

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO OESTE, UNICENTRO

SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS, SESA

MBA ESTRATÉGIAS COOPERATIVAS

Ênfase em Negócios e Finanças

Vanessa Ferreira de Deus

A IMPORTÂNCIA DE AGILIDADE NAS CONTRAÇÕES DE CRÉDITOS AGRÍCOLAS: Desenvolvimento de um canal digital como ferramenta facilitadora na operacionalização do crédito.

Fraiburgo/SC

2020

Vanessa Ferreira de Deus

A IMPORTÂNCIA DE AGILIDADE NAS CONTRAÇÕES DE CRÉDITOS AGRÍCOLAS: Desenvolvimento de um canal digital como ferramenta facilitadora na operacionalização do crédito

Plano de negócios apresentado ao curso de MBA Estratégias Cooperativas – Ênfase em Negócios e Finanças da Universidade Estadual do Centro Oeste, UNICENTRO, como requisito para conclusão do curso.

Orientadora Ms Janete Aparecida Ribas.

Fraiburgo/SC

2020

CARTA DE ABERTURA

Dedico este projeto a Banca Avaliadora e à Cresol Tangará, este projeto pretende trazer a inovação tecnológica para a rotina de nossos cooperados, com a finalidade de agilizar e facilitar o processo de liberação de crédito ao mesmo tempo em que proporciona acesso a informações relevante ao cooperado para a sua decisão quanto à operacionalização de suas operações junto à cooperativa. A procura por serviços digitais tem aumentado nos últimos tempos, é uma ferramenta que facilita o acesso a informação e leva praticidade no dia a dia, pensando nisso o desenvolvimento de um canal digital com foco no produtor rural visa a otimização do tempo na contratação do crédito rural.

O canal digital proporciona ao associado da Cresol acesso rápido e fácil sobre informações do crédito rural, além de trazer em tempo real informações sobre o crédito contratado, com isso o associado terá mais informações o que facilita na tomada de decisão e proporciona bons negócios a cooperativa.

Será uma nova ferramenta de relacionamento com o cooperado, que passará a ter gradativamente um atendimento personalizado, fidelizando - o com a cooperativa, e deixando a marca CRESOL mais presente no seu dia a dia.

Com isso, faremos parte da vida do associado, estaremos sempre presentes, e com esse relacionamento ampliaremos o número de associados.

FOLHA DE ROSTO

NOME DA COOPERATIVA: CRESOL TANGARÁ - PA Fraiburgo

ENDEREÇO: Rua Nereu Ramos, 633 – Centro Fraiburgo/SC

TELEFONE: (49) 3246-1192

PROJETO: A IMPORTÂNCIA DE AGILIDADE NAS CONTRAÇÕES DE CRÉDITOS

AGRÍCOLAS: Desenvolvimento de um canal digital como ferramenta facilitadora na operacionalização do crédito.

RAMO DE ATIVIDADE: Cooperativa de Crédito

PESSOA RESPONSÁVEL: Vanessa Ferreira de Deus

LOCAL E DATA: Fraiburgo/SC 01 de junho de 2020

SUMÁRIO

1 RESUMO EXECUTIVO	2
2 CRESOL SICOPER	3
3 O PROJETO	4
3.1 Características Gerais.....	4
3.2 A Análise de Mercado	7
4 ORÇAMENTO E ESTRUTURA DE CAPITAL	7
5 PLANO ECONÔMICO-FINANCEIRO	10
5.1 Demonstração de Resultados.....	10
5.2 Análise de Viabilidade Econômica	111
6 OBSERVAÇÕES FINAIS.....	133
7 REFERÊNCIAS.....	144

1 RESUMO EXECUTIVO

O presente plano de negócio tem por objetivo o desenvolvimento de um aplicativo voltado ao crédito rural, possibilitando ao associado da Cresol acesso as informações referentes a contratação do crédito rural, desde a atualização do seu cadastro, solicitação de contratação, conheça produtos e serviços voltados a sua necessidade, tudo sem sair de casa.

O aplicativo possui como vantagens a redução do deslocamento do produtor ate a unidade, a facilidade na contratação do crédito, a informação em tempo real para o associado com esse novo canal de comunicação, o agricultor teria na palma de sua mão em tempo real as informações sobre o crédito agrícola contratado por ele, além de informações sobre cotações dos principais produtos comercializados.

O principal obstáculo na implementação do uso do aplicativo é a adaptação dos agricultores que não fazem uso desse tipo de tecnologia.

Todos os dias somos “bombardeados” por informações nosso diferencial será manter nosso associado sempre atualizado e bem informado.

