

COOPERATIVAS DE CRÉDITO: Reflexões sobre os diferenciais em relação as demais instituições financeiras na perspectiva do cooperado

Elaine Cristina Moser Lepeck¹
Luiz Antônio Domingos da Silva²
Renato Liberato Dallabona³
Iramar Ricardo Paulini⁴
Everaldo da Silva⁵

RESUMO: O trabalho apresentado tem como objetivo demonstrar os diferenciais competitivos das Cooperativas de Crédito com relação aos Bancos Comerciais. Inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica para explanar o histórico do Cooperativismo no Brasil e no Mundo, os diferenciais entre Bancos e Cooperativas de Crédito e a evolução das Cooperativas. Após, foi aplicada uma pesquisa quantitativa com amostragem por conveniência na Viacredi – Cooperativa de Crédito do Vale Itajaí, com uma amostragem de 30 cooperados para analisar a percepção e identificar quais as vantagens, grau de satisfação e produtos e serviços mais procurados. A Viacredi, representando aqui as cooperativas, busca constantemente atingir sua missão, que é oferecer soluções financeiras orientadas pelos princípios cooperativistas, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social das comunidades em que atua.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativas de Crédito, Bancos Comerciais, Cooperados.

ABSTRACT: The present work aims to demonstrate the competitive differentials of Credit Cooperatives in relation to Commercial Banks. Initially a bibliographical research was done to explain the history of Cooperativism in Brazil and in the World, the differences between Banks and Credit Cooperatives and the evolution of Cooperatives. Afterwards, a quantitative survey with convenience sampling was carried out at Viacredi - Itajaí Valley Credit Cooperative, with a sample of 30 cooperatives to analyze the perception and identify the advantages, degree of satisfaction and the most sought after products and services. Viacredi, representing cooperatives, is constantly seeking to achieve its mission, which is to offer financial solutions guided by cooperative principles, contributing to the economic and social development of the communities in which it operates.

KEYWORDS: *Credit Cooperative, Commercial Banks, Cooperative.*

¹ Especialista em Gestão de Negócios. (Valor Humano/UNIFEFE). E-mail: nani_moser@yahoo.com.br

² Bacharel em Serviço Social (UnC). Pós-Graduado em Gestão Sócio Ambiental (FACET), Engenharia da Produção (UNIUV), logística e Administração Estratégica (UNIASSELVI), Mestre em Desenvolvimento e Sociedade (UNIARP). E-mail: luiz.silva@adami.com.br.

³ Graduado em Química pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB). Mestre em Química pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB). E-mail: renatodallabona@terra.com.br

⁴ Graduado em Ciências Sociais (FURB). Especialista em Educação e Meio Ambiente. E-mail: iramaripaulini@hotmail.com

⁵ Cientista Social. Mestre em Desenvolvimento Regional (FURB). Doutor em Sociologia Política (UFSC). Professor e Pesquisador no Centro Universitário de Brusque (UNIFEFE) e no Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI). E-mail: prof.evesilva@gmail.com

INTRODUÇÃO

Desde que o mundo apresenta seus primeiros traços de convívio humano em sociedade organizada já remontam evidências de que o associativismo fazia parte do dia-a-dia humano, como por exemplo, nas tribos onde os homens se reuniam para dividir alimentos e subsídios básicos à sobrevivência. Porém foi na época das primeiras civilizações egípcias que este fato se torna ainda mais evidente, quando as embarcações mercantes de especiarias se uniam às margens do rio Nilo para ficarem mais fortes perante os piratas que frequentemente roubavam suas cargas. Deste modo navios grandes aliavam-se a navios pequenos de tal forma que se fossem atacados, sairiam lesados e poderiam sofrer perdas, porém cada um perderia só um pouco e não toda a carga como costumava acontecer quando estavam sozinhos à mercê dos piratas. E, foi na Revolução Industrial da Europa, no século XIX que teve início as Cooperativas, e, desde então vem se destacando no Mundo inteiro. Na época, na Inglaterra no mesmo período da Revolução Industrial, houve o registro do primeiro caso de uma cooperativa exitosa. Um dos motivos do sucesso foi a elevada exclusão social que a Revolução Industrial causou. Assim, para amenizar as desigualdades econômicas e sociais que assolavam a classe trabalhadora na época o cooperativismo foi visto como uma das alternativas.

