



MARCOS OLAIR KEMPF

O CRÉDITO CERTO PARA SUA SAFRA – CRESOL AGRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso em Gestão Empresarial: Cooperativa de Crédito *lato sensu*, Nível de Especialização, da FGV/IDE como pré-requisito para a obtenção do título de Especialista.

orientadora: Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

FRANCISCO BELTRÃO – PARANÁ
2019

Trabalho de Conclusão de Curso

O CRÉDITO CERTO PARA SUA SAFRA – CRESOL AGRO

Elaborado por Marcos Olair Kempf e aprovado pela Coordenação Acadêmica foi aceito como pré-requisito para obtenção do curso MBA em Gestão Empresarial: Cooperativas de Crédito Curso de Pós-Graduação *lato sensu*, Nível de Especialização, do Programa FGV Corporativo.

Data da aprovação: _____ de _____ de 2019.

Assinatura da Coordenadora Acadêmica
Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

Assinatura da Professora Orientadora do TCC
Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

DECLARAÇÃO

A Empresa Cresol Baser, representada neste documento pelo diretor presidente senhor Alzimiro Thomé, autoriza a divulgação de informações e dados coletados em sua organização, na elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado: O crédito certo para sua safra – cresol agro, realizado pelo aluno Marcos Olair Kempf, do Curso Gestão Empresarial: Cooperativas de Crédito, do Programa FGV Corporativo, com objetivos de publicação e/ou divulgação em veículos acadêmicos.

Francisco Beltrão, 12 de julho de 2019.

Alzimiro Thomé

Presidente

Cresol Baser

TERMO DE COMPROMISSO

O aluno **MARCOS OLAIR KEMPF**, abaixo-assinado, do Curso Gestão Empresarial: Cooperativas de Crédito, do Programa FGV *Corporativo*, realizado no período de junho de 2018 a dezembro de 2019, declara que o conteúdo do trabalho de conclusão de curso intitulado: O crédito certo para sua safra – cresol agro é autêntico, original, e de sua autoria exclusiva.

Francisco Beltrão, 12 de julho de 2019

Marcos Olair Kempf
Aluno

RESUMO EXECUTIVO

Este projeto consiste na criação de aplicativos inteligentes que circulem por um canal digital possibilitando aos agricultores associados da Cresol contratar suas operações de crédito sem precisar sair do conforto de sua residência. Conforme os registros do sistema interno da cooperativa em pesquisa, constata-se que na safra 2018/2019 foram formalizadas aproximadamente 28.000 operações de crédito rural, o montante liberado ultrapassou R\$ 1.3 bilhões de reais. Neste sentido, identifica-se que destes 14.000 agricultores são usuários do aplicativo, tendo em vista que durante o período da safra de 2018/2019, estes usaram a ferramenta (IB), o que corresponde a 50 % do que foi contratado. Diante das informações, acredita-se que os mesmos farão parte da demanda que se utilizará das ferramentas aqui propostas, mesmo porque, o objetivo é divulgar esse sistema de maneira que possa se alcançar o maior número de associados possíveis dentro do sistema Cresol.

O mesmo será apresentado como: Cresol Agro e contará com quatro canais, sendo o *Facebook*, o *aplicativo Android*, o *Website* e *Whatsapp*. Os agricultores poderão escolher o aplicativo de sua preferência, usando os dispositivos, *Mobile e/ou Desktop*. Na fase inicial deste, optou-se por instalar em apenas três agências, localizadas nos seguintes municípios: Rebouças no Paraná. Ouro e São José do Cedro ambas em Santa Catarina. Será um projeto piloto, pois passará por ajustes necessários e consideráveis em uma margem de adaptação, até obter uma maior assertividade e assim poder ser replicado para todo o sistema cresol minimizando o risco técnico de funcionamento. As três agências escolhidas, possuem patrimônios diferentes, o critério usado foi a quantidade de associados com carteira de crédito rural e o uso de Internet Bank como balizador, por outro lado, o perfil dos associados é semelhante, ou seja: faixa etária parecida e grau de escolaridade. A divulgação do projeto será feita por meio de folders, mala direta, banners, cartazes e nos atendimentos nas agências e também nos estabelecimentos parceiros das cooperativas.

Para o funcionamento desses aplicativos será feito um investimento aproximadamente de R\$ 105.000,00 (cento e cinco mil reais), o que será rapidamente retornado para o sistema em uma previsão de dois anos, uma vez que, cada analista leva em torno de 20 minutos para atender um cooperado no momento de formalizar a proposta de intenção de financiamento, esses 20 minutos custa para a cooperativa R\$ 8,84 (oito reais e oitenta e quatro centavos) que multiplicado por 14.000 operações em um ano safra, se economizará do tempo, cerca de R\$ 123.760,00 (cento e vinte três mil e setecentos e sessenta reais) fato que o investimento terá seu retorno no segundo ano após sua implantação, prevendo um custo de total de R\$ 205.000,00 (duzentos e cinco mil reais), distribuídos entre os aplicativos e a divulgação. Formalizar o prazo de retorno do investimento.

Palavras Chaves: Crédito Rural, Cresol Agro, Cooperados.

SUMÁRIO

1. Descrição do Negócio	7
2. Histórico do Sistema Cresol	12
O crédito certo para sua safra: Cresol Agro.....	15
3. Visão Operacional	15
3.1- Visão de Marketing.....	18
3.2- Plano Financeiro	20
4. Considerações Finais.....	23
5. Referências Bibliográficas	25

1. Descrição do Negócio

Este trabalho tem como ponto de partida o estudo do Crédito Rural, bem como suas estatísticas de aplicação, desenvolvimento e evolução. Neste sentido observa-se que a partir do ano de 2013, buscou-se a simplificação dos processos e acessos aos serviços por meio da automação, partindo desta temática e com base nos dados levantados em reuniões nas centrais de organização das cooperativas e de seus associados, foi possível perceber a necessidade de um canal digital, oferecendo os serviços via aplicativo aqui apresentado como: Cresol AGRO e objeto deste projeto visando fornecer aos cooperados um sistema cada vez mais eficaz e acessível, que favorecesse a realização e pedidos de financiamentos através de um ou mais canais digitais de relacionamento entre cooperativa e associados, onde o cooperado não precisará comparecer até a agência para realizar a solicitação de Crédito Rural.

