

DEBORA ROSSONI BOTTEGA

**LIBERAÇÃO DE CRÉDITO PRÉ-APROVADO ATRAVÉS DO INTERNET
IBANKING CRESOL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso MBA EM GESTÃO
EMPRESARIAL: COOPERATIVAS DE CRÉDITO, de Pós-Graduação *lato sensu*,
Nível de Especialização, da FGV como pré-requisito para a obtenção do título de
Especialista.

Orientadora: Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

**FRANCISCO BELTRÃO – PARANÁ
2019**

DEBORA ROSSONI BOTTEGA

**LIBERAÇÃO DE CRÉDITO PRÉ-APROVADO ATRAVÉS DO INTERNET
IBANKING CRESOL**

Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso Pós-Graduação *lato sensu* MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL: COOPERATIVAS DE CRÉDITO, Nível de Especialização, do Programa FGV Corporativo requisito para a obtenção do título de Especialista

TURMA II

Francisco Beltrão – PR

2019

FOLHA DE APROVAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso

LIBERAÇÃO DE CRÉDITO PRÉ-APROVADO ATRAVÉS DO INTERNET IBANKING CRESOL

Elaborado por DEBORA ROSSONI BOTTEGA e aprovado pela Coordenação Acadêmica foi aceito como pré-requisito para obtenção do MBA EM GESTÃO EMPRESARIAL: COOPERATIVAS DE CRÉDITO Curso de Pós-Graduação lato sensu, Nível de Especialização, do Programa FGV In Company.

Data da aprovação: _____ de _____ de _____

Coordenadora Acadêmica
Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

Professora Orientadora do TCC
Myrian Layr Monteiro Pereira Lund

RESUMO EXECUTIVO

O Plano de negócios Liberação De Crédito Pré-Aprovado através do Internet Ibanking Cresol tratou do desenvolvimento de uma ferramenta que possui como intenção principal a liberação de crédito, cujo público alvo será definido por meio de filtros que serão gerados para classificação e seleção dos cooperados como: risco, endividamento, Score Serasa, restrições e renegociações, enquandra-se nessa seleção pessoas físicas urbana e rural, com comprometimento de renda em até 30%. Após os filtros as Cooperativas irão escolher as listagens a ser implantadas no sistema e desta forma disponibilizar os créditos via Internet Ibanking.

A intencionalidade do crédito pode variar de acordo com cada cooperado, podendo ser utilizado para: demandas emergenciais e quitação de compromissos financeiros (Ex: IPVA, IPTU); aquisição de bens; compras em datas comemorativas (Ex: Dia dos Pais, das Mães, Páscoa, Natal); oportunidades de negócios, tais como compras com desconto e parcelamento pela linha, entre outros, tendo como prazo de até 24 meses, carência de até 59 dias e periodicidade variável, podendo ser mensal ou vencimento único, este limitado ao período da carência.

Com base em dados estipulados e pesquisas feitas com os cooperados, espera-se uma rentabilidade mensal de R\$: 5.000,00, considerando um investimento mensal de R\$: 125.000,00 e abrangência de aproximadamente 5% dos cooperados, da agência de Pérola D'Oeste, município no qual foi aplicada a pesquisa.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. SOBRE O SISTEMA CRESOL.....	7
2.1 MISSÃO:.....	8
2.2 VISÃO:.....	8
2.3 PRINCÍPIOS:	8
2.4 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E LEGAL	8
2.5 PRODUTOS E SERVIÇOS	8
2.5.1 PESSOAFÍSICA.....	8
2.5.1.1.CONTA CORRENTE:	9
2.5.1.2 CONTA CAPITAL.....	9
2.5.1.3 CARTÕES	10
2.5.1.4.CRÉDITOS:	10
2.5.1.5 INVESTIMENTOS	11
2.5.1.6 SEGUROS :.....	12
2.5.1.7 CONSÓRCIOS	13
2.5.2 PESSOA JURÍDICA	13
2.5.2.1 MEIOS DE PAGAMENTO	13
2.5.3 CRÉDITO RURAL	14
2.5.3.1 CRÉDITO CUSTEIO	15
2.5.3.2. CRÉDITO INVESTIMENTO	16
3. ANÁLISE.....	18
4. PLANO OPERACIONAL.....	21
4.1 CONDIÇÕES PARA CONCESSÃO DO LIMITE DE CRÉDITO.....	22
4.1.1 ETAPA 1.....	22
4.1.2 ETAPA 2	22
4.1.3 ETAPA 3	22
4.1.4 GERAÇÕES DOS LIMITES	24
4.1.5 VALIDADE DOS LIMITES	24
4.1.6 MONITORAMENTO DOS LIMITES	24
5 PLANO DE DIVULGAÇÃO E MARKETING	25

5.1 ANÁLISE DE MERCADO.....	26
6. PLANO FINANCEIRO.....	27
7. CRONOGRAMA	28
8. CONCLUSÃO.....	28
9. REFERÊNCIAS	29

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho está pautado em pesquisa bibliográfica e de campo, buscando definir as necessidades dos cooperados tentando entender quais são as prioridades de cada público. Nesse aspecto, foram percebidas as evoluções tecnológicas que acontecem de forma gradativa e ágil, através da pesquisa de campo percebeu-se a carência de meios que tornem práticas as resoluções dos problemas cotidianos de cada cooperado que ingressa na Cresol.

Para se chegar ao resultado esperado, fez-se necessário o estudo detalhado do que o sistema já possui, com relação às linhas de crédito, atendimento online, relacionamento entre outros. No decorrer do trabalho é possível perceber que a base do Sistema Cresol é sólida e diversificada, capaz de atender a diversos públicos de forma satisfatória e eficaz.

Com relação ao Plano de Negócios, a intenção é esclarecer dúvidas e ressaltar as vantagens de tal modalidade para atender tanto as necessidades dos cooperados quanto garantir uma rentabilidade segura à cooperativa. Quanto a isto, os estudos mostram que se trata de um crédito sustentável e prático. Visto que no contexto socioeconômico atual do país, a função das empresas é satisfazer as necessidades de consumo das pessoas, cabendo aos bancos e cooperativas suprir essas necessidades.

Por fim destaca-se a necessidade de garantir uma ferramenta eficiente e segura aos cooperados e lucrativa a cooperativa visando atender de forma ágil os cooperados que buscarem e estiverem aptos a concessão desse crédito, sendo esse, sem dúvidas, um projeto a ser colocado em prática pela cooperativa Cresol.

2. SOBRE O SISTEMA CRESOL

Para melhor compreensão do que é o sistema Cresol, o que se segue é descrição encontrada na página do “maior sistema de cooperativas de crédito rural solidário do Brasil”.

Há 24 anos nasceu o Sistema Cresol, um Sistema Cooperativo que se desafiou a ser e fazer a diferença, e hoje é referência Nacional e Internacional em Crédito Solidário, sendo a maior cooperativa do Brasil, contando com mais de 200 mil famílias cooperadas em dez estados brasileiros.