O cooperativismo evoluiu e conquistou um espaço próprio, definido por uma nova forma de pensar o homem, o trabalho e o desenvolvimento social. Por sua forma igualitária e social o cooperativismo é aceito por todos os governos e reconhecido como fórmula democrática para a solução de problemas socioeconômicos. As Cooperativas denominadas de Crédito vieram no ano de 1865, na Europa, mais precisamente na Alemanha, chegando ao Brasil com os imigrantes da Alemães e Italianos por volta de 1885, fundando a primeira cooperativa em 1902, a qual existe até hoje, a Sicredi Pioneira RS. Neste intenso, com um mercado financeiro cada vez mais competitivo, tornou-se muito comum os bancos públicos, privados e cooperativas de crédito oferecerem produtos e serviços cada vez mais parecidos e com inúmeras vantagens, fazendo com que o dinheiro que é recebido atenda às necessidades do cotidiano e que cada pessoa alcance os objetivos traçados no decorrer da

vida. Porém, o comportamento dos consumidores mudou, o cliente deseja e exige uma taxa melhor de juros e tarifas diferenciadas, pois com inúmeras opções de instituições financeiras atualmente e em decorrência de alta competitividade, já se pode exigir isso, portanto satisfazer deixa de ser uma vantagem competitiva, e o bom atendimento passa a ser uma obrigação nas instituições cooperativadas.

De olho na lacuna deixada por bancos e financeiras tradicionais, as cooperativas querem ganhar cada vez mais espaço no filão do mercado de crédito. Em momentos de crise, como o atual, tem se tornado uma prática nas instituições com mais arcabouço o enxugamento de linhas de financiamento, redução de prazos e elevação das taxas de juros. Neste ano, por exemplo, enquanto o crédito no mercado tradicional deve crescer ao redor de 11%, segundo previsão do Banco Central (BC), as cooperativas almejam expandir em 20% suas operações. (UNICRED, 2018).

O presente artigo tem, portanto, como objetivo demonstrar os diferenciais competitivos das Cooperativas de Crédito com relação aos Bancos Comerciais. Inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica para explanar o histórico do Cooperativismo no Brasil e no Mundo, os diferenciais entre Bancos e Cooperativas de Crédito e a evolução das Cooperativas. Após, foi aplicado uma pesquisa quantitativa com amostragem por conveniência na Viacredi – Cooperativa de Crédito do Vale Itajaí, com uma amostragem de 30 cooperados para analisar a percepção e identificar quais as vantagens, grau de satisfação e produtos e serviços mais procurados. Para iniciar esta pesquisa, inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica, em livros referenciados e sites de importância relevância. A Cooperativa abordada foi em uma das maiores cooperativas de crédito de livre admissão da América Latina: Viacredi – Cooperativa de Crédito Vale do Itajaí, filiada ao Sistema Ceced. Nesta, foram entregues aleatoriamente à 30 cooperados dentro do Posto de Atendimento no período de 29 de maio de 2015 a 02 de junho de 2015. O questionário apresentado possui perguntas abertas e fechadas. Na pesquisa não houve distinção entre Pessoa Física e Jurídica, essas últimas foram respondidas pelos sócios e analisadas igualmente. Após a entrega foram analisados os dados e elaborado o relatório a partir das informações obtidas.

BUSCA POR SOLUÇÕES FINANCEIRAS

A cooperativa faz a conexão entre o trabalhador e o mercado, sem procurar lucro. O cooperativismo procura proteger a economia dos trabalhadores, bem como se caracteriza por garantir a participação mais ampla possível da população nos frutos da atividade econômica. Para os autores Fonseca e Veiga (2001, p. 17):

O cooperativismo é um sistema de cooperação econômica que pode envolver várias formas de produção e de trabalho e aparece historicamente junto com o capitalismo, mas se propõe como uma das maneiras de sua superação [...]. É reconhecido como o sistema mais adequado, participativo, justo, democrático e indicado para atender às necessidades e aos interesses específicos dos trabalhadores. É o sistema que propicia o desenvolvimento integral do indivíduo por meio do coletivo.

Verifica-se que a Constituição Federal foi bem clara e precisa ao exigir leis a favor do cooperativismo. É possível notar em vários estados brasileiros algumas iniciativas governamentais de motivação para o cooperativismo, principalmente na região sul do país.

O cooperativismo como sistema e as cooperativas como unidade econômica e espaço de convívio e transformação dos seus integrantes devem sempre estar articulados com as questões globais, nacionais e locais. (FONSECA; VEIGA, 2001, p. 18).

Com efeito, cooperar é fazer desenvolver um determinado empreendimento, em conjunto, trabalhar em colaboração, dirigir os esforços de modo coordenado para a realização de metas comuns, bem como é o resultado dos esforços somados de duas ou mais pessoas. Nesse sentido:

Para o desenvolvimento e fortalecimento do cooperativismo é importante que haja intercâmbio de informações, produtos e serviços entre as cooperativas viabilizando o setor como atividade econômica. As cooperativas devem trabalhar em conjunto por intermédio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais constituindo redes de cooperativas. Portanto, é um princípio do cooperativismo a cooperação

entre as cooperativas em âmbito local, nacional e internacional. (FONSECA; VEIGA, 2001, p. 46).