Atualmente o crédito rural no sistema cresol se faz de maneira rápida e fácil porém essas informações são consideradas apenas a partir do momento em que a proposta está lançada no sistema de contratação de crédito – CRESOLCREDI, o prazo de liberação dos recurso é de no máximo 04 (quatro) dias, o que se pretende com esta proposta é saber o prazo entre a intenção de financiamento até a liberação dos recursos, a jornada dos usuários, intenções e comportamentos, além de otimizar os processos, fluxos. O cadastro no momento se apresenta da seguinte forma:

Proposta Manual.

Custeio Agrícola 2019/2020

Cooperativa/Banco:	P.A MARMELEIRO CRESOL TRADIÇÃO		
Nome:			
CPF:		Data da Proposta	
Nome do Cônjuge:			
CPF:		Estado Civil:	
Telefones Contato:	()	()	
Endereço:		Município:	MARMELEIRO

2 – Avalista(s) Interveniente(s)

Nome:	SEM AVAL
--------------	----------

3 – Receitas Agropecuária (S)				
Cultura/Atividade:	Total Cab/há:	Prod. Kg/Lt/ha:	R\$ Sc/Lt/ha	Total R\$

3 – Dados da Cultura (s) a ser(em) financiados(s)					
Cultura:	Total há:	Prod. KG/ha:	Data Plantio:	Data p/ contratar:	Pré Custeio:
Soja					

4 – Propriedade(s) a ser(em) beneficiadas(s)					
Imóvel:	01	02	03	04	05
Matrícula n°:					
Lote Rural n°:					
Área Total (ha):					
Área Financiada (há)					

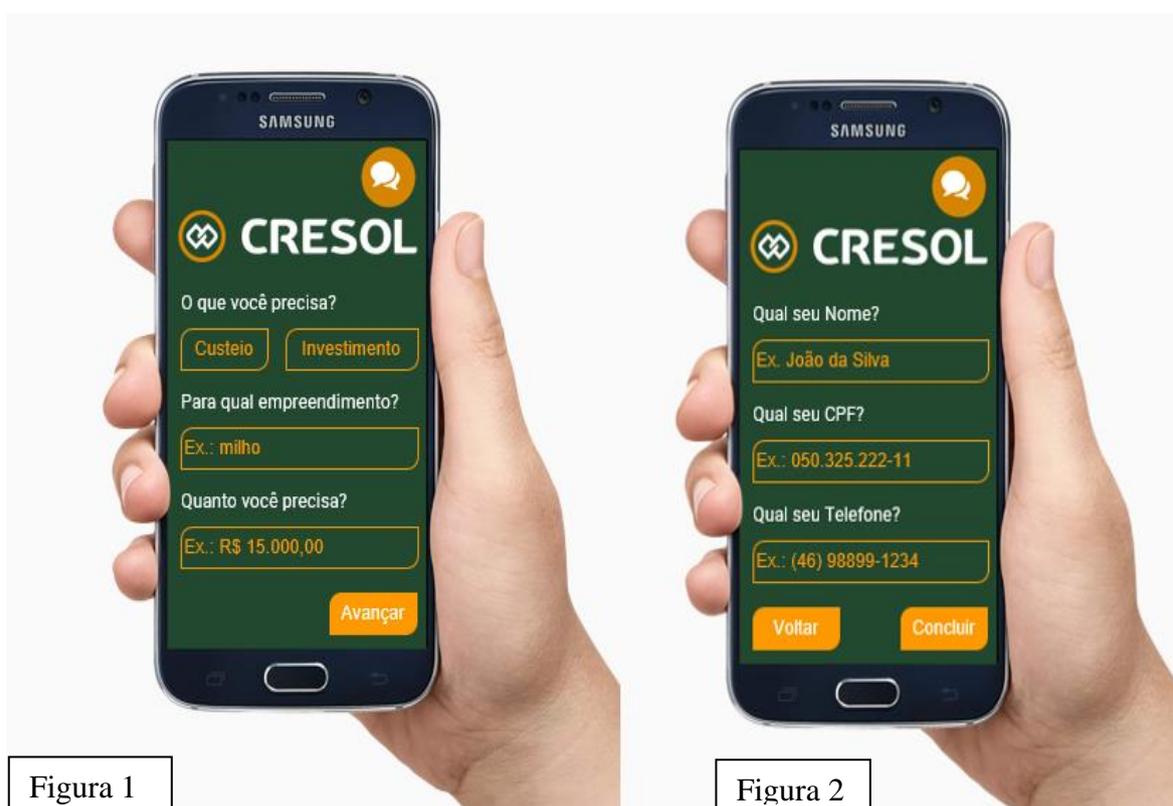
Check List.				
<input type="checkbox"/> Orçamento/Pedido	<input type="checkbox"/> Dap	<input type="checkbox"/> CCIR 2018	<input type="checkbox"/> Contrato (<input type="checkbox"/> M.F:
<input type="checkbox"/> Matrícula(03 anos)	<input type="checkbox"/> CAR	<input type="checkbox"/> ITR 2018)Analise	<input type="checkbox"/> Projeto Técnico.
Proponente/agricultor:		Receptor da Proposta:		
Declaro estar ciente da data do plantio acima citado na proposta de credito de custeio.				