2 CRESOL SICOPER

Na década 1990, pequenos produtores tinham dificuldade para acessarem linhas de crédito do Sistema Nacional de Crédito Rural, mesmo com pouco conhecimento, mas com muita garra, esses produtores se uniram e fundaram a Cresol. A cooperativa trouxe a possibilidade de acesso a essas linhas fazendo “a ponte” entre os recursos do Sistema Nacional de Crédito Rural e os produtores.

Em 1996, como suporte para as cooperativas que foram criadas, cria-se uma Base de Serviços, localizada em Francisco Beltrão/PR.

Em 5 anos de sistema Cresol, já eram atingidos a marca de 46 cooperativas, 20.540 cooperados e mais de R\$ 30 milhões em repasse de crédito.

Em 2004, foi constituída a segunda Central, a Cresol Central SC/RS, localizada em Chapecó/SC.

Em 2014, com o objetivo de ampliar o acesso e a eficiência dos serviços prestados cria-se a terceira central, a Cresol Sicoper, com sede em Passo Fundo /RS e com o centro administrativo em Chapecó/SC.

Em 05 anos de história completados em 2019, a Cresol Sicoper possui mais de 126 mil cooperados, em 21 Cooperativas Singulares e 111 Agências de relacionamento em aproximadamente em 400 municípios, nos estados de Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul e Pernambuco.

A Cresol Tangará é uma das singulares da Cresol Sicoper, fundada em 20 de maio de 2006, a Cresol Tangará conta hoje com 08 postos de atendimento, sendo eles em Tangará, Pinheiro Preto, Ibiam, Joaçaba, Fraiburgo, Videira, Caçador e Matos Costa, todas em Santa Catarina.

Nesses 14 anos de história a Cresol Tangará conta com 5828 associados, e no plano safra 2019/2020 liberou até o momento o montante de R\$ 23.005.212,00 entre investimento e custeio.

A Cresol Sicoper no plano safra 2019/2020 em levantamento realizado no período entre 01/07/2019 a 15/05/2020 realizou a contratação de R\$ 566.012.058,48 um crescimento de 31% em relação ao plano safra 2018/2019.

3 O PROJETO

A agricultura familiar tem desempenhado papel importante no setor do agronegócio brasileiro, pensando nisso nada melhor que criar soluções para facilitar o acesso ao crédito rural.

A tecnologia tem sido uma ferramenta cada vez mais utilizada pelo homem do campo, com o objetivo de estreitar o relacionamento com o cooperado, e levar a informação em tempo real, o aplicativo seria uma solução rápida e eficaz, o associado continua tendo um relacionamento pessoal, mas com a tecnologia a favor, a contratação do crédito e as informações chegariam até ele muito mais rápido, proporcionando maior volume de negócios, sem deixar de atender aquele que mais precisa.

O presente plano de negócios tem como finalidade o desenvolvimento de um aplicativo voltado para esse público, que possa suprir essas necessidades e oferecer confiança naquilo que a Cresol lhe oferece.

3.1 Características Gerais

O Desenvolvimento de um canal digital como ferramenta facilitadora na operacionalização do crédito, visa facilitar o acesso da informação e auxiliar o produtor rural, faz necessário a aplicação de novas tecnologias, hoje grande parte dos associados fazem uso de dispositivos que facilitam seu dia a dia, com isso podemos implementar mais um meio de comunicação com esse público.

Através do desenvolvimento de um aplicativo voltado ao agricultor familiar, para que este tenha acesso em tempo real de suas operações, consulte informações sobre o crédito rural, conheça os produtos e serviços voltados a sua necessidade, atualize seu cadastro, tenha informações sobre as cotações, calendário agrícola e o acompanhamento de informação de sua lavoura ou do seu investimento.

Para ganharmos tempo na aprovação do crédito, o próprio associado encaminharia a documentação para atualização de cadastro e as informações necessárias para contratação, como por exemplo, tamanho da área a ser cultivada, cultura, variedade, data de plantio e etc., e todas essas informações ficam para acesso do gerente da carteira.

O aplicativo tem como função levar as informações de produtos e serviços ofertados pela Cresol, desde preço e cotações, calendário agrícola (zoneamento) e acompanhamento da lavoura com informações e fotos.

Com o acesso a informação, o produtor conhece os benefícios para acessar as linhas de crédito rural. E nada melhor do que colocar a informação de forma clara e objetiva, já que nosso objetivo é criar um laço de confiança com nosso associado.