Importante mencionar que a empresa tem um número limitado de sócios com relação aos interesses econômicos e empresariais deles. A cooperativa não limita o número de sócios e o interesse destes está voltado para a geração mútua de recursos de tal forma que todos possam ser beneficiados. Novamente, Fonseca e Veiga (2001, p. 91) discorrem sobre o tema:

A ampliação da noção de política de emprego, na perspectiva do cooperativismo, exige um esforço amplo de mudança cultural e institucional. A filosofia de economia social que marca o cooperativismo modifica a perspectiva e as relações de oferta e demanda por apoio institucional para gerar trabalho e renda. Falar de cooperativismo é falar de formas de integração social permanente no tecido socioprodutivo, a partir de um novo ângulo do esforço empresarial e empreendedor.

Além de contribuir para o capital, os associados têm o dever de operar com a sua cooperativa, pois são os donos do empreendimento, portanto, todos têm de fazer sua parte, de modo de que o esforço seja individual e proporcionalmente distribuído. Aqui está a ajuda mútua, a solidariedade (MEINEN; PORT, 2014). Com a procura por soluções financeiras mais baratas, taxas mais rentáveis, atendimento diferenciado é cada vez maior e a competitividade entre Bancos e Cooperativas. Atualmente as Cooperativas apresentam seu diferencial aos Cooperados, com um atendimento personalizado e pessoal, ficando mais próxima aos clientes, diferentemente dos bancos que optam por incentivar o uso do autoatendimento.

O Cooperativismo tem como objetivo gerar soluções financeiras aos cooperados, lhe indicando a melhor e mais barata forma de atender as suas necessidades. Dentre os diferenciais competitivos das Cooperativas de Crédito buscam, que além de prezar por este atendimento com pessoalidade. As Cooperativas possuem Postos de Atendimento nos Bairros, não somente nos grandes centros, facilitando o acesso, o cooperado. O cooperado é dono coparticipante do negócio, com isso tem direitos e deveres, dentre eles o retorno

das sobras. Entre os diferenciais está o de não pagar manutenção de conta, possuir taxas e tarifas diferenciadas e receber parte do que paga de volta no exercício seguinte. A maioria das Cooperativas estão ligadas a um Sistema, o que fortalece e da credibilidade e reduzindo seus custos fixos e resultando em maior rentabilidade aos associados. Além disso, possuem um fundo garantidor, que para os aplicadores faz toda a diferença na hora de guardar seu recurso na Cooperativa.

SISTEMA COOPERATIVO CECRED

A Cooperativa objeto desta pesquisa é a Viacredi que possui mais de 60 anos e faz parte do Sistema Cecred, formado no ano de 2002 pelas cooperativas Viacredi, Acredicoop (Creditêxtil) e Concredi, a partir da constituição da Cecred – Cooperativa Central de Crédito Urbano, tendo como base a experiência sexagenária no cooperativismo de crédito urbano.

Atualmente, o Sistema Cecred pode atuar nos três estados do Sul do Brasil, sendo composto por 14 Cooperativas Singulares, presentes em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, e 1 Cooperativa Central, localizada em Blumenau – SC. Desde a sua constituição, o Sistema Cecred possui características únicas, produzindo resultados e conquistas que marcam sua trajetória. Dentre elas segundo o site da CECRED (2015):

- Preservação das marcas das Cooperativas Singulares, fortalecendo cada uma como instituição local, da comunidade;
- Sistema cooperativo estruturado em apenas 2 níveis (Singulares e Central), conferindo maior velocidade de decisão e menor custo;
- Forte atuação na organização do quadro social através do Progrid (Programa de Integração e Desenvolvimento de Cooperados e Comunidade), comitês educativos, pré-assembleias e assembleias;
- Sistema cooperativo puro, formado apenas por cooperativas;
- Atuação exclusiva no crédito urbano;
- Ampla rede de atendimento, com estrutura própria e através de parceiros;
- Estrutura de decisão democrática – todas as Singulares têm direito a voto no conselho de administração da Central;

- Governança cooperativa estruturada em práticas transparentes e padronizadas;
- Primeiro sistema cooperativo com compensação própria, sem a constituição de um banco, recebendo do Banco Central o número de instituição financeira 085.

A partir dessas características o Sistema Cecred trabalha de forma comprometida para o sólido crescimento do cooperativismo.