Como a instituição financeira apresenta um caráter cooperativo e tem o associado como a razão de sua existência, é relevante sua preocupação em tornar cada vez mais ágil o fluxo operacional. Portanto, observa-se que a organização, implantação e a divulgação deste projeto de contratação de crédito rural via aplicativo no momento atual não é um problema de difícil execução, tendo em vista que a tecnologia permite que os meios de acessibilidade cheguem a sua maioria, facilitando a transferência de informações em tempo real.

O aplicativo Cresol Agro virá a somar no processo de negociação entre cooperativa e associado, mantendo uma relação intermediária através de uma rede de informações extremamente importantes para manter esse usuário conectado as novidades e

acessibilidades que o sistema possa lhe oferecer, isso tudo sem ter de sair de casa e perder seu tempo em filas, e tendo acesso a tudo o que um outro associado que vai até a cooperativa possa ter. Essa familiaridade com o Sistema lhe garante usufruir de informações, contratações, prazos, pagamentos, enfim a utilização dos serviços e financiamentos oferecidos pela cooperativa. Terá como elo de comunicação um atendente virtual que será programado para responder e adequar-se à linguagem popular, levando aos associados informações de tudo aquilo que necessitarem para realizarem seus pedidos de financiamento. Se apresentando com a seguinte formatação:

Aplicativo do cresol AGRO para download, no play store.



Com os avanços da tecnologia, não é viável ficar alheio as possibilidades que ela possa gerar nas relações comerciais e sociais. É neste contexto de transformação e

adequação a vida moderna, que encontramos o produtor rural, o qual está mudando os seus hábitos e comportamento, que agora não olha apenas televisão, e ouve rádio, a grande rede está alcançando a popularidade desse meio mais tradicional, o agricultor está conectado e usa cada vez mais conteúdo extraído da internet, redes sociais, tais como: técnicas de cultivo, política, economia e tendências do agronegócio.

Considerando a tendência da transformação digital também para o meio rural e nas possibilidades de conectar-se com este público é que se pensou em um sistema que seja capaz de integrar a propriedade rural com a sua cooperativa de crédito, por meio de técnicas de inteligência computacional para auxiliar no processo de solicitação de crédito rural, além de oferecer uma inteligência artificial (um atendente virtual, extremamente programado para se adequar as mais diversas situações de questionamentos vinculados a temas pertinentes aos financiamentos para o meio rural), que auxilie os agricultores nas dúvidas corriqueiras do dia a dia referente as linhas de crédito e seus procedimentos operacionais, falando uma linguagem educada e também adequada ao seu público, criando assim um vínculo de respeito e de pertencimento ao grupo.

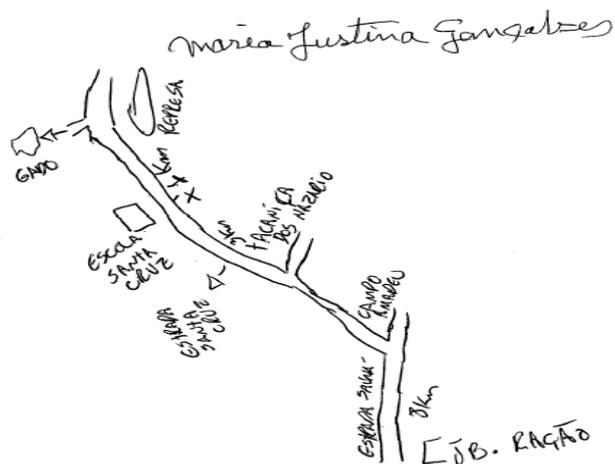
Essa alternativa possibilita o cooperado a fazer mais com menos custo otimizando o tempo do agricultor, que vem sendo modificado pelas transformações tecnológicas. Nesse sentido o cooperado precisa se atualizar para adequar-se as exigências do mercado e superar suas expectativas ano a ano, ou simplesmente, para manter-se nos meios de produção.

Com o Cresol Agro será possível em tempo real verificar o local onde o agricultor pretende realizar seu investimento, bem como a área onde será efetivada o plantio da sua safra, pois o aplicativo oferece a opção de se inserir o Croqui com as coordenadas geodésicas, que poderá ser realizado por meio da inserção de pontos nas extremidades da área onde será realizado o plantio, ou até mesmo anexando um Croqui já existente no sistema que foi usado no histórico das safras anteriores. O que adianta o processo de aplicação deste investimento pelo associado, incentivando cada vez mais a utilização dos benefícios oferecidos pela cooperativa. E tendo o associado satisfeito equivale ao ganho da propaganda informal e o aumento de pessoas interessadas em se associar, além de adiantar o trabalho e a renda deste produtor que de sua casa poderá fazer toda a negociação. Entre essas vantagens tem-se o seguinte mapeamento.

Croqui antigo.

16 - Croqui

17 - Anexos



Croqui Novo.

16 - Croqui

Map data ©2019 Imagery ©2019 CNES / Airbus, Maxar Technologies

Imóvel de Matrícula 6159, Gleba: 1

Roteiro: ESTRADA DE ACESSO AO PASSO DO LEÃO ENTRADA NA SEGUNDA CASA A ESQUERDA

[Lat:-26.417274 Lon:-52.450652],[Lat:-26.417379 Lon:-52.449247],[Lat:-26.416149 Lon:-52.449118],[Lat:-26.41589 Lon:-52.450577]

2. Histórico do Sistema Cresol

Na década de 1990, surge o sistema de Cooperativa de Crédito Rural com Interação Solidária- CRESOL impulsionado pelas experiências dos Fundos de Crédito Rotativo, que desde 1989 eram desenvolvidos na região Sudoeste do Paraná, fruto de convênio entre organizações como a MISEREOR-(entidade episcopal da Igreja Católica da Alemanha que trabalha na cooperação ao desenvolvimento na Ásia, África e América Latina) colabora financeiramente com dezenas de entidades do Sul do Brasil há mais de 30 anos e a ASSESSOAR (Associação de Estudos, Orientação e Assistência Rural), que na época mobilizavam os agricultores, promovendo eventos e intercâmbios em Santa Catarina e São Paulo.