Com as informações ao alcance das mãos, ficará mais fácil de acompanharmos nossos associados e oferecermos o produto ideal para ele. Assim ele também conseguira sanar suas dúvidas e nos ajudará a acompanhar sua lavoura, o que futuramente poderá ser de grande valia em um acionamento de seguro, por exemplo, bem como acompanhar a implementação de outros projetos de investimento e também os investimentos realizados.

Quanto mais informação nosso associado tem, mais fácil será a tomada de decisão de investimento na propriedade, o que resultará em bons negócios para a cooperativa.

Com o canal digital ganharemos tempo no atendimento do cooperado, pois o mesmo vai ter na palma a mão grande parte das informações do crédito rural, o que facilita o entendimento e na solução de possíveis dúvidas.

O relacionamento através de um canal digital não nos distancia do associado, mas nos torna mais presentes, porque ele não deixará de ser atendido, ao contrario terá com o tempo o atendimento cada vez mais personalizado, tanto quando busca soluções no crédito rural, como quando necessitar de produtos e serviços diferentes do crédito rural.

Partimos da ideia que nosso canal digital não será uma ferramenta de uso em 100% dos associados que vivem e trabalham no meio rural, devido ao fato de que muitas vezes esses associados vivem em locais distantes e com pouco acesso a informações e novas tecnologias, para esses casos o relacionamento continua da mesma forma.

Quadro 1: Matriz Swot de um canal digital como ferramenta facilitadora na operacionalização do crédito

<p style="text-align: center;">FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Facilidade na troca de informação. <input type="checkbox"/> Oferecer maior informação sobre o crédito rural ao cooperado <input type="checkbox"/> Aprimorar a gestão da propriedade do cooperado <input type="checkbox"/> Auxiliar o cooperado na tomada de decisão <input type="checkbox"/> O cooperado terá disponível um atendimento diferenciado <input type="checkbox"/> Promoção de conhecimento ao cooperado <input type="checkbox"/> Disponibilidade informações em tempo real entre cooperado e cooperativa <input type="checkbox"/> Maior agilidade na contratação do crédito rural 	<p style="text-align: center;">FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Resistência que o produtor possa apresentar <input type="checkbox"/> Dificuldade na utilização da ferramenta pelo cooperado <input type="checkbox"/> Dificuldade saber o que precisa disponibilizar conhecer o que está sendo pedido
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Inovar no atendimento ao cooperado <input type="checkbox"/> Vincular a cooperativa a necessidade e a rotina do cooperado <input type="checkbox"/> Divulgar produtos e serviços <input type="checkbox"/> Melhoria no relacionamento com o cooperado <input type="checkbox"/> Ampliação da interação com o cooperado por estar disponível a qualquer hora e em qualquer lugar <input type="checkbox"/> Porta de entrada da cooperativa na vida de seus cooperados <input type="checkbox"/> Maior prospecção de novos cooperados 	<p style="text-align: center;">AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Segurança da informação <input type="checkbox"/> Garantia da confidencialidade e integridade da informação <input type="checkbox"/> Malware e invasões <input type="checkbox"/> Proteção de senhas e restrições a acesso de informações dos nossos cooperados

A tecnologia está no nosso dia a dia então devemos aproveitar isso a nosso favor, utilizando dessa ferramenta nos mantemos atualizados no mercado e proporcionamos ao nosso associado novidades que facilitam o seu dia a dia.

O canal digital, como descrito acima, será uma ferramenta de uso para cooperados do Sistema Cresol, que trabalhem com a agricultura e pecuária.

Será disponibilizado em loja virtual (play store).

3.2 A Análise de Mercado

O uso de aplicativos tem feito parte no nosso dia a dia de uma maneira muito comum, e analisando o comportamento de nossos associados, concluímos que a cada dia que passa eles estão mais adeptos dessa tecnologia.

Os aplicativos tem se tornado uma ferramenta que facilita a nossa rotina diária, sendo assim um aplicativo que vem para agilizar o processo de contratação de crédito rural, levando ao associado informações em tempo real, vem para suprir a necessidade do cooperado.

Considerando que os cooperados já fazem uso do Internet Banking, a nova ferramenta vinda para facilitar o atendimento e o acesso ao crédito tem alto potencial de crescimento.

4 ORÇAMENTO E ESTRUTURA DE CAPITAL

Para a realização do plano de negócios entrei em contato com a empresa Softfocus, a empresa atua no suporte técnico de outros produtos da Cresol Baser, a mesma disponibilizou um trabalho realizado pelo acadêmico e colaborador da Cresol Baser Marcos Olair Kempf.