Será considerada como cooperativa, seja qual for a constituição legal, toda a associação de pessoas que tenha pôr fim a melhoria econômica e social de seus membros pela exploração de uma empresa baseada na ajuda mínima e que observa os princípios de Rochdale. (FRANKE, 1973, p.69).

A Viacredi foi fundada em 26 de novembro de 1951 por 21 funcionários da Companhia Hering, liderados pelo Presidente da empresa, Ingo Hering, que não só foi o líder e cooperado número 1, como também ficou na presidência da Cooperativa por 16 anos. O primeiro passo foi dado quando o empresário decidiu conhecer o funcionamento da Cooperativa de Crédito das Indústrias Renner, no Rio Grande do Sul. Inspirada nos moldes desta Cooperativa nasce a Viacredi, na época, denominada Credihering, constituída sob o modelo Luzzati, com os objetivos de oportunizar opções de poupança e ao mesmo tempo, crédito de forma barata e simples. Havia também uma forte motivação que era a de facilitar aos cooperados a compra de uma casa.

Em outubro de 2001 mais de 7 mil cooperados elegeram, na sua maioria, o nome Viacredi como a nova designação para a Credihering. Junto com o nome, a Cooperativa ganhou um novo símbolo. Com estas mudanças, a imagem institucional ficou muito mais moderna, acompanhando as ações e estratégias da Cooperativa. Dando seqüência ao processo de mudança, decidiu-se na assembléia geral, realizada em março, a homologação do nome Cooperativa de Crédito Vale do Itajaí - Viacredi, sendo aprovado pelo Banco Central do Brasil no final de abril de 2002. Mas, mudar nome e simbologia não significou mudar a forma de atuação. Fiel aos princípios do cooperativismo, a Cooperativa continua mantendo a tradição e a solidez, comprometida com o interesse coletivo dos cooperados e

da comunidade. Esta renovação, pautada na modernidade, representa acima de tudo mais uma conquista de todos os cooperados.

DIFERENÇAS ENTRE COOPERATIVA DE CRÉDITO E INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

De certa forma os serviços prestados entre os dois tipos de instituição não há grandes diferenciais, porém, o maior deles entre as duas instituições é de que, enquanto os bancos visam o lucro, as cooperativas de crédito têm como objetivo maior, proporcionar assistência financeira aos seus cooperados. Segundo o livro Meinen (2012, p. 167). 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.

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, à 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 quem 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, p.181)

Existem várias diferenças entre os bancos e as cooperativas de crédito, dentre as quais segundo Meinen (2002, p. 128) 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.

Outra comparação com os bancos, é que os serviços das cooperativas de crédito possuem preços mais acessíveis, são mais ágeis e democráticos, com decisões tomadas pelos próprios cooperados. As cooperativas de crédito se diferenciam das demais instituições financeiras existentes por possuir um leque maior produtos e serviços, tais como: atendimento diferenciado e com participação do 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; o dinheiro circula na economia local.

Nos últimos 20 anos, o contexto econômico em que as cooperativas de crédito brasileiras atuam passou por profundas mudanças. Iniciando com o fim das altas

taxas inflacionarias, a partir de junho de 1994, e diversas reformas microeconômicas objetivando a ampliação da oferta de produtos financeiros na última década, o ainda inconcluso processo de reconfiguração do Sistema Financeiro Nacional (SFN) ganhou um forte impulso com a crise financeira internacional, iniciada em 2008/2009. (MEINEN, 2012, p. 289)

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 têm a possibilidade de estabelecer taxas de juros mais atraentes, uma vez que está beneficiando os cooperados.

RESULTADOS

A pesquisa foi de caráter quantitativo com amostragem por conveniência. O caráter quantitativo, para Roesch (1996) tem o propósito no projeto de obter informações sobre determinada população, pois busca medir alguma coisa de forma objetiva, o quantitativo é o observável e o mensurável, ou seja, significa quantificar dados na forma de coleta de informações. O método quantitativo foi empregado neste trabalho para quantificar os dados coletados através do questionário. De acordo com Schiffman, L. & Kanuk (2000) na amostra por conveniência o pesquisador seleciona membros da população mais acessíveis no momento da entrevista. A pesquisa contou com uma amostragem de 30 cooperados e através da análise dos dados percebeu-se que 60% dos entrevistados são homens, e que na sua maioria possuem conta além da Viacredi em outro (s) Banco (s). Essa mesma amostragem possui conta na Viacredi entre 1 a 5 anos e todos afirmaram que a Viacredi atende suas necessidades.