No ano de 1995 contribuíram para consolidar o projeto de um sistema de cooperativas de crédito independentes e autônomas. Cooperativas estas, administradas pelos próprios agricultores, com crescimento horizontal e inclusão social, aspectos estes que seriam decisivos para a criação do Sistema Cresol, assim como a fundação de uma Central de organização e distribuição dos sistemas integrados com a criação própria de mecanismos de controle financeiro distribuídos as demais cooperativas associadas ao Sistema, que se firmou e foi reconhecida como CRESOL-BASER (Bases e serviços).

Conforme dados coletados no sistema e histórico próprio da cooperativa CRESOL-BASER (2012), a primeira cooperativa Cresol foi implantada em 1995, no município de Dois Vizinhos como projeto pioneiro do sistema. Neste mesmo ano, mais quatro cooperativas são instaladas no estado do Paraná: a Cresol Marmeleiro, Cresol Pinhão, Cresol Laranjeiras do Sul e Cresol Capanema. Possuindo então cinco cooperativas funcionando. O próximo passo foi constituir uma Base Central de Serviços (BASER) com a função de fazer a coordenação dos processos e dar suporte as singulares nas áreas de contabilidade, formação, informática e ser a ponte de acesso para outras organizações de poder público, os bancos e demais entidades da sociedade civil. No ano seguinte, estas cinco cooperativas contavam com um montante de 1.639 sócios.

A preocupação não estava apenas em buscar recursos financeiros, mas via-se a necessidade de ter como objetivo comum o desenvolvimento de estratégias que resultassem em elevação na qualidade de vida dos associados e suas famílias (pequenos agricultores rurais).

No ano de 1998, conforme aponta Cresol-BASER (2012), o sistema expande para

os estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina, onde as organizações da agricultura familiar se identificavam com a proposta que o Sistema Cresol apresentava. No ano de 2004, conforme princípios de descentralização cria-se uma segunda Central com sede em Chapecó, onde ficaram filiadas as cooperativas do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

A Central Cresol-BASER permanece atuando no estado do Paraná e expande cooperativas para os estados de Santa Catarina e de Rio grande do Sul. Após 15 anos, ela se estabelece por toda a região Sul do país, chegando a 90 mil famílias de cooperados no ano de 2011. Conforme dados extraídos da CONFESOL (p.1, 2016) as boas expectativas e o desafio continuam e a partir de então o sistema Cresol se organiza para ampliar-se a outros estados e regiões, tendo em vista iniciativas para o desenvolvimento nos estados de: Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, São Paulo e Rondônia, visando maior visibilidade e crescimento do Crédito Rural e ampliação das linhas de créditos. Nesse sentido observa-se que:

A partir de 2012 o Sistema Cresol Baser começa a ampliar sua área de expansão para fora do Sul do País. No dia 6 de dezembro o Sistema Cresol alcançou uma marca histórica para sua trajetória de ações em prol do cooperativismo de crédito solidário: a assinatura de um projeto de expansão com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES. Onde por meio do Projeto Cresol/BNDES, está sendo desenvolvido um trabalho de expansão do cooperativismo solidário para regiões brasileiras que apresentam maior índice de pobreza, destacadamente as ações nos territórios da cidadania. Regiões como Rondônia, Amazonas, São Paulo, Ceará, Pernambuco, Bahia, Mato Grosso do Sul, passam a fazer parte da área da Cresol assim como ações em territórios nos estados do Sul do Brasil, e em Minas Gerais e Espírito Santo (CRESOL, 2016).

Em 2015 o Sistema Central Cresol-BASER comemorou duas décadas de muitas conquistas e inúmeros desafios para o cooperativismo solidário. No ano de 2016 a Cresol já contava com um número de mais de 135 mil famílias cooperadas, com atendimento em aproximadamente 450 municípios, segundo o Portal do Cooperativismo (2016, p 1). No momento “com mais de 20 anos de história, a Central Cresol-BASER está hoje inserida em oito estados – Paraná, Santa Catarina, Minas Gerais, Espírito Santo, São Paulo, Rio de Janeiro, Rondônia e Goiás – com uma média de acompanhamento a 145 mil famílias de cooperados aproximadamente. Daí por diante o sistema só vem crescendo e se aperfeiçoando cada vez mais tecnologicamente para atender as demandas do setor agrícola.

Observando a forma de trabalho que já vem sendo realizada pelo sistema, esse

produto não tem como princípio o campo da concorrência, sendo que sua implantação trata de ajudar a melhorar uma necessidade que as cooperativas encontram no momento e sabendo que existem recursos tecnológicos possíveis de serem utilizados, esse recurso, vem por meio deste aplicativo ampliar a sua atuação e manter o cooperado sintonizado aos avanços existentes e assim somar na melhoria do trabalho como um todo.

Nessa perspectiva pode se observar os seguintes pontos:

VANTAGENS:

- Redução do deslocamento do produtor e custos com viagens.
- Retenção de usuários adeptos a tecnologia e agilidade na contratação.
- Redução do fluxo do documento impresso.
- Atendimento personalizado pelo Chat bot.
- O produtor terá informações de suas operações de crédito em tempo real.
- Baixo custo de implantação e manutenção.
- Capacidade de prospecção de novos cooperados.
- Cinquenta por cento dos agricultores tomadores de crédito rural da última safra, já utilizam a Internet BANK-IB.