A Cresol surgiu em Francisco Beltrão, no sudoeste do Paraná, onde também está instalada a sede da Central Cresol Baser. Hoje o Sistema tem uma área de abrangência com postos de atendimento, além do Paraná nos estados de Santa

Catarina, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Espírito Santo, Goiás, Rondônia, São Paulo, Rio de Janeiro e Amazonas, com expansão para novas áreas.

O objetivo das Cooperativas Cresol é aproximar dos cooperados os produtos e serviços financeiros. Muito além de uma instituição financeira completa, a Cresol é hoje referência em crédito rural.

Atualmente o Sistema Cresol atende não apenas os agricultores, mas expandiu seu ideal cooperativo a outros públicos, pessoas física e jurídica de todas as áreas, pequenos e grandes agricultores e pecuaristas, oferecendo a eles produtos e serviços seguros e atualizados.

2.1 Missão:

Agregar valor aos cooperados pela facilidade na abertura de conta e acesso a soluções financeiras necessárias ao seu bem-estar financeiro e possibilitando simultaneamente o desenvolvimento local e a sustentabilidade institucional.

2.2 Visão:

Ser reconhecido pelos associados como referência na facilidade de associação e na oferta de soluções financeiras para os associados com a promoção do desenvolvimento local e sustentável e o bem-estar financeiro do associado.

2.3 Princípios:

Interação solidária, Bem-estar financeiro do cooperado, Simplicidade de acesso, Formação, capacitação e organização dos associados, Descentralização das decisões, Crescimento horizontal, Democratização e profissionalização do crédito, Desenvolvimento social, Sustentabilidade.

2.4 Estrutura organizacional e Legal

O Sistema Cresol está atualmente composto por quatro centrais, onde a Confederação é o órgão máximo.

Central Cresol Baser, a qual abrange 25 cooperativas e 239 agências de relacionamento, cuja sede está instalada na cidade de Francisco Beltrão no estado do Paraná.

Central Cresol Centralcom sede em Chapecó, possui 30 cooperativas singulares afiliadas, 117 Postos de Atendimento (PA's) e 5 Bases Regionais de Serviços. Conta com mais de 1000 colaboradores e diretores que oferecem atendimento a aproximadamente 500 municípios de pequeno e médio porte de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Bahia, Pernambuco e Ceará..

Central Cresol Sicoper, instalada na cidade de Passo Fundo, Atualmente conta com 21 Cooperativas Singulares, 77 Postos de Atendimento e mais de 110 mil associados, em cerca de 300 municípios de pequeno e médio porte de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul e Pernambuco.

Central Ascoob, o Sistema atua em 16 territórios rurais do estado da Bahia, Sergipe e Alagoas com 07 cooperativas filiadas, 09 cooperativas conveniadas e com pontos de atendimento em 30 municípios, abrangendo cerca de 50 mil cooperados, sendo que sua sede está instalada em Seerinha-BA.

2.5 Produtos e Serviços

Como já citado anteriormente a Cresol é uma Cooperativa completa, é válido lembrar que apesar de ter iniciado como sonho de agricultores em sanar suas dificuldades na área rural, o Sistema encontra atualmente com condições e disponibilidade de diferentes produtos e serviços para públicos distintos.

2.5.1 Pessoa Física

2.5.1.1 Conta Corrente

A conta corrente é uma conta de depósito mantida na Cresol por uma pessoa física com o propósito de segurança e rapidez de acesso a demandas através de uma variedade de diferentes canais. As movimentações financeiras da conta corrente são apresentadas ao cooperado de forma resumida em extrato fornecido, o qual pode ser solicitado pelo cooperado à cooperativa

2.5.1.2 Conta Capital

Quando você se associa a Cresol, adquire cotas de sua cooperativa, as quais são depositadas em uma Conta Capital em seu nome, uma conta individual.

Ao associar-se em uma cooperativa, a sua aquisição de cotas, junto com as cotas dos demais cooperados, compõem o capital social da cooperativa. Desta forma, quanto mais cotas capital você adquirir, mais capitalizada ficará sua cooperativa e maior será sua participação no crescimento desta.

Como benefícios dessa aquisição, pode-se citar o fato de que você estará investindo, fortalecendo o que é seu e complementando sua renda no futuro; esse será um apoio para o início de atividade dos filhos; elevará o volume de recursos disponíveis em sua cooperativa para operações de crédito e financiamento dela e por fim quanto mais capital Investido em sua cooperativa, mais forte e melhores serão os resultados que ela pode gerar.

O cooperado Cresol conta-se com diferentes formas de aquisição de Cota Capital: poderá solicitar o investimento em cota capital através da aquisição com recursos disponíveis em sua conta corrente; Procaped, que é uma linha de crédito que permite você adquirir cotas e crescer junto com a sua cooperativa. Com o Procaped você pode aumentar a sua participação na cooperativa. Com recursos originários de repasses, o Procaped (Programa de Capitalização de Cooperativas de Crédito) é uma linha que permite financiar a aquisição de cotas de capital da sua cooperativa.

Está disponível para associados pessoas físicas e pessoas jurídicas, sejam com atividade de produção pesqueira, rural, industrial, comércio ou de serviços. O Procaped possibilita você aumentar seu capital, fortalecer a sua cooperativa e crescer junto com ela. Cujas vantagens são: O financiamento de até R\$ 30 mil por associado; a contratação pode se repetir a cada 24 meses; você investe em sua cooperativa e ela devolve em forma de benefícios que só uma cooperativa sólida e capitalizada pode oferecer. No entanto, é válido lembrar que esse mecanismo está sujeito a análise de aprovação de crédito.

Por fim, A Cresol possui uma maneira fácil de adquirir cotas partes, investir no que é seu e fortalecer a sua cooperativa, o programa de Capitalização Programada SolCap. Onde você pode solicitar a adesão ao programa de capitalização Programada, definido valor, parcelas, e data de débito. Cujas condições são: prazo: até 36 parcelas, com renovação automática; valores a partir de R\$ 10,00; e periodicidade de acordo com a disponibilidade da cooperativa.

2.5.1.3 Cartões

Pensado especialmente em seus cooperados a Cresol proporciona dois modelos de cartão, o Cresolcard Gold e Classic que possuem dois limites de crédito (à vista e parcelado) e débito. Tendo vantagens diversas como anuidade que pode ser isenta; mais poder de compra com limite de crédito à vista e parcelado; desconto progressivo na anuidade, conforme o seu consumo e anuidade acessível.

2.5.1.4 Crédito

O Crédito Comercial Cresol atende a diversas necessidades de seus cooperados, dividida em várias linhas com taxas de juros acessíveis e competitivas. Como descritas a seguir: Antecipação de recebíveis, onde o cooperado poderá antecipar valores advindos de cheques pré-datados e duplicatas; Crédito Pessoal, para os cooperados que necessitam de valores rápidos e sem comprovação; Crédito direcionado, para aquisição de móveis, utensílios eletrônicos em geral, artigos do gênero cama, mesa e banho, tratamento de saúde, recursos para fins educacionais, viagens e lazer; Crédito Veículos, para compra ou troca de veículos; Crédito Consignado / Desconto em folha, destinado aos funcionários de empresas do setor privado ou servidores do setor público que precisam de recurso sem burocracia com taxa atrativa e de fácil contratação; Crédito Rotativo disponibilizado em conta corrente para o associado possa utilizar de acordo com suas necessidades; Crédito imobiliário destinado aos empreendimentos de aquisição de imóveis, construção, reforma e ampliação de imóveis rurais ou urbanos; Investimento Recurso Próprio, para aquisição de máquinas e equipamentos ou construção, reforma ou ampliação na área de ampliação ou modernização da infraestrutura dos empreendimentos dos cooperados Cresol e Microcrédito que na Cresol é destinado ao empreendedor que deseja obter mais lucratividade no seu negócio.

