trabalho buscou verificar, por meio de uma análise da satisfação, como os cooperados do SICOOB – Frutal sentem o nível de parceria que ocorre entre eles com o SEBRAE – MG.

O objetivo do estudo foi alcançado, o qual foi fundamentado por uma revisão bibliográfica e uma pesquisa realizada junto aos empresários, fazendo um aprofundamento teórico e um estudo de caso, focando nas atividades oferecidas e na percepção quanto à participação dos empresários em relação aos benefícios oferecidos pela parceria SICOOB e SEBRAE.

Observou-se que as empresas precisam estar cada vez mais atentas sobre os benefícios e atividades oferecidas. Assim, a partir das análises qualitativas e quantitativas aplicadas ao estudo, nota-se que há necessidade de que as atividades oferecidas sejam divulgadas para os associados de modo mais objetivo, identificando o que realmente será abordado, facilitando o envolvimento e incentivando a todos a participarem, a fim de que o propósito maior seja alcançado.

Este trabalho estabeleceu dois objetivos específicos e conseguiu obter respostas para todos, uma vez que definidos os objetivos específicos, foi possível conhecer os aspectos mais acessíveis e limitantes dos empresários em relação às atividades oferecidas, sendo que:

- O primeiro objetivo foi o de analisar a satisfação do empresário associado em relação à parceria entre SICOOB e SEBRAE. De acordo com os resultados da pesquisa, foram identificados que 75% dos associados entrevistados estão satisfeitos e de acordo com as capacitações fornecidas por esta parceria, constatando-se a melhoria na gestão do seu negócio.
- O segundo objetivo foi de verificar a importância dos benefícios percebidos pelos associados. De acordo com o resultado da pesquisa foi constatado que a grande maioria dos empresários locais, 59% desses entrevistados, afirmam que a parceria entre o SICOOB e SEBRAE são importantes para as suas empresas.

O presente estudo foi de grande valia para os pesquisadores envolvidos, possibilitando benefícios em termos de aprendizado, pois se constatou, por meio de um caso prático, a realidade que só era conhecida no papel.

Os empresários entrevistados se dispuseram a contribuir com a pesquisa, enriquecendo o estudo e evidenciando a necessidade de participarem das atividades oferecidas e valorizarem essa chance única.

Acredita-se que os resultados do estudo constituem informações relevantes para os acadêmicos do Curso de Bacharelado em Administração e principalmente para os empresários que buscam conhecer mais sobre a agência em que atua e suas vantagens, pois trazem informações que viabilizam um melhor direcionamento para auxiliar à participação das atividades para associados.

Recomenda-se, em suma, que a parceria continue forte e adquira cada vez mais associados. E, para que isto ocorra, que se invista em divulgações para informar aos associados sobre as atividades disponíveis, com convites nas redes sociais, rádio e divulgação na própria cooperativa e no ponto do SEBRAE, além de visitas nas próprias empresas.

Sugere-se para os próximos trabalhos, estudar como se podem desenvolver outras parcerias com o SICOOB, tais como, com a ACIF – Associação Comercial e Industrial de Frutal.

E, finalmente, seria interessante um estudo que pudesse identificar o motivo pelo qual as pessoas possam não estar satisfeitas com a parceria entre SICOOB e SEBRAE.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. A.; MILANI, I. A. Pequena história do Cooperativismo. In:_____. *Sociedades cooperativas: regime jurídico e procedimentos legais para sua constituição e funcionamento*. 2. ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003.

ALVES, Giovani Ribeiro Rodrigues. *Empreendedorismo e inovação: a cooperativa como alternativa empresarial para o desenvolvimento*. Londrina: Scientia Iuris, 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/276232525_Empreendedorismo_e_inovacao_a_cooperativa_como_alternativa_empresarial_para_o_desenvolvimento>. Acesso em: 25 out. de 2018.

ARAÚJO, E. A. T.; SILVA, W. A. C. Cooperativas de Crédito: a evolução dos principais sistemas brasileiros com um enfoque em indicadores econômico-financeiro. *Contextus – Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, v. 9, n. 1, art. 205, p. 117-126, 2011.

