

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE GRADUAÇÃO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

CRISTINI GENEROSO POSSAMAI

**MINIMIZAÇÃO DE RISCOS POR MEIO DA ORGANIZAÇÃO DE
INFORMAÇÕES NO SETOR DE CADASTRO: UM ESTUDO DE CASO
EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**

CRICIÚMA, JULHO DE 2011

CRISTINI GENEROSO POSSAMAI

**MINIMIZAÇÃO DE RISCOS POR MEIO DA ORGANIZAÇÃO DE
INFORMAÇÕES NO SETOR DE CADASTRO: UM ESTUDO DE CASO
EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Trabalho de Fim e de Conclusão de Curso apresentado para obtenção do grau de Bacharel no curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Orientadora: Prof^a. Esp. Milla Lúcia Ferreira Guimarães

CRICIÚMA, JULHO DE 2011

CRISTINI GENEROSO POSSAMAI

**MINIMIZAÇÃO DE RISCOS POR MEIO DA ORGANIZAÇÃO DE
INFORMAÇÕES NO SETOR DE CADASTRO: UM ESTUDO DE CASO
EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO**

Trabalho de Fim e de Conclusão de Curso
apresentado para obtenção do grau de
Bacharel no curso de Ciências Contábeis da
Universidade do Extremo Sul Catarinense –
UNESC.

Orientadora: Prof^a. Esp. Milla Lúcia Ferreira
Guimarães

Criciúma, 04 de julho de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Milla Lúcia Ferreira Guimarães, Esp. Orientadora

Kátia Aurora Dalla Libera Soratto, Msc., Examinadora

Valcir Mantovani, Esp., Examinador

Sempre e acima de tudo, dedico este trabalho aos meus pais, Vitor e Isabel, que nunca mediram esforços para que este sonho fosse realizado. Obrigada por estarem presentes em todos os momentos de minha vida, acompanhando minha jornada, vibrando com minhas conquistas, consolando-me em meus tropeços. Neste momento, palavras não são suficientes para expressar minha gratidão. Amo Vocês!!!

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por fortalecer-me e acompanhar-me em todos os momentos desta jornada, guiando meus passos e iluminando meus caminhos.

Aos meus pais, Vitor e Isabel, razões da minha existência e exemplos de vida, agradeço pelo amor, sabedoria e companheirismo. É com muito orgulho que afirmo: Sem eles, nada seria possível. Ao meu irmão Vitor Junior pela paciência e compreensão, dispensadas ao longo desta conquista. Saibam que vocês são a melhor família do mundo.

Ao meu namorado Ítalo, especial em minha vida, agradeço por estar presente em todos os momentos desta caminhada, por compreender minhas ausências, pelo consolo, amor, apoio e, em muitos momentos por simplesmente estar ao meu lado.

As grandes amigas desta jornada: Karline, Fran, Dani Loch, Dani Martinello e Tamiris, agradeço pelo ombro amigo, pelos momentos compartilhados e pelo aprendizado. Enfim, vocês sabem que minha admiração e carinho são indescritíveis.

A minha orientadora Milla, por ter contribuído significativamente com minha formação e pelo auxílio incondicional ao final desta caminhada.

Agradeço ainda, a todos os professores e colegas de classe, pelo conhecimento compartilhado, auxílio dispensado e momentos vivenciados no decorrer destes anos.

A Cooperativa de Crédito Sicoob/SC Credija, que permitiu a realização deste estudo para o aprimoramento dos conhecimentos adquiridos no decorrer do curso. E aos meus colegas de trabalho, que dedicaram tempo e atenção para coleta de dados e informações, além da contribuição para minha formação acadêmica e profissional.

Enfim, a todos os que, direta ou indiretamente, contribuíram na realização deste trabalho.

“Para realizar grandes conquistas, devemos não apenas agir, mas também sonhar; não apenas planejar, mas também acreditar.”

Anatole France

RESUMO

POSSAMAI, Cristini Generoso. **Minimização de Riscos por meio da Organização das Informações: um estudo de caso em uma cooperativa de crédito.** 2011. 92 p. Orientadora: Milla Lúcia Ferreira Guimarães. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