2.5.1.5 Investimento

A Cresol conta com diversos ramos de aplicação para atender desde o cooperado mais agressivo até o mais arrojado, sendo eles: Cresol Aplic Fácil são investimentos direcionados a aplicações com liquidez de curto prazo, onde a carência para o resgate tem prazo de 30 a 120 dias; Cresol Invest investimento de ótima segurança e rentabilidade, direcionado a aplicações de liquidez de médio prazo, onde a carência para o resgate está entre 180 e 360 dias; Cresol Executivo direcionado a aplicações de liquidez de longo prazo, onde a carência para o resgate tem prazo de 720 dias; Cresol Aplicação Programada permite que seja feitas aplicações mensais por períodos consecutivos de forma

automática. Onde o cooperado poderá escolher o dia para a aplicação e o valor a ser aplicado. Desta forma, automaticamente na data escolhida será efetuado débito na Conta Corrente e o crédito na Conta Aplicação. O aplicador Cresol possui as seguintes vantagens: Remuneração competitiva e segura, balisada pelo CDI (Certificado de Depósito Interbancário), definido na contratação; Imposto de renda visto que, quanto mais tempo aplicado, menor o percentual de imposto de renda retido na fonte; IOF, as aplicações com menos de 30 dias estão sujeitas a incidência de IOF Regressivo; Carência onde quanto maior o período de carência para resgate, melhor será o investimento. Aplicações com carência acima de 30 dias não incidem Imposto sobre Operações Financeiras; Participação nos Resultados, as aplicações dão ao cooperado a possibilidade de participação nos resultados, ampliando ainda mais seus ganhos; Consultoria Especializada contando com orientações sobre as melhores oportunidades para o investidor e para quem quer aprender a poupar recursos financeiros.

2.5.1.6 Seguros

A fim de garantir a segurança de seus cooperados, propriedades e equipamentos em geral a Cresol disponibiliza diversos modelos de seguros. Serão aqui descritos alguns e suas finalidades. Residencial, garantindo proteção e serviços assistenciais em casos de imprevistos. Com as coberturas possíveis: incêndio, queda de raio, explosão, vendaval, roubo, danos elétricos, perda e pagamento de aluguel, quebra de vidros, impacto de veículos, entre outras. Assistências possíveis: mão de obra de electricista, encanador, chaveiro, vidraceiro; conserto de linha branca e marrom, entre outros. Automóveis e Motos, com coberturas básicas contra: Incêndio, colisão, roubo e furto do veículo; Danos causados a terceiros em caso de acidente; Acidentes com morte ou invalidez dos ocupantes do veículo; E também opcionais, entre elas: Carro extra; Carta Verde (para ingressar em países do Mercosul); Reembolso de despesas extraordinárias; Assistência 24h: Auxílio em caso de pane mecânica, elétrica ou seca; Reboque em caso de pane ou acidente sem limite de km; Troca de pneus, chaveiro; Táxi ou outro transporte emergencial; Seguro Viagem destinado a imprevistos com extravio de bagagem, despesas médicas e doenças. Vida Individual, buscando a segurança financeira dos familiares e amigos, e também a comodidade em relação aos riscos que podem comprometer a saúde de cada cidadão o seguro de vida, pode garantir indenização em caso de morte para a família ou ainda o segurado poderá receber indenizações em vida em caso de doenças

graves ou acidentes, e garantir a renda em período de afastamento médico. Com as possíveis coberturas: morte, invalidez por acidente, invalidez total por doença, diagnóstico de doenças graves, renda. Tendo ainda assistências residenciais, jurídica, descontos em medicamentos, entre outros. Auxílio funeral garantindo o reembolso das despesas com funeral, ou a prestação do serviço de assistência, assegurando o amparo necessário para a família neste momento difícil.

2.5.1.7 Consórcios

Quanto a este produto a Cresol conta com variadas linhas de consórcio para atender melhor as necessidades de cooperados e não cooperados. Consórcios Sustentáveis para que o cooperado possa adquirir gerador de energia solar ou eólico; Equipamento de tratamento de água para reuso; Instalação de aquecimento a gás; Equipamento de iluminação de led. Automóveis e Motocicletas viabilizando diversas faixas de crédito com prazos de até 100 meses para automóveis e 60 meses para motocicletas; Contemplação por sorteio ou lances, fixo e livres, podendo amortizar parte ou total do lance com o próprio crédito (lance embutido – limitado a 25% do valor do crédito); Autofinanciamento de 100% do valor do bem; Utilização: no momento da compra, você tem a liberdade para escolher a marca, o modelo e o fornecedor (pessoa física ou jurídica) do bem novo ou usado (com até 5 anos para motocicletas e 10 anos para automóveis), nacional ou importado, em qualquer local do país; A carta de crédito contemplada ainda pode ser utilizada para quitar o financiamento do seu bem móvel atual. Imóveis, pensando na realização do sonho da moradia própria o cooperado Cresol poderá contar com essa modalidade, a qual possui taxas competitivas e um prazo acessível para o pagamento, tendo ainda diversas faixas de crédito com até 200 meses para pagar. A contemplação ocorre por sorteio ou lances, fixos e livres, podendo amortizar parte ou total do lance com o próprio crédito (lance embutido – limitado a 25% do valor do crédito). Autofinanciamento de 100% do valor do bem. Utilização: o bem pode ser novo ou usado, na planta, residencial ou comercial, - urbano ou rural, terreno, construção, reforma ou ampliação. FGTS: use na oferta de seu lance ou como complemento do valor da carta de crédito. Após a aquisição do bem, o FGTS ainda pode ser utilizado para amortizar o saldo devedor. A carta de crédito contemplada ainda pode ser utilizada para quitar o financiamento do seu imóvel atual. O Consórcio Náutico é um sistema de compra cooperativada em que o consorciado contribui mensalmente através de um sistema de

autofinanciamento. Diferente de um empréstimo, o consórcio funciona como uma poupança programada onde se pode adquirir um bem náutico a partir da contemplação por sorteio ou lances, fixo e livres. Com planos de 60 a 120 meses, pode-se adquirir: Bens náuticos; Embarcações (de esporte, lazer) e Jet skis. Caminhões, Tratores e Utilitários contando com diversas faixas de crédito com até 120 meses para pagar. Possibilitando ainda três opções de pagamento: parcela mensal integral ou meia parcela mensal, com reforço trimestral ou semestral; Contemplação por sorteio ou lances, fixo e livres, podendo amortizar parte ou total do lance com o próprio crédito (lance embutido – limitado a 25% do valor do crédito); Utilização: no momento da compra, o consorciado tem a liberdade para escolher a marca, o modelo e o fornecedor (pessoa física ou jurídica) do bem novo ou usado (com até 10 anos), nacional ou importado, em qualquer local do país. A carta de crédito contemplada ainda pode ser utilizada para quitar o financiamento do bem móvel atual. E, por fim Consórcio de serviços, abrangendo diversas faixas de crédito com prazos de até 36 meses para pagar; Contemplação por sorteio ou lances, fixo e livres, podendo amortizar parte ou total do lance com o próprio crédito (lance embutido – limitado a 25% do valor do crédito); Autofinanciamento de 100% do valor do serviço; Flexibilidade: onde o valor pode ser utilizado para o pagamento de qualquer serviço (de qualquer natureza: viagem, cirurgia estética, tratamento odontológico e até uma festa de formatura ou casamento) no momento da contemplação; Liberdade: com a carta de crédito em mãos, negocie valor e desconto diretamente com o prestador de serviços.