O trabalho de conclusão de curso do Marcos Olair Kempf, visa também o desenvolvimento de um canal digital voltado a carteira agrícola da Cresol Baser, devido a isso e por orientação da própria Softfocus, os levantamentos de custos para o desenvolvimento do canal digital vão ser baseado no trabalho apresentado pelo Marcos Olair Kempf.

Segundo Marcos Olair Kempf (2019), expectativa de custo pode ser apresentada 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.

Fonte: O crédito certo para a sua safra – Cresol Agro, KEMPF, Marcos Olair pag 21

Ainda segundo Marcos Olair Kempf (2019), precisamos considerar uma margem para gastos extras, como a resolução de imprevistos e manutenção, baseado nisso é apresentada a estimativa abaixo:

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.

Fonte: O crédito certo para a sua safra – Cresol Agro, KEMPF, Marcos Olair pag 21

Além de todos os custos citados acima, também é necessário pensar nos gastos voltados a divulgação do produto, que variam dependendo da região e

quantidade que será adquirida, a seguir valores estimados dos materiais básicos para divulgação:

- Folders 1000 unidades valor estimado: R\$ 500,00
- Banner: valor estimado por unidade: R\$ 125,00
- Cartazes valor estimado por unidade: R\$ 25,00

Orçamento	
Custos fixos - Desenvolvimento e Implantação	Valores
Desing Sprint	R\$ 15.000,00
Setup Bot	R\$ 25.000,00
Prototipação (PoC)	R\$ 65.000,00
Total	R\$ 105.000,00
Custos Divulgação	Valores
Folders/1000 unidades	R\$ 500,00
Banners/unidade	R\$ 125,00
Cartazes/unidade	R\$ 25,00
Total	R\$ 650,00
Custos Mensais	Valores
Uso do Bot	R\$ 2.640,00
Suporte	R\$ 1.360,00
Total	R\$ 4.000,00

Com base nas informações obtidas através da empresa Softfocus e com o trabalho de Marcos Olair Kempf, o desenvolvimento do aplicativo seria realizado por meio de parceria entre a central Cresol Sicoper e a empresa responsável pela criação do mesmo. Os recursos aplicados para o desenvolvimento e aplicação seriam de responsabilidade da Cresol Sicoper, e cada singular seria responsável pelo custos mensais quando essas disponibilizarem a ferramenta a seus associados.

5 PLANO ECONÔMICO-FINANCEIRO

O resultado econômico e financeiro da disponibilidade de um aplicativo está relacionado à inovação tecnológica que traz vantagens aos cooperados e a cooperativa promovendo a mobilidade que mesmo não sendo estimada nesse projeto vislumbra economia significativa tanto para o cooperado quanto para a cooperativa garantindo efetivo custo benefício.

Divulgação e maior reconhecimento da marca Cresol por estar presente na rotina do cooperado em qualquer hora e lugar facilitando a interação e disponibilidade de produto e serviços conforme o interesse e necessidade do cooperado.

A inovação promove oportunidades e as oportunidades promovem negócios que promovem resultados econômicos e financeiros para a cooperativa e para o cooperado.

5.1 Demonstração de Resultados

Por ser um projeto inovador, que trará como resultado a agilidade e facilidade de acesso ao crédito rural, e informações de fácil acesso, o aplicativo vem agregar oportunidades e negócios ao sistema Cresol.

Uma vez incorporado na rotina do cooperado, a marca Cresol vai fazer parte da vida do cooperado, criando cada vez mais laço de confiança e credibilidade, pois estaremos deixando nosso cooperado sempre bem informado.

Com o uso do aplicativo pelos cooperados teremos uma diminuição do custo com viagens e deslocamento dos colaboradores até as propriedades, não que as visitas não ocorram, mas as visitas serão mais específicas e com objetivos determinados, além de terem mais tempo para prospecção de novos associados e novos negócios.

5.2 Análise de Viabilidade Econômica

O aplicativo vai apresentar uma relação custo x benefício muito interessante, pois além de auxiliar no trabalho de contratação de crédito rural também irá proporcionar a divulgação de produtos e serviços, possibilitando a venda e a prospecção de novos negócios com quem já é cooperado.

E por outro lado, também aumentará a disponibilidade de tempo do colaborador partir em busca de novos associados, trazendo para a cooperativa novos negócios e aumentando em números de associados, de depósitos a vista e a prazo, expandir a venda de produtos e serviços.