Quando questionados quanto aos produtos e serviços oferecidos, todos afirmam conhecer em sua maioria e foram citados diversos, dentre eles, débito automático, consórcio, seguros, cartões, mas o que se destacou com uma grande representatividade com 75%, foram os empréstimos, e esta também é a preferência de utilização, quando em comparação aos Bancos convencionais. Buscou-se descobrir qual o diferencial encontrado

na cooperativa com relação aos bancos, e as opiniões de dividiram quase que por metade entre atendimento e taxas e tarifas reduzidas, porém foram citados, sobras, transparência, parceria e ser cooperativa, não só no nome, mas na prática também. Quanto ao grau de satisfação 73% da amostragem dos cooperados afirmam estarem com elevado nível de satisfação, considerando ótima a Cooperativa. Através desta pesquisa é possível perceber o quanto são satisfeitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou identificar os diferenciais competitivos das cooperativas com relação as demais instituições financeiras, usando para isso a perspectiva do cooperado, que na grande maioria possui contas não apenas na Viacredi, mas também em Bancos convencionais. A partir destes dados, pode-se concluir que a utilização das Cooperativas de Crédito vem se destacando e que as pessoas estão dividindo suas movimentações, entre bancos convencionais e cooperativas. Que um grande diferencial das cooperativas é o atendimento prestado, sendo feito com pessoalidade, em um ambiente agradável e visando o bem-estar do cooperado.

Hoje há muita concorrência em relação a prestação de serviços financeiros, e possuir somente um atendimento pessoal diferenciado não constitui prerrogativa para se manter os clientes cooperados. Muitas vezes o diferencial é medido quando toca no bolso do cooperado, ou seja, eles notam no dia a dia, na movimentação da sua conta. Vale lembrar que isso é percebido no fato de não haver taxa de manutenção de conta, que as taxas de juros são menores que nos Bancos, e das cooperativas possuírem facilidades, agilidade e transparência no atendimento. Este resultado possibilita-se dizer que os cooperados hoje da Viacredi, Cooperativa em questão onde foi aplicada a pesquisa, estão satisfeitos com o atendimento, taxas e tarifas cobradas, e que a instituição está atendendo suas necessidades. Porém, sempre é necessário manter-se esse nível de satisfação dos cooperados, com atendimento sempre cordial e eficiente juntamente com as propostas e facilidades aliadas a cooperativa.

Os resultados da pesquisa foram satisfatórios, identificou-se que a Viacredi possui atendimento diferenciado, personalizado, além de ser lembrada por taxas e tarifas atrativas, bem como facilidade, agilidade e transparência na concessão de créditos, além do retorno das sobras. A Viacredi é uma Cooperativa muito bem vista na sociedade atual, e tem ainda espaço para crescer mais, pois a partir desta pesquisa, na conversa com os cooperados, foi percebido o quanto é importante na vida dos mesmos e ajuda na conquista de seus sonhos.

Com isso, pode-se concluir que a Viacredi, representando aqui as cooperativas, busca constantemente atingir sua missão, que é oferecer soluções financeiras orientadas pelos princípios cooperativistas, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social das comunidades em que atua.

REFERÊNCIAS

CECRED. O sistema CECRED evolui e agora é AILOS. Disponível em: <https://www.cecired.coop.br/> . Acesso em 29 de maio de 2015.

FONSECA, Isaque; **VEIGA**, Sandra Mayrink. Cooperativismo: uma revolução pacífica em ação. Rio de Janeiro: DP&A-Fase, 2001.

FRANCKE, Walmor. Doutrina e Aplicação do Direito Cooperativo. Porto Alegre: Palotti, 1983.

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

_____. Mário Port. O Cooperativismo de Crédito Ontem, Hoje e Amanhã. 1. ed. Brasília: CONFEBRAS, 2012.

ROESCH, Sylvia M. Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalhos de conclusão de curso. São Paulo: Atlas, 1996.

SACHET, Celestino; **WATERKEMPER**, Margaret; **SACHET**, Sérgio. A vitória do crédito de confiança – O microcrédito em Santa Catarina. Florianópolis: Badesc, 2001.

SCHIFFMAN, L. & **KANUK**, L. Comportamento do consumidor. LTC Editora. 6a ed. 2000. P. 27).

UNICRED. Crédito em cooperativas deve crescer 20% em 2015. Disponível em: https://www.unicred.com.br/valedasantas/frame.php?class=Noticia&method=Ler&cd_noticia=6664. Acesso em 02 fev. 2018.

VIACREDI. VIACREDI: Cooperativa de Crédito. Disponível em: <https://www.viacredi.coop.br/>. Acesso em 29 de maio de 2015.