2.5.2 Pessoa Jurídica

2.5.2.1 Meios de Pagamento

Quanto ao público jurídico, a Cresol disponibiliza meios de pagamento que tornem mais ágeis e seguras a movimentações financeiras no campo empresarial, sendo elas, CresolCard Empresarial, Internet Ibanking e Aplicativo Mobile IB (ferramenta livre para todos os cooperados Cresol), Cobrança Bancária Cresol, Domicílio Bancário Cresol.

2.5.3 Crédito Rural

2.5.3.1 Crédito Custeio

Relacionado à linha dos créditos agrícolas, o Custeio é o meio que garante o recurso necessário para que o agricultor possa seguir no meio rural, foi em busca dele que os primeiros agricultores se uniram em 1995, quando sonhavam uma estabilidade financeira em suas propriedades. O Crédito Custeio tem atualmente quatro subdivisões: Pronaf Custeio: Para financiamentos destinados ao cultivo de arroz, feijão, mandioca, feijão caupi, trigo, amendoim, alho, tomate, cebola, inhame, cará, batata-doce, batata inglesa, abacaxi, banana, açaí, pupunha, cacau, baru, castanha de caju, laranja, tangerina, olerícolas, erva-mate. Para financiamentos de cultivos em sistemas de produção de base agroecológica ou em transição para sistemas de base agroecológica. Para o custeio pecuário destinado à apicultura, bovinocultura de leite, piscicultura, ovinos e caprinos. Com limite para uma ou mais operações de custeio que, somadas, atinjam valor de até R\$250 mil por mutuário no ano-safra, e prazo de 7, 9 ou 11 meses; Pronaf Custeio Agroindustria: destinado ao beneficiamento e industrialização da produção, inclusive aquisição de embalagens, rótulos, condimentos, conservantes, adoçantes e outros insumos, formação de estoques de insumos, formação de estoques de matéria-prima, formação de estoque de produto final e serviços de apoio à comercialização, adiantamentos por conta do preço de produtos entregues para venda, financiamento da armazenagem, conservação de produtos para venda futura em melhores condições de mercado e a aquisição de insumos pela cooperativa de produção de agricultores familiares para fornecimento aos cooperados, possui limites variados pessoa física até R\$12.000,00; pessoa jurídica: até R\$210.000,00, observado o limite de R\$12.000,00 por sócio relacionado na DAP emitida para o empreendimento; até R\$10.000.000,00, para cooperativas singulares, observado o limite individual de R\$12.000,00 por associado relacionado na DAP emitida para a cooperativa; e prazo de Até 12 meses; Pronamp Custeio é o crédito que pode se destinar ao atendimento das despesas normais: tanto do ciclo produtivo de lavouras periódicas, da entressafra de lavouras permanentes ou da extração de produtos vegetais espontâneos ou cultivados, quanto da exploração pecuária. Com limite de R\$ 1.500.000,00 e prazo de 60 dias após a colheita ou no caso de custeio pecuário prazo de até 2 anos conforme o sistema de produção; e por fim o Custeio voltado aos Demais Agricultores, utilizado para o atendimento das despesas normais: do ciclo produtivo de lavouras periódicas, da entressafra de lavouras permanentes ou da extração de produtos vegetais espontâneos ou cultivados; de exploração pecuária, com limite de R\$ 3.000.000,00 e prazo de 60 dias após

a colheita ou no caso de custeio pecuário prazo de até 2 anos conforme o sistema de produção.

2.5.3.2 Pronaf Investimento

Já quanto a essa linha de crédito a Cresol busca sanar as dificuldades da grande maioria de seu publicando variando ainda mais para garantir abrangência necessária, as subdivisões atuais são 7 sendo elas: Pronaf Investimento (Mais Alimentos) e (Pronaf Mulher) cuja finalidade é a adoção de práticas conservacionistas de uso, manejo e proteção dos recursos naturais, incluindo a correção da acidez e da fertilidade do solo e a aquisição, transporte e aplicação dos insumos para estas finalidades; formação e recuperação de pastagens, capineiras e demais espécies forrageiras, produção e conservação de forragem, silagem e feno destinados à alimentação animal; implantação, ampliação e reforma de infraestrutura de captação, armazenamento e distribuição de água com; aquisição e a instalação de estruturas de cultivo protegido, inclusive os equipamentos de automação para esses cultivos, limite de até 165 mil por safra; construção de silos, ampliação e construção de armazéns destinados à guarda de grãos, frutas, tubérculos, bulbos, hortaliças e fibras, inclusive a construção e aquisição de câmaras frias; aquisição de tanques de resfriamento de leite e ordenhadeiras; com limite de até 165 mil por safra e limite de endividamento de 330 mil por CPF. Limitado a até R\$165.000,00, por proponente, carência de até 3 anos e prazo de até 10 anos. Quanto aos demais empreendimentos e finalidades o limite segue até 165 mil por safra e limite de endividamento de 330 mil por CPF. Para itens usados limite de R\$165.000,00 para colheitadeira automotriz, e de R\$80.000,00 para os demais com Carência máxima de até 3 anos, com exceção dos utilitários que são financiados sem carência e prazo de até 10 anos, com exceção dos utilitários que possuem prazo máximo de 5 anos; Pronaf Agroindústria com finalidade de investimento em atividades que agreguem renda à produção e aos serviços desenvolvidos pelos beneficiários do Pronaf. Implantação de pequenas e médias agroindústrias, isoladas ou em forma de rede; Ampliação, recuperação ou modernização de unidades agroindustriais de beneficiários do Pronaf já instaladas e em funcionamento, inclusive de armazenagem; Capital de giro associado, limitado a 35% (trinta e cinco por cento) do financiamento para investimento; com limite para pessoa física de até R\$165.000,00, pessoa jurídica: até R\$330.000,00, observado o limite de R\$165.000,00 por sócio relacionado na DAP emitida para o