Com base essas informações podemos projetar cenários de incremento no crescimento para os próximos 03 anos, a projeção de crescimento será calculada segundo o relatório de evolução do período de 01/01/2020 a 30/06/2020 da Cresol Tangará.

Projeção de cenário otimista de incremento de crescimento nos próximos 03 anos				
	Evolução período 01/01/2020 a 30/06/2020	Crescimento 5% ano 2021	Crescimento 5% ano 2022	Crescimento 5% ano 2023
Associados	5866	6159	6467	6791
Capital social	R\$ 7.273.379,15	R\$ 7.637.048,11	R\$ 8.018.900,51	R\$ 8.419.845,54
Depósito a vista	R\$ 45.478.116,95	R\$ 47.752.022,80	R\$ 50.139.623,94	R\$ 52.646.605,13
Depósito a prazo	R\$ 6.048.705,35	R\$ 6.351.140,62	R\$ 6.668.697,65	R\$ 7.002.132,53
Repasse Custeio	R\$ 10.339.532,65	R\$ 10.856.509,28	R\$ 11.399.334,75	R\$ 11.969.301,48
Repasse Investimento	R\$ 17.321.205,86	R\$ 18.187.266,15	R\$ 19.096.629,46	R\$ 20.051.460,93

Projeção de cenário intermediário de incremento de crescimento nos próximos 03 anos				
	Evolução período 01/01/2020 a 30/06/2020	Crescimento 3% ano 2021	Crescimento 3% ano 2022	Crescimento 3% ano 2023
Associados	5866	6042	6223	6410
Capital social	R\$ 7.273.379,15	R\$ 7.491.580,52	R\$ 7.716.327,94	R\$ 7.947.817,78
Depósito a vista	R\$ 45.478.116,95	R\$ 46.842.460,46	R\$ 48.247.734,27	R\$ 49.695.166,30
Depósito a prazo	R\$ 6.048.705,35	R\$ 6.230.166,51	R\$ 6.417.071,51	R\$ 6.609.583,65
Repasse Custeio	R\$ 10.339.532,65	R\$ 10.649.718,63	R\$ 10.969.210,19	R\$ 11.298.286,49
Repasse Investimento	R\$ 17.321.205,86	R\$ 17.840.842,04	R\$ 18.376.067,30	R\$ 18.927.349,32

Projeção de cenário pessimista de incremento de crescimento nos próximos 03 anos				
	Evolução período 01/01/2020 a 30/06/2020	Crescimento 1% ano 2021	Crescimento 1% ano 2022	Crescimento 1% ano 2023
Associados	5866	5925	5984	6044
Capital social	R\$ 7.273.379,15	R\$ 7.346.112,94	R\$ 7.419.574,07	R\$ 7.493.769,81
Depósito a vista	R\$ 45.478.116,95	R\$ 45.932.898,12	R\$ 46.392.227,10	R\$ 46.856.149,37
Depósito a prazo	R\$ 6.048.705,35	R\$ 6.109.192,40	R\$ 6.170.284,33	R\$ 6.231.987,17
Repasse Custeio	R\$ 10.339.532,65	R\$ 10.442.927,98	R\$ 10.547.357,26	R\$ 10.652.830,83
Repasse Investimento	R\$ 17.321.205,86	R\$ 17.494.417,92	R\$ 17.669.362,10	R\$ 17.846.055,72

6 OBSERVAÇÕES FINAIS

Considerando que o objetivo do plano de negócio apresentado é a agilidade na contratação do crédito rural e a informação do associado, usando de uma ferramenta com alto potencial o plano se apresenta como inovação voltada a carteira agrícola da Cresol.

O aplicativo vem para alavancar as oportunidades de negócios, facilitando a comunicação com o cooperado e o auxiliando na tomada de decisão.

A tecnologia vem revolucionando o campo e isso a torna um incentivo a permanência do associado no meio rural, facilitando sua rotina e seu desenvolvimento.

7 REFERÊNCIAS

CRESOL SICOPER. Sobre nós. Disponível em:
<<https://cresolsicoper.com.br/sobre-nos>> em 16 de maio de 2020.

Histórico e Experiências do Cooperativismo Solidário Elizange Aparecida Rosa
Curso de Pós Graduação em Cooperativismo Solidário e Crédito Rural. Disponível
em <<https://publicacresol.cresolinstituto.org.br/index.php//pesquisa/263/Historico-e-Experiencias-do-Cooperativismo-Solidario>> em 16 de maio de 2020

KEMPF, Marcos Olair. **O crédito certo para sua safra – Cresol Agro**. Francisco Beltrão, 2019