DESVANTAGENS:

- Dificuldade de implantação do aplicativo e utilização adequada dos agricultores ainda em fase de adaptação às tecnologias.
- Ausência de sinal de internet em comunidades rurais distantes da cidade.
- Pode acontecer de alguns cooperados não possuírem aparelhos com sistema operacional adequado para rodar o aplicativo.

Para tanto vale a ressalva de que cada vez mais as instituições de atendimento e fornecimento de produtos e serviços tendem a buscar nas tecnologias a redução de custos e a agilidade operacional no atendimento oportunizando a redução de processos e fluxos atualmente realizados em sua maioria de forma ainda manual, o que agrega papéis e fluxo, por sua vez lento e caro.

Partindo desta análise, também é imprescindível que as instituições tenham presente em seu planejamento estratégico o desenvolvimento de tecnologias e sistemas que incentivem a utilização das mesmas e instiguem os cooperados a usufruir dessas oportunidades de forma progressiva e promissora.

O crédito certo para sua safra: Cresol Agro

3. Visão Operacional

O uso de um Canal Digital como meio de relacionamento entre a Cooperativa e seus associados tende a tornar mais ágil a aprovação de crédito, com esse acesso rápido os cooperados formalizam a intenção do financiamento e a aprovação será realizada automaticamente pelo sistema, outra opção disponível ao agricultor cooperado poderá ser através da ferramenta do Chatbot (um assistente virtual inteligente da Cresol que facilitará ao produtor rural o acesso a vários informativos pertinentes ao sistema e aos interessados).

Sobre este prisma é possível acessar, através do assistente virtual, uma série de serviços oferecidos pela Cresol, tais como: enquadramento as linhas de créditos, documentação para os benefícios conforme a categoria, prazos, taxas de juros, além dos itens possíveis de serem financiados, ou ainda, tirar dúvidas gerais sobre o crédito rural e demais produtos e serviços ofertados pela Cresol para a linha rural, bem como: indicativos sobre onde obter mais informações em relação as outras áreas de negócio também disponibilizadas pelo sistema.

Essa combinação se realizará por meio de um interlocutor, ou seja, uma agente virtual programado e testado para responder uma grande variedade de perguntas aleatórias e relacionadas aos mais diversos tipos de informação e duvidas pertinentes ao grupo, que em resposta, lhes fornecerá dados básicos de contato e interesse no crédito rural, gerando um Lead em uma plataforma de dados.

O perfil da assistente virtual (identificada como: SOL) será de personalidade inteligente, bem-humorada, prestativa, dinâmica, jovial, humanizada, com responsabilidade social e que transmita respeito ao grupo e as classes de trabalhadores homens e mulheres do espaço rural. Desenvolverá informações a partir das perguntas por interesses ou competências no que tange os seguintes aspectos: crédito rural, política de crédito da Cresol, história da Cresol entre outros procedimentos operacionais.

O canal digital como meio de relacionamento online precisa respeitar uma premissa básica: que é de identificar os cooperados, ou seja, a partir do momento em que o usuário se identifique colocando o número do seu CPF, o sistema irá buscar em sua base de informações, quem é o cooperado, a qual cooperativa ele pertence, quantos e quais foram os tipos de crédito rural já contratado por ele pela Cresol, qual o valor de empréstimo que

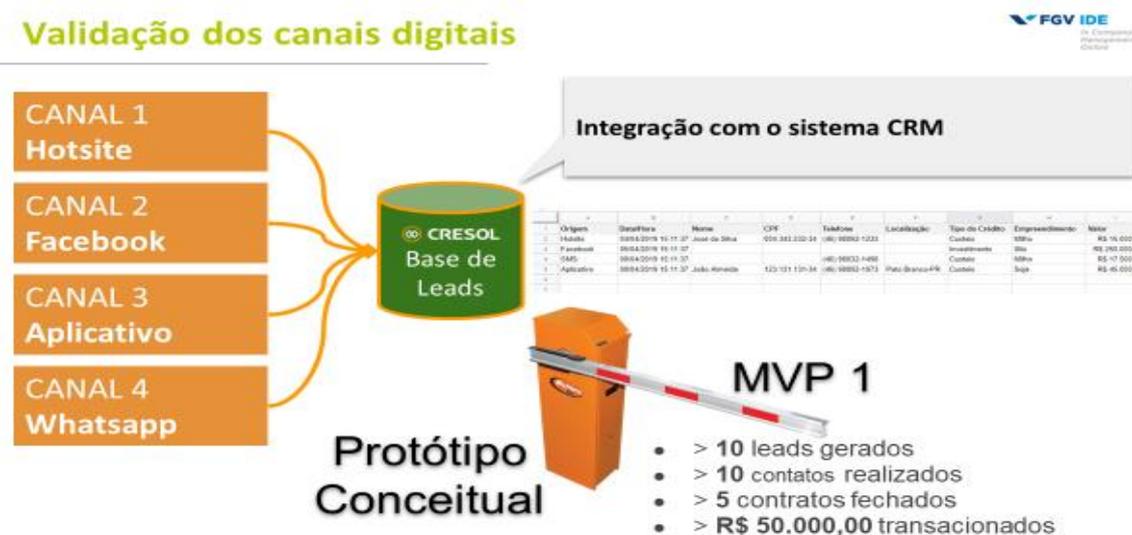
normalmente tem adquirido, poderá também trazer referenciais das áreas de agricultura que o mesmo possui cadastrado, permitindo a escolha do local em que pretende plantar a sua safra em questão. Pode ainda receber mais dados informativos sobre o cooperado conforme for sendo analisado o seu cadastro e a necessidade de mais informações para formalizar as negociações.

A expectativa esperada para este aplicativo é de que possa trazer satisfação e proporcionar soluções que atendam as demandas dos cooperados, o canal digital online é inovador e traz uma perspectiva animadora para os negócios futuros da Cresol.