BALDWIN, C. Y. Debate: what is the future of banking? *Harvard Business Review*, v. 68, n. 4, p. 144-161, July/Aug. de 1991.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BACEN, 2017. *O que é cooperativa de crédito?* Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp>. Acesso em 20 de out. de 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Cooperativas de Crédito. 2018. Disponível em: <www.bcb.gov.br/Pre/bc_atende/port/coop.asp>. Acesso em: 20 jun. de 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Resolução nº 3106*. Brasília, 2003. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos9.asp>. Acesso em: 02 jun. de 2018.

BARRETO, L.P. *Educação para o Empreendedorismo*. Salvador. Escola de Administração de Empresa da Universidade Católica de Salvador, 1998.

BRASIL. A Lei 5.764. *Lei do Cooperativismo*. Dezembro de 1971.

BRASIL. Lei nº 9.317, de 05 de dezembro de 1996. Dispõe sobre o regime tributário das microempresas e das empresas de pequeno porte, institui o Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES e dá outras providências. *DOU – Diário Oficial da União*, em 06 de dezembro de 1996.

BRASIL. Decreto nº 3.474 de 19 de maio de 2000. Regulamenta a Lei nº 9.841, de 5 de outubro de 1999, que institui o Estatuto da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências. *DOU – Diário Oficial da União*, em 22 de maio de 2000.

BRASIL. *Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006*. Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

BRASIL. Lei Complementar nº 127, de 14 de agosto de 2007. Altera a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. *DOU* – Diário Oficial da União, em 15 de agosto de 2007.

BRASIL. Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008. Altera a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Altera as Leis nos 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, 8.029, de 12 de abril de 1990, e dá outras providências. *DOU* – Diário Oficial da União, em 22 de dezembro de 2008.

BRASIL. *Lei do Cooperativismo*. Dezembro de 1971. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5764.htm>. Acesso em: 12 de set. de 2018.

BULGARELLI, Waldírio. *Regime jurídico das sociedades cooperativas*. Rio de Janeiro: Pioneira, 1967.

CENZI, Nerii Luiz. *Cooperativismo: desde as origens ao projeto de lei de reforma do sistema cooperativo brasileiro*. Curitiba – PR: Juruá, 2009.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN Alcino Pedro. *Metodologia científica*. 5. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.

COUTINHO, Daniel. *Cooperativismo no Brasil: Cooperativismo e Associativismo*. 2016. Disponível em: <<http://www.agricultura.gov.br/assuntos/cooperativismo-associativismo/cooperativismo-brasil>>. Acesso em: 15 abr. de 2018.

CREPALDI, Silvio Aparecido. *Contabilidade Gerencial, Teoria e Prática*. São Paulo: Atlas, 2008.

CROCTEAU, John T. *A economia das cooperativas de crédito*. São Paulo: Atlas, 1968.

CRUZIO, Helnon de Oliveira. *Como organizar e administrar uma cooperativa: uma alternativa ao desemprego*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

DORNELAS, José Carlos Assis. *Empreendedorismo na prática: mitos e verdades do empreendedor de sucesso*. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus: LTC, 2015.

FARIAS Cleuza Maria; GIL, Marcelo Freitas. *Cooperativismo*. Pelotas: Rede E-TEC Brasil, 2013.

FIORINI, Carlos Gustavo; ZAMPAR, Antônio Carlos. *Cooperativismo e empreendedorismo: o sucesso das cooperativas de crédito, o avanço de outros ramos cooperativistas, empreendedorismo e associativismo de resultados, a satisfação da economia familiar*. Carapicuíba – SP: Pandorga, 2015.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR – GEM. *Relatório executivo*. SEBRAE 2012. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/uf/pernambuco/downloads/estudos-e-pesquisas/copy3_of_seminario-web/pesquisa-gem-2012.pdf>. Acesso em: 10 jan. de 2018.

LIMA, Jacob Carlos. O Trabalho autoquestionário cooperativas de produção: o paradigma revisitado. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. Vol. 19, Nº 56, outubro de 2004, p. 45-62. Conjunto A, 201.