Com os avanços da globalização e do mercado financeiro, a busca por instituições que atendam as necessidades de seus clientes e mantenham uma preocupação com a sociedade em que está inserida vem aumentando consideravelmente. Neste nicho de mercado, surgem as cooperativas de crédito, disponibilizando aos seus associados produtos e serviços baseados em princípios e valores cooperativistas. Entretanto, para atender a este crescente público e consolidarem-se no mercado, estas instituições precisam desenvolver metodologias para minimizar os riscos inerentes as suas operações. Neste contexto, pode-se afirmar que o primeiro passo para esta redução seria a organização das informações. Partindo do pressuposto que o setor de cadastro consiste no primeiro contato do futuro cooperado com a instituição, pode-se afirmar que os dados coletados constituem instrumentos essenciais a tomada de decisões nos demais setores. Sendo assim, organizar estes dados representa o ponto de partida para reduzir riscos e falhas desta instituição. Para identificar os procedimentos adotados no setor em estudo, bem como mapear os riscos e setores da instituição, serão utilizadas os métodos de levantamento de dados e aplicação de um questionário. Após observar os resultados, notou-se a necessidade de elaboração de Instruções Administrativas – IA's, as quais terão como objetivo reduzir determinados riscos e/ou falhas do setor. Colocadas em prática, estas instruções poderão auxiliar a instituição no que se refere a adequação as resoluções do BACEN, as resoluções internas e ao Acordo de Basileia, dentre outras normatizações aplicadas a estas organizações no intuito de minimizar os riscos aos quais estão sujeitas. Conclui-se a partir da aplicação deste estudo a relevância do setor de cadastro para as decisões da instituição, sendo que a prática de gerenciamento de riscos consiste num procedimento essencial para a cooperativa no sentido de minimizar estes riscos.

Palavras-chave: cooperativas de crédito, riscos, tomada de decisões.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Metodologia da Pesquisa	17
Figura 2: Representação da Estrutura do Trabalho	18
Figura 3: Classificação das Cooperativas por Grau	21
Quadro 1: Ramos de Cooperativas	23
Figura 4: Dados do Cooperativismo no Brasil	25
Gráfico 1: Cooperativas em Santa Catarina	26
Quadro 2: Princípios Cooperativistas	28
Quadro 3: Direitos e Deveres do Cooperado	30
Figura 5: Composição do Sistema Financeiro Nacional	33
Figura 6: Riscos da Instituição	35
Figura 7: Evolução do Acordo de Basiléia	38
Figura 8: Objetivos do Controle Interno Contábil e Administrativo	41
Quadro 4: Importância dos Controles Internos	43
Figura 9: Processo de Transformação	47
Quadro 5: Documentos Necessários ao Cadastro	50
Quadro 6: C's do Crédito	55
Figura 10: Sede da Sicoob/SC Credija	58
Figura 11: Organograma da Cooperativa de Crédito Sicoob/SC Credija	60
Figura 12: Divisão das Áreas Funcionais da Sicoob/SC Credija	61
Figura 13: Roteiro da Pesquisa	63
Figura 14: Fluxograma das Atividades do Setor de Cadastro	65
Quadro 7: Documentos Necessários ao Cadastro Sicoob/SC Credija	66
Figura 15: Interface do SISBR	67
Gráfico 2: Gênero dos Pesquisados	68
Gráfico 3: Idade dos Profissionais Pesquisados	69
Gráfico 4: Nível Escolar dos Entrevistados	70
Gráfico 5: Setor de Atuação do Entrevistado	71
Gráfico 6: Formulários Utilizados pelos Setores	71
Gráfico 7: Informações Complementares ao Formulário	72
Gráfico 8: Formulário Complementar	73

Gráfico 9: Conhecimento dos Riscos	74
Gráfico 10: Capacitação para Minimização de Riscos	76
Gráfico 11: Atividades do Agente de Controle Interno e de Risco.....	77
Quadro 8: Riscos e Falhas do Setor de Cadastro	78
Quadro 9: Instrução Administrativa – IA 01	81
Quadro 10: Anexo 01 - <i>Check-list</i> Documentação Pessoa Física	82
Quadro 11: Anexo 02 – <i>Check-list</i> Documentação Pessoa Jurídica	82
Quadro 12: Instrução Administrativa – IA 02.....	84
Quadro 13: Instrução Administrativa – IA 03.....	86

LISTA DE SIGLAS

BACEN = Banco Central do Brasil

SICOOB = Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil

CREDIJA = Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea

SC = Santa Catarina

ACI = Aliança Cooperativa do Brasil

OCB = Organização das Cooperativas do Brasil

OCESC = Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina

CMN = Conselho Monetário Nacional

SFN = Sistema Financeiro Nacional

AICPA = Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados

CPF = Cadastro de Pessoas Físicas

CNPJ = Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

DDD = Discagem Direta à Distância

CRC = Conselho Regional de Contabilidade

IA = Instrução Administrativa

COOPERJA = Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado

PAC = Posto de Atendimento ao Cooperado

BANCOOB = Banco Cooperativo do Brasil

SPC = Serviço de Proteção ao Crédito

SCR = Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil.