No início como já destacado no sumário executivo, o projeto será aplicado em três agência para validação do mesmo, passando por ajustes caso seja necessário. As cooperativas vão ter disponível os mesmos aplicativos e poderão se utilizar dos benefícios através dos mesmos canais.

Para tanto, todas as propostas de financiamentos realizadas, bem como todas as consultas feitas pelo BOT, serão acompanhadas por um colaborador do sistema Cresol-BASER alocado no Departamento de Carteira de Crédito Oficial. As propostas das três agências que foram realizadas durante o período em que o projeto estiver sendo testado irá cair em uma base de LAD que ficará disponível para ajustes e revisão de dados.

Podemos observar essa configuração através do exemplo a seguir, uma base consolidada de LAD:



Todo o tratamento em torno das propostas da base de LAD será realizada por este colaborador, que terá como atribuição: encaminhar a operações aos analistas das singulares, para que estes finalizem a operacionalização através de seus sistemas locais, lembrando que esse procedimento será realizado apenas na fase de testes do Canal, sendo

que, após sua validação o mesmo recorrerá a seus recursos próprios sem necessidade de uma intervenção humana, se utilizando da Base do CRM (Customer Relationship Management- Ferramenta de uso operacional utilizada pela cooperativa para organizar sua base de registros, com foco no associado).

Tendo um período base de aproximadamente quatro meses de realização deste projeto piloto e já estruturada as principais adequações cabíveis para o efetivo funcionamento da plataforma online, pretende-se realizar o lançamento oficial e disponibilizar para todas as agências do sistema afiliadas a Central cresol – BASER em janeiro de 2020.

Para a fase de implantação oficial e agora não mais um sistema piloto, o cooperado que for realizar a proposta de financiamento terá como item obrigatório para a utilização do canal a realização de um simples cadastro com os dados de identificação pessoal, bem como a data de nascimento e pôr fim a senha de uso do seu aplicativo Internet Banking para que não corra o risco de quebra de sigilo sobre as informações particulares ou adquira pelo seu aplicativo a solicitação de algum tipo de serviço ou contratação indesejada ao contratante e iniba a possibilidade de fraude ao sistema.

Esse recurso previne tanto a cooperativa como dá segurança ao seu associado a uma utilização correta e responsável do aplicativo. Ter a utilização da senha para a confirmação de dados não vai ser uma dificuldade, pois que, no momento o público de cooperados assistido e foco deste trabalho já possuem esta rotina ao acessar a Internet Banking, ou ainda, através da utilização do Cartão de Crédito habitual a todos os cooperados e que também são regidos e protegidos por senha individual manuseadas em sua utilização.

Neste contexto é possível observar o seguinte mapa:

Mapa de Impacto



O desenvolvimento deste projeto tem como planejamento seguir as etapas demonstradas no quadro abaixo, onde será possível acompanhar a organização, implantação e utilização do aplicativo do ponto de vista operacional, servindo de fio condutor para as adaptações ou mudanças que possam surgir no decorrer de sua elaboração e manutenção.

Objetivo Estratégico	Como está hoje	Meta	Indicador de Desempenho Acompanhamento	Planos de Ação	Como?	Quando?	Valor a ser desembolsado.
O uso de um Canal Digital como meio de relacionamento entre a Cooperativa e seus associados.	O pedido de financiamento é realizado pelos agricultores ao analista na agência, pelo analista.	Apresentar o projeto (cresol em casa) para o conselho executivo da Baser.	Acompanhar o número de canais digitais baixados pela loja virtual (play store) e também os acessos registrados na base de lead.	Apresentar o projeto (cresol em casa) para o conselho executivo da Baser.	Na reunião do conselho.	Dia 13/04/19.	Trabalho de elaboração da apresentação em Power Point será realizado por um analista funcionário da Cresol Baser. Não teremos custo para esta ação.
		Tornar mais ágil a aprovação de crédito.	Acompanhamento na base de Lead.	Empresa de desenvolvimento de software - Softfocus.	Inicialmente, será desenvolvido três canais digitais para o relacionamento, sendo, hot site, WhatsApp e aplicativo.	Até 30/11/19.	R\$105,000000

3.1- Visão de Marketing

A divulgação do projeto piloto, será realizada apenas nos municípios onde está sediada as três agências participastes do mesmo, que corresponde as seguintes cooperativas e municípios: Rebouças no Paraná e os municípios de Ouro e São José do Cedro em Santa Catarina.

O trabalho de marketing prevê, a entrega de folders, banners e cartazes com a ilustração dos canais disponibilizados para a implantação, efetivação e utilização do canal digital ofertados no sistema e de fácil acesso a todos os cooperados dos respectivos municípios. Ainda serão distribuídos convites personalizados, sugestivos e incentivadores

da prática online no uso dos aplicativos e de suas variedades, conforme necessidade e preferência dos colaboradores associados, ao baixar e executar os benefícios adquiridos através dos aplicativos.

Pensando em ampliar a oferta do produto, também será divulgado um pequeno vídeo apresentado pelo Sr. Denílson Show, e enviado aos cooperados via Whatsapp. Por fim, a ideia é promover um evento para o lançamento oficial do Canal Digital nos municípios em destaque, seguido de um jantar acolhedor e sugestivo de interação e socialização entre os cooperados e a cooperativa, tendo a participação direta de oito colaboradores, sendo dois de cada agência receptora do Canal, num total de seis participantes e dois representantes da Central Cresol BASER, compondo um grupo de 08 prestigiadores do evento junto à comunidade local.