empreendimento; e, até R\$35.000.000,00, observado o limite individual de R\$45.000,00 por associado relacionado na DAP emitida para a cooperativa; a carência para este é de até 3 anos com exceção dos utilitários que não possuem carência e prazo de até 5 anos para os utilitários e 10 anos para os demais. Pronaf Floresta, finalidade de sistemas agroflorestais, exploração extrativista ecologicamente sustentável, plano de manejo e manejo florestal, incluindo-se os custos relativos à implantação e manutenção do empreendimento, recomposição e manutenção de áreas de preservação permanente e reserva legal e recuperação de áreas degradadas, para o cumprimento de legislação ambiental, enriquecimento de áreas que já apresentam cobertura florestal diversificada, com o plantio de uma ou mais espécie florestal, nativa do bioma com limite diferenciado quando destinados exclusivamente para projetos de sistemas agroflorestais, exceto parabeneficiários enquadrados nos Grupos “A”, “A/C” e “B”: até R\$60.000,00; para as demais finalidades: até R\$27.500,00; para os beneficiários enquadrados nos Grupos “A”, “B” e “A/C”: até R\$15.000,00, observado o disposto no MCR 10-1-22; Carência: de até 20 (vinte) anos, incluída a carência do principal, de até 12 (doze) anos, nos financiamentos enquadrados no inciso I da alínea “c”; (Res 4.116 art 4º), até 12 (doze) anos, incluída a carência do principal, de até 8 (oito) anos, nos demais casos. (Res 4.107) e prazo de até 20 (vinte) anos, incluída a carência do principal, de até 12 (doze) anos, nos financiamentos enquadrados no inciso I da alínea “c”; (Res 4.116 art 4º); até 12 (doze) anos, incluída a carência do principal, de até 8 (oito) anos, nos demais casos. (Res 4.107); Pronaf Jovem tendo como objetivo implantação, ampliação ou modernização da estrutura das atividades de produção, de armazenagem, de transporte ou de serviços agropecuários ou não agropecuários, possui limite de até R\$ 16.500,00, carência de até 3 anos e prazo de até 10 anos; Pronaf "B", esta linha possui o intuito de financiamentos de investimento das atividades agropecuárias e não agropecuárias com limite de até R\$ 5.000,00, não possuindo carência e prazo de até 2 anos; Pronaf Agroecologia, cuja finalidade é financiamento dos sistemas de base agroecológica ou orgânicos, incluindo-se os custos relativos à implantação e manutenção do empreendimento, limitado à até 165 mil por safra e limite de endividamento de 330 mil por CPF, carência de até 3 anos e prazo de até 10 anos; Pronaf Eco destinado aos pequenos aproveitamentos hidroenergéticos, tecnologias de energia renovável, como o uso da energia solar, da biomassa, eólica; tecnologias ambientais, como estação de tratamentos de água, de dejetos e efluentes, compostagem e reciclagem; adequação ou regularização das unidades familiares de produção à legislação ambiental, inclusive recuperação da reserva legal, áreas de

preservação permanente, recuperação de áreas degradadas; implantação de viveiros de mudas de essências florestais e frutíferas fiscalizadas ou certificadas, com limite de até 165 mil por safra e limite de endividamento de 330 mil por CPF. Carência de até 5 anos e prazo de até 5 anos. Já com a finalidade de silvicultura, implantação ou manutenção de povoamentos florestais geradores de diferentes produtos, madeireiros e não madeireiros; o limite é de até 165 mil por safra e limite de endividamento de 330 mil por CPF, já a carência chega até 8 anos e o prazo até 12 anos;

3. ANÁLISE

Como citado anteriormente, a concorrência entre instituições financeiras tem despertado a busca por mudanças, por melhor atendimento e maior agilidade na resolução das necessidades financeiras dos clientes. Com o intuito de se ajustar às demandas atuais, as instituições financeiras desenvolveram tecnologias que favorecem o crescimento dispensando a necessidade de o cliente ir até as agências. Tais ferramentas impulsionam o desenvolvimento das empresas, permitindo que os clientes não dispensem tempo com deslocamento e espera nas agências bancárias com compromissos que podem ser facilmente desenvolvidos pelo aplicativo de sua instituição financeira. Oliveira; Malagolli (2016), afirma que a “evolução tecnológica permite que o cliente se torne usuário do serviço digital oferecido, diminuindo o tempo gasto frequentando agências físicas, e proporcionando mais tempo livre” garantido a ele maior tempo para se ocupar com atividades mais prazerosas tendo assim maior qualidade de vida.

Santos; Veiga; Souza (2011) diz que “o mobile banking é um novo serviço bancário que permite aos clientes realizarem pelo celular e tablets quase todas as operações disponíveis em caixas de autoatendimento bancários e internet banking”. Clientes podem acompanhar seus extratos e saldos, transferir valores entre contas do mesmo banco e TED (Transferência Eletrônica Disponível), pagamentos de títulos e convênios, recarga de celular pré-pago, investimentos e resgates pelo mobile banking.

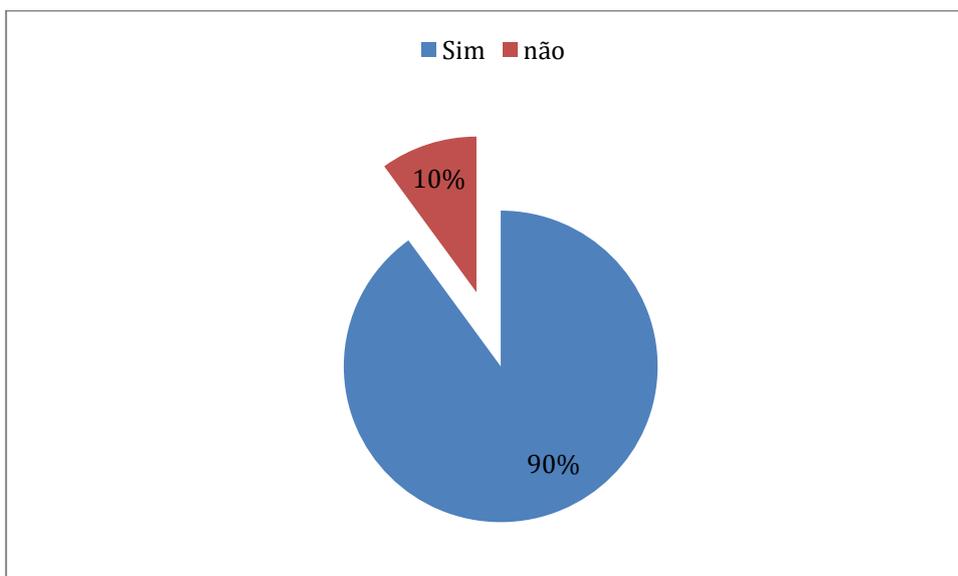
No caso do aplicativo internet banking da Cresol, o cooperados ainda não possuem acesso a liberação de empréstimos, a intenção é utilizar as ferramentas já existentes para incluir essa liberação. A contratação do crédito dependeria unicamente da vontade do cooperado que pode efetuar a liberação quando desejar e para os fins que quiser escolhendo também o prazo para pagar. O crédito já estará aprovado, cujo valor

varia de acordo com a renda e movimentação do cliente, sem necessidade de avalista, sendo liberado no dia da solicitação.

Por meio de pesquisa feita a 50 pessoas do município de Pérola D'Oeste, cooperados e não cooperados Cresol, de ambos os gêneros, com faixa etária entre 20 e 50 anos, com Score Serasa com pontuação 700 pontos, no período de 24 a 28 de junho de 2019. A pesquisa possui quatro perguntas básicas com resposta SIM / NÃO, as quais se verão os resultados a seguir.