SISBR = Sistema de Informática do Sicoob Brasil

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Tema e Problema.....	12
1.2 Objetivos da Pesquisa	13
1.3 Justificativa.....	14
1.4 Metodologia	15
1.5 Estrutura de Apresentação do Capítulo	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1 Cooperativismo e as Organizações Cooperativas	19
2.1.1 Classificação das Cooperativas.....	20
2.1.2 Cooperativismo no Mundo, no Brasil e em Santa Catarina.....	23
2.1.3 Princípios Cooperativistas	27
2.1.4 Direitos e Deveres do Cooperado	29
2.2 Cooperativas de Crédito	31
2.2.1 Modalidades de Cooperativas de Crédito	32
2.3 Leis e Resoluções	33
2.4 Riscos.....	35
2.4.1 Acordo de Basiléia	37
2.5 Controles Internos	39
2.5.1 Definições e Objetivos dos Controles Internos	40
2.5.2 Classificação dos Controles Internos	41
2.5.3 Importância dos Controles Internos	42
2.5.4 Limitações dos Controles Internos.....	44
2.5.5 Controles Internos nas Instituições Financeiras.....	44
2.6 Setor de Cadastro	46
2.6.1 Ficha Cadastral.....	49
2.6.2 Comprovação dos Dados Cadastrais	49
2.6.3 Atualização Cadastral	51
2.6.4 Atribuições do Setor de Cadastro.....	51
2.7 Informações Cadastrais e o Apoio à Decisão	54
3 ESTUDO DE CASO	56

3.1 Caracterização da Empresa.....	56
3.1.1 Mercado de Atuação	58
3.1.2 Produtos e Serviços.....	59
3.1.3 Estrutura Organizacional.....	60
3.2 Universo e Etapas de Realização da Pesquisa.....	62
3.3 Período Pesquisado	64
3.4 Descrição dos Procedimentos Adotados no Setor de Cadastro	65
3.5 Análise dos Resultados do Questionário.....	68
3.5.1 Perfil dos Entrevistados	68
3.5.2 Setores e Atividades	70
3.5.3 Descrição dos Riscos	74
3.6 Propostas de Melhorias no Setor de Cadastro.....	79
3.6.1 Instrução Administrativa 01 – Elaboração da Ficha Cadastral	80
3.6.2 Instrução Administrativa 02 – Certificação de Autenticidade dos Documentos.....	83
3.6.3 Instrução Administrativa 03 – Atualização Cadastral	85
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
REFERÊNCIAS.....	89
APÊNDICES	93
ANEXOS	100

1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo serão apresentados o tema e problema desta pesquisa, bem como os objetivos necessários ao desenvolvimento deste estudo. Serão evidenciados ainda, os aspectos referentes à justificativa e relevância do desenvolvimento deste trabalho, além da metodologia de pesquisa que será utilizada.

1.1 Tema e Problema

Diante do atual cenário econômico mundial, com as constantes oscilações do mercado, pode-se afirmar que muitas pessoas buscam soluções financeiras junto às instituições bancárias. Entretanto, para acompanhar estas evoluções, considera-se importante contar com uma instituição financeira que além de linhas de crédito, disponibilize produtos e serviços de maneira diferenciada, empenhada na satisfação de seus clientes e ainda preocupada com o desenvolvimento da economia regional.

Com o intuito de suprir estas necessidades, surgem as Cooperativas de Crédito, instituições financeiras com funcionamento autorizado e regulamentado pelo BACEN – Banco Central do Brasil, que propiciam o acesso ao crédito, bem como a outros produtos oferecidos pelos demais bancos comerciais. Utilizando como atrativos para fidelizar seus clientes e associados, a redução nas taxas e tarifas praticadas, e o seu atendimento personalizado e diferenciado.

Acompanhando o desenvolvimento e as necessidades de seu mercado consumidor, a linha de produtos comercializados nas cooperativas de crédito vem aumentando consideravelmente. Dentre estes produtos, podem-se destacar: empréstimos e financiamentos, aplicações financeiras, seguros, títulos de cobrança, consórcios, débitos automáticos, cartões, previdência privada, serviços de conta corrente, entre outros.

Conforme salientado, um dos aspectos priorizados pela maioria das cooperativas de crédito é o seu atendimento diferenciado, sempre empenhado em

satisfazer as necessidades de seus usuários. Esta prática é utilizada desde o primeiro contato do futuro cooperado com a instituição, o qual acontece no Setor de Cadastro, onde o associado apresenta suas aspirações e necessidades perante a cooperativa.