Realizado essa primeira parte da implantação do Canal, se pretende averiguar a necessidade de se manter por mais tempo algumas das iniciativas aqui elencadas por um período ainda a ser estimado, avaliado e considerado necessário com uma margem de tempo de divulgação, conhecimento e aceitação das novas possibilidades oferecidas aos associados. Levando em consideração as demais cooperativas empreendedoras locais e de outras linhas afins que também possam vir a propor novidades em busca de espaço e de público. As parcerias para divulgação podem ser fomentadas nas entidades parceiras do sistema Cresol condizentes ao mesmo grupo social, cultural e agrícola.

Como ponto forte neste trabalho, se tem a própria iniciativa, que é a de promover e adequar a tecnologia e inclusão dos grupos que ficam a margem social e que procuram um espaço para se fazerem participantes de ferramentas digitais que facilitem o seu dia a dia, vindo ao encontro de suas necessidades nesse processo de transição da comunicação local para uma comunicação global com uma serie de oportunidades sem que os agricultores percam a sua essência, sua simplicidade e identidade regional.

A assistente virtual é o elo de aproximação entre o agricultor e a tecnologia, e a sua capacidade de atendimento terá como princípio básico: a simplicidade, a qualidade e a eficiência, tornando a conversa mais familiar possível, para que o associado se sinta acolhido pelo sistema e fique satisfeito com a sua utilização.

Muitas destas iniciativas de atendimento pessoal já permeiam a formação de profissionais em toda a rede da Cresol, estima-se por um trabalho cada vez mais capacitado, responsável e de qualidade, para que seus associados possam realmente se sentir em casa, bem à vontade nas agências e atendimentos individuais ou conversas

informais sobre assuntos dos mais variados interesses, sempre optando pelo respeito as diferenças e as necessidades especiais e particularidades, tanto entre as cooperativas, como também entre seus dirigentes e associados. Para tanto tem-se a seguinte

Objetivo Estratégico	Meta	Indicador de Desempenho Acompanhamento	Planos de Ação	Como?	Quando?	Valor do desembolso
Escolha das agências que participarão do projeto.	Realizar a implantação em apenas 03 agência nominada como cooperativas integradas ao projeto piloto “cresol em casa”.	O Monitoramento e acompanhamento será realizado pelo próprio sistema por meio de uma base de lead.	Identificar por meio das informações do banco de dados quais as cooperativas que mais se assemelham em patrimônio, nível de escolaridade e de diversas faixas etárias.	Usando as informações contidas no Banco de Dados do sistema Cresol Baser.	Data Base 30/03/19.	Trabalho de levantamento de dados será realizado por um analista funcionário da Cresol Baser. Não teremos custo para esta ação.

3.2- Plano Financeiro

Para realização desta proposta, foi feito um levantamento informal com as entidades parceiras e com a mantenedora da eficiência e execução da matriz do projeto, a empresa de suporte técnico Softfocus que já atua em outros programas da instituição Cresol e que será também a responsável pelo suporte técnico de todo o sistema, bem como seu funcionamento, manutenção e distribuição na rede para às cooperativas, inicialmente naquelas do projeto piloto e após a sua aceitação e funcionamento, formalizar-se-á também as demais cooperativas filiadas. A seguir será apresentado um quadro de previsão dos possíveis gastos atribuídos a esse projeto e de responsabilidade exclusiva da Cresol-BASER, além da proposta comercial entre a Cresol- BASER e a Softfocus. Segue abaixo a seguinte formatação do início até a disponibilização da plataforma online.

Para este Projeto tem-se uma expectativa de custo do produto que resumidamente se apresenta da seguinte forma:

Modelo Comercial

Preço fixo (pagamento único)

Design Sprint

- Estudo sobre o Problema
- Estudo de Soluções
- Gráfico semanal de análise da base de leads
- Pré-requisitos para Lean Inception

R\$ 15.000,00

Setup Bot

- Mapeamento de personalidade
- Mapeamento de intenções
- Mapeamento de fluxos principais e alternativos
- Mapeamento de respostas evasivas
- Simulação de cenários conversacionais
- Treinamento da inteligência conversacional

R\$ 25.000,00

Prototipação (PoC)

- Estruturação da base de leads
- Design visual responsivo e fluxo de telas e conteúdos
- Implementação do site (html, css, javascript) e app Android
- Integração dos 4 canais com o bot e base de lead + integração API whatsapp
- Geração de domínio e homologação junto à Whatsapp Business API

R\$ 65.000,00

MVP's propostos na fase Dev Sprint terão custo estimado conforme detalhamento de cada projeto. Custo R\$ 2.000,00 / ponto.

Após todos os ajustes necessários, se trabalha com uma margem de gastos extras para fins de adequação e resolução de possíveis imprevistos e manutenção dos aplicativos mencionados, que seguem uma estimativa de investimento, abaixo detalhada:

Modelo Comercial

Preço variável (pagamento recorrente)

Uso do Bot*

- Cobrança por MIB (mensagem iniciada com o bot) em qualquer canal no mês corrente.
- Mínimo de 2.200 MIB's / mês
- R\$ 1,20 p/ MIB excedente

R\$ 2.640,00 / mês

Suporte

- Atendimento e resolução de incidentes (Ex.: bot down)
- Análise e Treinamento do Bot
- Complementação da base de conhecimento do Bot (conteúdos novos)

R\$ 1.360,00 / mês

* Custo decorrente do uso de engine de parceiro para construção e treinamento de interfaces conversacionais (chatbots) e retenção de conteúdo.