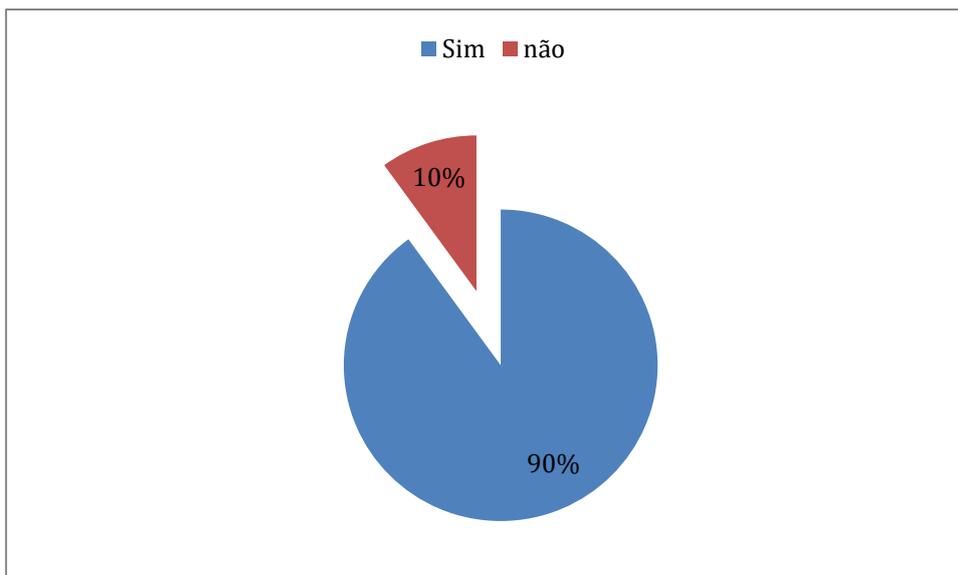
1. Você possui conta corrente em alguma instituição financeira?

Quanto a esta questão dos 50 respondentes 10% (5 pessoas) não possui conta em nenhuma instituição financeira, significando que mesmo em um município não tão extenso como o de Pérola D'Oeste, que possui atualmente 6407 habitantes (segundo dados IBGE de 2018) ainda encontra-se campo a trabalhar. Já os 90% (45 pessoas) já possuem conta corrente em outras instituições.



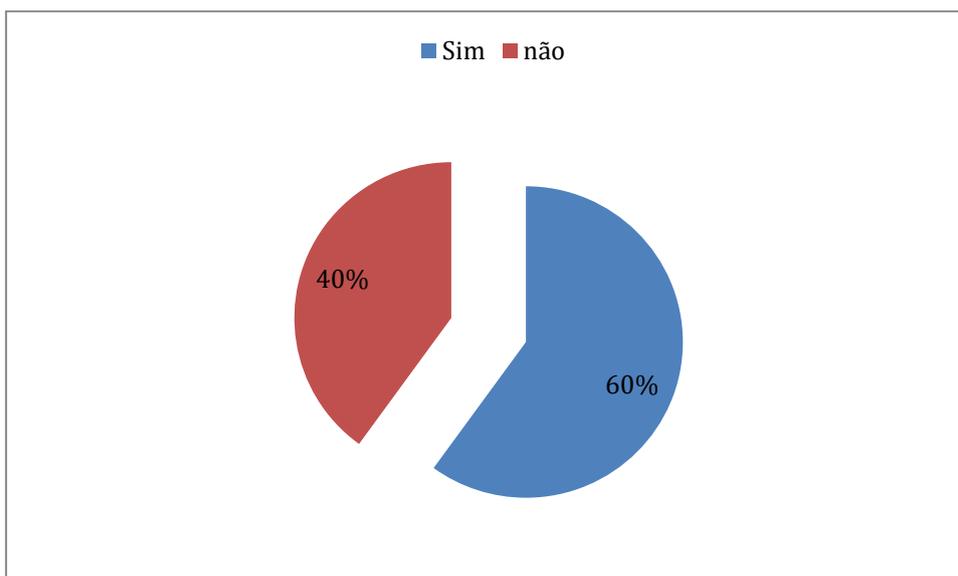
2. Você possui o aplicativo móvel de sua instituição?

Sobre esse questionamento o percentual é o mesmo da questão anterior, 10% (5 pessoas) não utilizam, pois os mesmos não possuem conta corrente, já os 90% restantes representam um ótimo percentual a ser explorado, visto que já estão habituados a essa ferramenta.



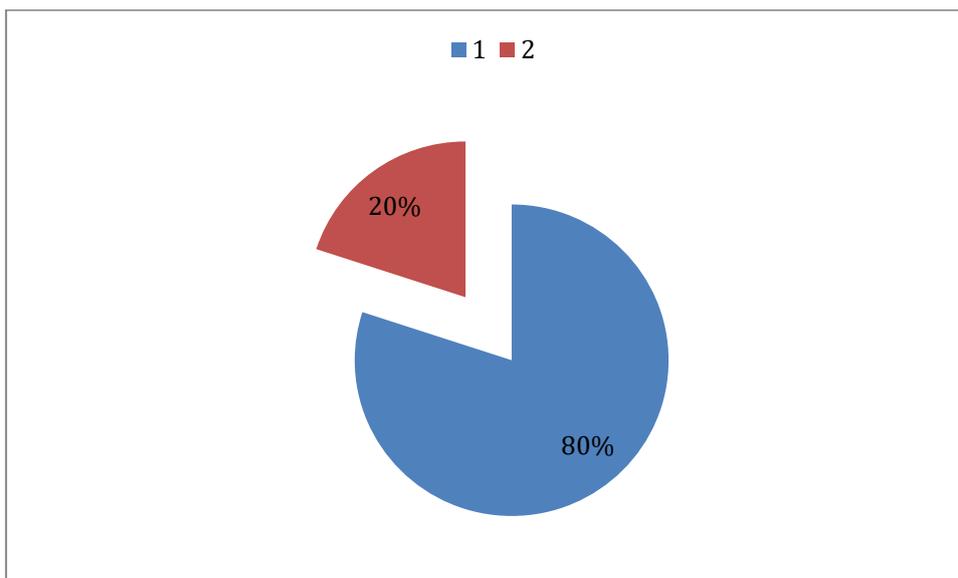
3. Você já fez a utilização de liberação de alguma modalidade de crédito através de seu aplicativo?

Quanto a este questionamento, 40% (20 pessoas) dizem ter feito a utilização de liberação de alguma modalidade de crédito através de seu aplicativo de outra instituição, 60% (30 pessoas) nunca utilizaram essa ferramenta. Considerando as 5 pessoas que ainda não possuem conta, restam ainda 25 pessoas a serem apresentadas a essa ferramenta e as outras 20 a utilizarem essa forma de liberação através do aplicativo Cresol.