LIMA, Romeu Eugênio de; ARAÚJO, Marcelo Bicalho Viturino de; AMARAL, Hudson Fernandes. Conflitos de agência: um estudo comparativo dos aspectos inerentes a empresas tradicionais e cooperativas de crédito. *Revista de Contabilidade e Organizações (RCO)*. São Paulo: v. 2, n. 4, p. 148-157, set./dez. de 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rco/article/view/34726>>. Acesso em 10 de set. de 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamento da metodologia científica*. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, A. C.; COSTA, L. C. da. Reestruturação Produtiva e as Políticas Públicas de Empreendedorismo: uma análise do deslocamento do direito do trabalho para o direito empresarial. *CONINTER*, n.3, v. 2, p. 338-356. 2014.

MATTAR, Fauze Najib. *Pesquisa de Marketing*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MEINEN, Ênio et al. *Aspectos jurídicos do cooperativismo*. Porto Alegre: Sagra Luzatto, 2002.

MENDONÇA, Carvalho de. *Tratado de direito comercial brasileiro*. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1957, v. 7.

MENEGÁRIO, A. H. Emprego de indicadores socioeconômicos na avaliação. 2000. OCB – História Do Cooperativismo De Crédito. Disponível em: <<https://www.ocb.org.br/legislacao>>. Acesso em 19 de outubro de 2018.

METROPOLITANO. Manual do Cooperado, 2003. Disponível em: <http://www.sicoobunicoob.com.br/wpcontent/uploads/2018/07/Relat%C3%B3rio_A_nual-2017-metropolitano-web.pdf>. Acesso em 18 de out. de 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. GARANTIDA, NO PLANO FORMAL, PELA PUBLICAÇÃO DA REVISTA BRASILEIRA. São Paulo: Editora Brasiliense, 2004.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. História Do Cooperativismo De Crédito, 2012. Disponível em: <https://www.ocb.org.br/legislacao>. Acesso em 19 de out. de 2018.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS BRASILEIRAS. *O que é cooperativismo*, 2017. Disponível em: <https://www.ocb.org.br/o-que-e-cooperativismo>. Acesso em 08 set. de 2018.

PAGNUSSATT, Alcenor. *Guia do cooperativismo de crédito – organização, governança e políticas corporativas*. Porto Alegre: Editora Sagra Luzzatto, 2004.

PAMPLONA, J. B. *Erguendo-se pelos próprios cabelos – autoemprego e reestruturação produtiva no Brasil*. São Paulo: Germinal, 2001.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. *Abertura, registro e legalização*. 2018. Disponível em: <<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/duvidas-frequentes/3-formalizacao-como-mei>>. Acesso em 06 de out. de 2018.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. *Dúvidas frequentes, previdência e demais benefícios*. Disponível em: <<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/duvidas-frequentes/5-previdencia-e-demais-beneficios>>. Acesso em 20 out. de 2018.

PORTAL DO EMPREENDEDOR. *Portal do microempreendedor individual*. 2009. Disponível em: <<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/mei-microempreendedor-individual/formalize-se>>. Acesso em 20 jul. de 2018.

PRADO, F. A. D. *Tributação das Cooperativas à Luz do Direito Cooperativo*. Curitiba: Juruá, 2004.

REIS, Evandro Paes; ARMOND, Álvaro Cardoso. *Empreendedorismo*. Curitiba: Desde Brasil S/A, 2012. 332 p. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=7ClajAQUbMUC&pg=PA231&dq=empreendedorismo+no+Brasil&hl=ptBR&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=empreendedorismo%20no%20Brasil&f=false. Acesso em 02 jul. de 2018.

RIBEIRO, Jaciara Xavier. *Princípios cooperativistas: na percepção dos associados*. 2. ed. Belo Horizonte MG: FNH, 2015.

RIOS, Gilvando Sá Leitão. *O que é cooperativismo: Primeiros passos*. 8. ed. Tatuapé – SP: Brasiliense, 2017.