Realizado todo esse orçamento prescrito e organizado, pode-se pensar nos gastos destinados a divulgação do produto. Para tanto, tem-se a seguinte lista de acordo com os recursos materiais necessários:

- ✓ Folders: 500 unidades valor estimado R\$ 3.000,00
- ✓ Cartazes: Trinta unidade valor estimado de R\$ 300,00
- ✓ Banners: Três unidades valor estimado em R\$ 600,00
- ✓ Convites: Impressão de 300 unidades valor estimado em R\$ 500,00
- ✓ Vídeo Watts: Um vídeo será gravado por R\$ 15.000,00
- ✓ Jantares: Bufe para 300 agricultores R\$ 20.000,00
- ✓ Colaboradores: 08 pessoas por 03 meses R\$ 58.000,00
- ✓ Gasolina: 2.000 km rodado 200 lts de gasolina a um investimento de R\$ 8.000,00

Um projeto como este, exige da Cresol- BASER uma discriminação detalhada do investimento a ser utilizado, pois vai demandar tempo, parcerias, capacitação, efetivação, materiais e recursos humanos. Todos devem estar em constante acordo e desenvolvimento, para que não sejam surpreendidos por novidades inesperadas e que podem comprometer todo o engajamento e o trabalho até o momento realizado.

Pensando em algo que seja eficaz, toda a proposta deve ser mantida e organizada com seriedade até o final, onde cada componente deste processo deve firmar total responsabilidade e compromisso com a tarefa que lhe foi incumbida, nesse sentido todos saem ganhando e o produto final terá boa qualidade. Com esta estimativa, espera-se que o produto tenha um retorno considerável a Cresol- BASER a partir do segundo ano após a utilização pelos associados, tendo em vista todo o plano de marketing e o aumento do número de usuários no sistema.

Para tanto configura a seguinte tabela do fluxo de caixa, apresentando a TIR, VPL e o Payback.

Taxa SELIC	5,50%			
ANO	Fluxo de Caixa	Saldo	Fluxo Descontado	Saldo
0	-R\$ 205.000,00	-R\$ 205.000,00	-R\$ 205.000,00	-R\$ 205.000,00
1	R\$ 123.760,00	-R\$ 81.240,00	R\$ 117.866,67	-R\$ 87.133,33
2	R\$ 123.760,00	R\$ 42.520,00	R\$ 112.253,97	R\$ 25.120,63
3	R\$ 123.760,00	R\$ 166.280,00	R\$ 106.908,54	R\$ 132.029,18
4	R\$ 123.760,00	R\$ 290.040,00	R\$ 101.817,66	R\$ 233.846,83

VPL	R\$ 324.942,80
TIR	53,22%
Payback simples	0,66
Payback descontado	0,79

4. Considerações Finais

Tendo em vista ser essa iniciativa pioneira no que se refere a um assistente virtual (CHAT BOT) exclusivo para o crédito rural e de fácil utilização, acredita-se que poderá ter como concorrentes outros aplicativos semelhantes, mas tendo em vista que a logística do momento favorece a implantação do Cresol Agro para uso dos cooperados uma vez que o sistema Cresol é visto como referência no crédito rural, este aplicativo vem a somar com as expectativas de sucesso se mantendo como uma entidade preocupada com a inclusão social e melhoria da qualidade de informação aos seus cooperados.

Contando com um número relevante de associados que utilizam a ferramenta do (IB), para a movimentação financeira, estima-se que o aplicativo seja utilizado inicialmente, por pelo menos 14.000 cooperados. Ressalva ainda, que o Cresol Agro será de fácil manuseio em relação ao App atualmente utilizado por este grupo.

Durante o processo operacional, é possível destacar os seguintes aspectos mais relevantes, tais como: a velocidade na formalização do pedido de financiamento, organizando em uma base gerencial de LAD e esta por sua vez se comunicará com outros sistemas por meio do aplicativo CRM, favorecendo a organização dos dados e o acesso rápido tanto a cooperativa quanto aos seus associados no que se remete as respostas esperadas e em tempo oportuno.

Nesta perspectiva de fomentar a utilização da ferramenta, propõe-se a confecção de materiais visuais/ilustrativos que despertem o interesse pelo produto através de um sistema de propaganda, tendo como representante uma figura conhecida nos holofotes da mídia que neste caso é representado pelo ex-jogador de futebol da seleção brasileira Denilson Show.

O projeto Cresol Agro tem para a Cresol- BASER, um custo estimado de aproximadamente duzentos e cinco mil reais para realização e funcionamento do sistema, semelhante a outros projetos já em andamento e que passaram pela mesma sistemática e critérios de implantação.

Entre todas estas possibilidades que o sistema oferecerá, conclui-se que o projeto vem a somar com as metas e objetivos prescritos em outros momentos dentro do planejamento estratégico de inovação e utilização tecnológica de acesso aos agricultores cooperados e também de ampliação do fluxo operacional, considerando que esse crescimento não foge a tendência do momento e faz parte das inovações que os setores de serviços podem prestar aos seus usuários.

Portanto é de extrema importância o incentivo a permanência do agricultor no meio rural com tudo o que a tecnologia poderá oferecer e ampliar em seu leque de opções e serviços, com qualidade e rapidez no conforto de seu lar, é assim que se pensa em incluir e melhorar onde o avanço realmente poder se concretizar.

5. Referências Bibliográficas

ASSESSOAR. **Associação de Estudos, Orientação e Assistência Rural**. Disponível em: <<http://assesoar.org.br/>> m 18 de agosto de 2019.

CONFESOL, Confederação das Cooperativas Centrais de Crédito Com Interação Solidaria. **Nossas Centrais**. Disponível em: <<http://www.confesol.com.br/>> Acesso em: 03 de junho de 2019.

CRESOL BASER. Institucional- **Nossa História**. Disponível em: <<http://www.cresol.com.br/>> em 14 de julho de 2019.

CRESOL CENTRAL. Cresol Central: Uma trajetória de combate à pobreza. **Cooperativismo de Crédito familiar e solidário: instrumento de desenvolvimento e erradicação da pobreza**. Passo Fundo: IFIBE, 2012, p. 45-56.

CARITAS: Encontro de Parceiros da Misereor é marcado pelo desafio da continuidade. Disponível em : <http://rs.caritas.org.br/>> em 13 de agosto de 2019.