4. Você faria uso da liberação de crédito pré-aprovado, se esta estivesse disponível a você no seu aplicativo Cresol?

Dos 50 respondentes 20% (10 pessoas) apenas não usariam essa ferramenta, os 80% (40 pessoas) demais utilizariam essa ferramenta se a mesma estivesse disponível em seu perfil.



4. PLANO OPERACIONAL

Nesse ponto serão tratados, objetivos, estratégias e indicadores, visando esclarecer o que se faz necessário pra efetivação do presente Plano de Negócios. Cujos objetivos são:

- Atendimento a uma gama maior de cooperados;
- Crescimento do nível relacionamento de cooperados com crédito, tendo em vista o direcionamento de mais ações de vendas;
- Aumento no volume da Carteira de Crédito Comercial;
- Aumento da rentabilidade da carteira devido a melhor precificação de taxas;

Estratégias:

- Agilidade: Devido a facilidade na contratação com baixa burocracia através do Internet e Mobile Banking;
- Baixa burocracia: Sem a necessidade de garantias;

- Flexibilidade: A forma de pagamento pode ser parcelada ou única, escolhida de acordo com a necessidade do cooperado;
- Comodidade: debitado automaticamente na conta-corrente do cooperado;
- Segurança: para cooperar de forma responsável, o limite de crédito é disponibilizado de acordo com a capacidade de pagamento;

Indicadores:

- Alguns critérios serão adotados para a disponibilização dos produtos para as cooperativas:
- Cooperativas de possuem Diretoria Executiva implantada ou em processo de implantação.
- Cooperativa ter curva de equilíbrio positiva.
- Os limites disponíveis totais só poderão ser disponibilizados se não ultrapassarem 70% de representatividade da Curva.
- Para limites que ultrapassarem tal fato, só poderá ser liberado 50% da Curva de Equilíbrio.
- Cooperativa deve possuir índice de Inadimplência inferior de 3%.
- Os critérios acima ainda podem sofrer alterações conforme andamento do produto e visões de mercado.

4.1 Condições Para Concessão Do Limite De Crédito

Segue abaixo etapas e condições para geração dos propensos a oferta de crédito.

4.1.1 ETAPA 1:

Na primeira etapa, serão realizados crivos sistêmicos, sendo que os principais condicionantes para que o cooperado tenha a oferta de crédito são:

- Possuir cadastro atualizado;
- Cooperados com Risco A e B;
- Cooperados que possuem rendas mensais;
- Avaliar participantes de grupo econômico, enviar informações para as cooperativas;
- Cooperados sem Restritivos Internos e Externos;

- Cooperados sem saldo de Crédito Renegociado;
- Nível de endividamento inferior a 30% em relação a renda;
- Possuir Limite de cheque especial alocado;
- Cooperados que possuem aplicações com valor inferior a R\$ 30.000,00;

4.1.2 ETAPA 2:

Após o crivo inicial (etapa nº1) a listagem será encaminhada para a cooperativa participante, ela deverá analisar os cooperados propensos e com base no conhecimento de praça e mercado, poderá excluir, majorar ou incluir cooperados na listagem. Após esta análise deverá devolver a listagem para a área de Crédito Comercial da Baser para a etapa 3, selecionando qual nível de SCORE Serasa ou SPC Boa Vista irá trabalhar.

4.1.3 ETAPA 3:

Na terceira etapa, após a realização dos dois crivos anteriores, será consultado a scoragem de mercado dos cooperados (Critério BBM - Baixíssimo, Baixo e Médio Risco) através dos parceiros (Serasa ou SPC Boa Vista). Para análise prévia o critério de scoragem é definido da seguinte forma:

Pontos	Nível de Risco
401 a 600	Médio
601 a 800	Baixo
801 a 1000	Baixíssimo

4.1.4 Geração dos limites

As listagens serão geradas e importadas a cada 90 dias. Por decisão da Diretoria Executiva da cooperativa, pode-se disponibilizar a linha de crédito antes da próxima importação, desde que os cooperados estejam enquadrados nos critérios das etapas 1 e 3. Para casos em que não houver Direx, fica a cargo da Diretoria de Negócios e Administrativa e/ou Gerencia Comercial /Administrativa tal atribuição.

4.1.5 Validades dos limites

Os cooperados que se enquadrarem nas etapas anteriores, terão seus limites válidos pelo período de 180 dias.

4.1.6 Monitoramento dos limites

Os cooperados com limites pré-aprovados serão monitorados mensalmente através de alguns critérios. Quando ocorrer o desenquadramento de algum cooperado, os limites atribuídos a ele serão bloqueados e retirados do sistema (IB e APP), podendo retornar em próxima listagem, desde que se enquadre novamente nos requisitos do produto. Abaixo seguem as regras de bloqueio:

- Cooperados com Risco <B
- Apresentar algum restritivo interno
- Apresentar algum tipo de renegociação
- Apresentar scoragem inferior a 401 pontos (Score de mercado)

Também será disponibilizado mensalmente para as cooperativas os cooperados que estiverem com o cadastro desatualizado e com comprometimento de renda superior a 30%. Nestes casos fica a critério da cooperativa a permanência ou bloqueio dos limites. Além dos critérios acima, é responsabilidade da cooperativa, verificar a listagem de propensão periodicamente, sugere-se análise mensal, identificando os cooperados desenquadrados e/ou possíveis fragilidades, e posteriormente se necessário realizar o bloqueio ou cancelamento do limite, podendo voltar à listagem, conforme própria escolha da Cooperativa e desde que se enquadrem nos requisitos do produto.

Observa-se que as situações de monitoramento, geração de listagens e acompanhamento será efetuada pela área Comercial da Baser em conjunto com a área de TI. A listagem será enviada para a cooperativa para realização dos ajustes necessários, como redução ou majoração do limite, cancelamento, bloqueio temporário. Serão excluídas as ofertas de crédito inferiores a R\$ 1.000,00.

É válido ressaltar que para a disponibilização dessa ferramenta não será necessária a contratação de novos colaboradores, pois, os próprios técnicos já contratados na central baser, são capazes de vincular mais essa opção dentro do acesso ao internet ibanking, com isso a Cresol não terá que disponibilizar mais recursos para a implantação e caso necessite, estes custos não serão elevados.

5. PLANO DE DIVULGAÇÃO E MARKETING

A Cresol, enquanto cooperativa competitiva na área empresarial, possui os meios de divulgação necessários para estar onde está, considerado como o melhor deles a propaganda feita pelo cooperado Cresol, àquele que, de boca em boca, vai divulgando o melhor dos produtos, da forma mais simples e efetiva. Quanto ao meio virtual, possui web site (<https://www.cresol.com.br/site/>), blog (<https://www.cresol.com.br/blog/>), perfil em redes sociais diversas, faz uso de SMS; serviço de imprensa com a divulgação das principais notícias relacionadas ao crescimento e atualizações dessa cooperativa que busca em sua essência a efetividade no atendimento de seus cooperados; quanto às mídias globais, a Cresol está na maioria das emissoras de rádio, e está ganhando espaço também no em rede nacional.

Serão elaborados materiais de marketing (e-mail, whats; SMS) para comunicação com o cooperado desenvolvidos pela área de Marketing da Baser

Além do contato que será realizado pelas agências, será contratada uma empresa para realizar a oferta de crédito. Essa empresa entrará em contato com os propensos e comunicará a disponibilização da oferta.