ROCHA, Marcelo. *Microempresas no Brasil: análise do período de 1984 a 2005*. Vol. 14 Nº. 02, Mai-Jun. de 2008.

SCHNORR, Walter et al. *Escrituração contábil para micro e pequena empresa*. Florianópolis: CRCSC, 2008.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Cooperativa: o que é, para que serve, como funciona*. 2017. Disponível em:

<<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cooperativa-o-que-e-para-que-serve-como-funciona,7e519bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD/pagina1>>. Acesso em 20 de set. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Cooperativa: Série Empreendimentos Coletivos*. 2014. Disponível em: <[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/65f0176ca446f4668643bc4e4c5d6add/\\$File/5193.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/65f0176ca446f4668643bc4e4c5d6add/$File/5193.pdf)>. Acesso em 15 de set. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Cooperativas de Crédito: Série Empreendimentos Coletivos*. 2009. Disponível em: http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/empreendimentos_coletivos_cooperativa_credito.pdf. Acesso em 25 out. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Cooperativa: o que é, para que serve e como funciona*. 2017. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/cooperativa-o-que-e-para-que-serve-como-funciona,7e519bda15617410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em 17 de set. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Disciplina de empreendedorismo*. São Paulo, 2007. Disponível em: [http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/bc0a1b29c05ef9eb60a43c1303b881e8/\\$File/5696.pdf](http://www.bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/bc0a1b29c05ef9eb60a43c1303b881e8/$File/5696.pdf). Acesso em 15 de set. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *O que é o SEBRAE*. 2018. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/o_que_fazemos>. Acesso em 18 de jul. de 2018.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. *Perfil do Microempreendedor Individual*. 2015. Disponível em: <https://m.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Artigos/MICROEMPREENDEDOR%20INDIVIDUAL_520241.pdf>. Acesso em 10 de out. de 2018.

SICOOB. *Confederação*. 2016. Disponível em: <http://www.sicoob.com.br/inicial?p_p_id=77&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&77_struts.action=%2Fjournal_content_search%2Fsearch&77_showListed=true>. Acesso em 01 de set. de 2018.

SISTEMAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL. *Cooperativa de crédito e alternativa fácil e rentável*. 2018. Disponível em: <http://www.sicoob.com.br/o-sicoob/imprensa/releases/-/asset_publisher/k9unaGn1CqIn/content/cooperativa-de-credito-e-alternativa-facil-e-rentavel?inheritRedirect=false>. Acesso em 22 de out. de 2018.

SISTEMAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL. *Cooperativa de crédito e alternativa fácil e rentável*. 2018. Disponível em: <http://www.sicoob.com.br/o-sicoob/imprensa/releases/-/asset_publisher/k9unaGn1CqIn/content/cooperativa-de-credito-e-alternativa-facil-e-rentavel?inheritRedirect=false>. Acesso em 22 out. de 2018.

SOARES, Marden Marques; SOBRINHO MELO, Abelardo Duarte de et al. *Micro finanças: o papel do Banco Central do Brasil e a importância do cooperativismo de crédito*. Brasília: BCB, 2008.

STRAPPAZZON, Sidinéia. *A Contribuição da Auditoria Interna para Qualidade dos Controles Internos da Cooperativa de Crédito – SICREDI*. UNIVALES: Juína, 2009. Disponível em: http://www.biblioteca.ajes.edu.br/arquivos/monografia_20110915120909.pdf. Acesso em 25 de out. de 2018.

TAVARES, João Francisco Sanchez. *Gestão de riscos em cooperativas de crédito – caso SICREDI: Boas práticas bancárias minimizam riscos nas operações de crédito*. 2005. Disponível em: <<http://img.fae.edu/galeria/getImage/1/16560671122000246.pdf>>. Acesso em 12 out. de 2018.

TENCONI, C. D.; PETRI, S. M. Um estudo sobre as vantagens e desvantagens da lei do micro empreendedorismo individual para os trabalhadores informais. *Anais do 4º Congresso UFSC de Iniciação Científica em Contabilidade*. Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2011.

YOUNG, L. H. B. *Sociedades cooperativas: resumo prático*. 8. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2008.