As cooperativas receberão periodicamente o feedback das ligações realizadas. Essa iniciativa é importante para garantir que todos os cooperados sejam contatados.

Dessa forma, a divulgação do aplicativo como meio de utilização diária pelos cooperados é feita a partir dos meios já citados. Sendo assim, ao anunciar a marca Cresol, propaga-se também seus produtos e serviços.

5.1 Análise de Mercado

O mercado financeiro atual encontra-se concorrido, muitas são as instituições financeiras capazes de oferecer os produtos e serviços necessários aos seus clientes. Nesse ambiente, as cooperativas se destacam por serem as que chegam aos públicos mais distantes, às cidades menores espaços que os grandes bancos não buscam se instalar. É, então, nesse cenário que vêm surgindo diversas cooperativas de crédito, onde se destacam com maior sucesso as que preservam o bom relacionamento com seu cooperado. Nas cooperativas o cliente não é somente mero correntista como outro qualquer, o cliente é parte da cooperativa, ao abrir uma conta com a Cresol, e com as demais cooperativas, o

individuo adquire as “cotas parte”, ou seja uma parte do que patrimônio da sua cooperativa, passando a ser um associado Cresol.

Na região do sudoeste do Paraná, onde está instalada a Cresol Baser, a concorrência se dá com as seguintes instituições: Cresol, Sicredi, Sicoob, Evolua entre outras. Cada uma se destaca em seus diferenciais, a Cresol, que a partir de 2016, das mudanças do PEP, passou a atuar com mais destaque no meio urbano e empresarial, pois até então seu foco principal era o público rural, nesse contexto adquiriu ferramentas capazes de suprir tecnológica e pessoalmente as exigências desses novos cooperados.

Pensando no melhor atendimento ao cooperado, acompanhando o mercado e as demais instituições financeiras, será mais um produto agregado a todos que o aplicativo possui. Esse produto atenderia públicos específicos, sendo eles associados com score “A” e “B”, comprometendo no máximo 30 % de sua renda declarada e ainda com pontuação no score Serasa acima de 401 pontos.

Com os avanços tecnológicos e também com o crescimento que a cooperativa vem vivendo, devemos disponibilizar produtos e ferramentas que facilitam e atendam as demandas dos públicos mais voltados e acessíveis a tecnologia, com isso a intenção desse projeto seria também voltada para empresas e associados mais jovem, pois, estes apresentam maior entendimento e facilidade com essas modernizações.

Para isso seria agregada ao acesso do IB uma nova opção de liberação de um crédito já aprovado pela agência para cooperados que se enquadram nas regras citadas acima, em que o cooperado poderá liberar em conta o valor que precisar mediante ao limite já aprovado e também escolher o prazo de acordo com as suas necessidades. Com isso trará maior praticidade e comodidade aos cooperados, não tendo a necessidade de ir até as agências físicas.

6. PLANO FINANCEIRO

Com intuito de demonstrar os possíveis resultados do projeto, parte-se da pesquisa feita com os cooperados e não cooperados do município de Pérola D’Oeste - PR, simulando assim os resultados a seguir.

A rentabilidade com esse produto será variável, de acordo com a necessidade de cada cooperado, no entanto, o que terá estabelecido seria taxa média praticada de 4,38% a.m., por exemplo: considerando que 50% do público entrevistado utilizassem em média R\$ 5.000,00 mensais totalizando R\$ 125.000,00 com a taxa de 4,38% a.m., mantendo

esse saldo liberado por pelo menos 6 meses atingir-se-ia a rentabilidade de aproximadamente R\$ 36.664,17 ao final desse período, respeitando a possibilidade de um risco máximo 3% com inadimplência.

Já o que se percebe a seguir, são resultados de uma projeção com base em valores disponíveis para liberação, possibilitando uma análise de resultados.

A partir da tabela abaixo, percebe-se que a evolução numérica nos valor liberados é gradativa e considerável, sabe-se que as taxas trabalhadas para as liberações destacadas é de 4,5% a.m, com base nos valores abaixo a TIR é de 1,14%.



7. CRONOGRAMA

Para a realização dessa ferramenta e o seu funcionamento, precisaria de um prazo aproximado de dez meses, em que este seria distribuído nos seguintes processos:

- Apresentação e aprovação: prazo estimado de até 2 meses, onde a ideia seria apresentada a diretoria executiva e a direção administrativa da Central Baser;
- Alinhamento de ideias entre comercial e área da T.I.: prazo estimado de 3 meses, para que a área comercial estude a viabilidade deste projeto também para que os técnicos da T.I. criarem a nova opção dentro do acesso ao Internet Ibanking;
- Organização do manual operacional e diretriz comerciais: prazo estimado de 1 mês, para a normatização do novo produto e as diretrizes comerciais para ser aplicado;
- Testes: prazo estimado para testes de aproximadamente 4 meses, em que seria para ir testando nas agências até a total funcionalidade da ferramenta.
- Divulgação da ferramenta: maio de 2020.

8. CONCLUSÃO

Partindo de uma realidade, a qual as demais instituições financeiras concorrentes a Cresol já possuem aplicativos com disponibilização de liberação de uma ou mais modalidades de crédito, faz-se necessário a inclusão de tal opção aos cooperados, visto que de tal forma a Cresol está um passo atrás de seus concorrentes. Com intuito de visar lucros, a ampliação da carteira de recursos próprios traria certamente maior rentabilidade e sustentabilidade à Cresol.

Buscando promover o auto-atendimento em que foi pensado nessa nova ferramenta de liberação de crédito por meio do internet ibanking, pois, com o crédito já aprovado o associado não dependerá da agencia e dos colaboradores para a liberação de valores em conta.

O auto-atendimento além da agilidade e a praticidade para o cooperado, também reduz os trabalhos nas agencias, visto que nos dias de hoje esta é uma das ações mais modernas, principalmente nas instituições financeiras. Dessa forma, o associado sente-se com maior autonomia, podendo ele mesmo atender a sua própria demanda, aumentando assim a satisfação dos mesmos.

Por outro lado, como já demonstrando anteriormente, percebe-se que devido às taxas de juros mais elevadas, ao baixo risco e a praticidade a ferramenta terá uma boa aceitação do público em geral e certamente trará um retorno considerável à cooperativa.

9. REFERÊNCIAS

Cooperativa Central de Crédito Rural Com Interação Solidária- Central Cresol Baser <https://www.cresol.com.br/site/> web site visitado no período de 20 de junho a 07 de julho de 2019.

OLIVEIRA, M. P; MALAGOLLI, G. A. O Impacto Da Tecnologia Da Informação Na Evolução Dos Serviços Bancários. Revista Inteface Tecnológica, v.13 n.1, São Paulo, 2016

SANTOS, D. O; VEIGA, R.T; SOUZA, S. I. Mobile banking como novo canal de disseminação de informações e disponibilização de serviços: um teste da teoria do comportamento planejado decomposto. *Perspectivas em Ciência da Informação. Revista Gestão Organizacional*, v.16, n.4, Out./Dez. 2011.