O Setor de Cadastro tem como objetivo de trabalho, apresentar aos demais setores de uma instituição as informações pertinentes a cada cliente. Fornecendo subsídios para serem utilizados como instrumento para tomada de decisões, ou seja, para a aprovação e liberação de crédito, bem como para a disponibilização de outros produtos e serviços.

As cooperativas de crédito, assim como qualquer outra instituição, seja ela bancária, comercial ou prestadora de serviços, objetivam alcançar a excelência nos produtos que disponibilizam ao mercado. Entretanto, estão sujeitas a erros, falhas e demais riscos.

Neste contexto, elucida-se que para minimizar estes riscos, considera-se importante a utilização da sistemática de gerenciamento dos riscos por meio dos controles internos, a partir dos quais a cooperativa poderá reduzir seus pontos críticos e ainda estabelecer mecanismos e técnicas eficientes e precisas na tomada de decisões.

Desta forma, as informações obtidas no momento do cadastro de clientes são de extrema relevância para a Cooperativa como um todo, seja auxiliando nas decisões gerenciais ou ainda contribuindo para a minimização dos seus riscos. A partir destas concepções tem-se a seguinte temática de pesquisa: As informações coletadas no setor de cadastro da Cooperativa de Crédito Sicoob/SC Credija estão adequadas às necessidades dos demais setores, no intuito de minimizar os riscos da instituição?

1.2 Objetivos da Pesquisa

A partir da elaboração do presente trabalho tem-se como objetivo geral, verificar se as informações coletadas no setor de cadastro da Cooperativa de

Crédito Sicoob/SC Credija, estão adequadas às necessidades dos demais setores, no intuito de minimizar os riscos da instituição.

Com o intuito de alcançar tal objetivo, tem-se a necessidade de abordar os seguintes objetivos específicos:

- descrever conforme literatura específica, aspectos relacionados ao cooperativismo e ao setor de cadastro;
- verificar, por meio de estudo de caso, os procedimentos utilizados e as informações coletadas para a elaboração de cadastro dos cooperados;
- identificar as necessidades dos demais setores da cooperativa em relação as informações cadastrais, propondo melhorias na elaboração do cadastro, se necessário.

1.3 Justificativa

A busca por uma instituição financeira que melhor atenda as necessidades de cada indivíduo tornou-se um impulso para a consolidação das cooperativas de crédito no mercado. No entanto, com o conseqüente aumento da demanda de associados, novas sistemáticas precisam ser adotadas com o intuito de conhecer este público que busca os serviços prestados por estas instituições.

O atendimento, de acordo com Leoni e Leoni (1998, p. 18),

deverá ser realizado pessoalmente, uma vez que se trata de exclusividade, devendo manter-se o nível de conversação, sempre que possível, no mesmo padrão de pessoa, a fim de que não haja inibição ou constrangimento, o que criará barreiras na comunicação com o consumidor e, conseqüentemente, dificuldades no relacionamento.

Neste contexto, o trabalho desenvolvido pelo setor de cadastro é de suma importância para uma instituição financeira. Por meio dos dados fornecidos por este setor, serão tomadas as decisões condizentes ao crédito que será concedido, aos serviços que serão oferecidos, além de demonstrar o perfil de cada cooperado.

Diante da importância que este setor representa para a cooperativa, o desenvolvimento do presente estudo busca integrar o referencial bibliográfico

existente sobre controles internos, com os conteúdos pertinentes as cooperativas de crédito. É válido ressaltar que estas instituições são regidas pelo Banco Central, o qual expediu uma resolução específica sobre este assunto. Portanto, a contribuição teórica deste trabalho consiste em unificar os conceitos teóricos, buscando evidenciar e adaptar a teoria pertinente aos controles internos para estas organizações.

Ao elaborar este trabalho, tem-se a preocupação de apresentar um estudo que auxilie de maneira geral todos os envolvidos neste processo. Assim, pode-se destacar que a relevância prática deste estudo consiste em propor sistemáticas que auxiliem a cooperativa a padronizar os seus procedimentos, e consequentemente minimizar os seus riscos.

Em relação aos cooperados, pretende-se desenvolver um estudo, com a preocupação social de fortalecer a instituição no mercado. Mediante a elaboração de uma proposta de padronização de processos, a cooperativa se utilizará de ferramentas que proporcionarão a tomada de decisões de maneira precisa, sendo que estas atitudes refletirão no resultado final da instituição.

Desta forma, os envolvidos neste processo, sejam eles cooperados, familiares, colaboradores, e toda a sociedade na qual a cooperativa está inserida serão beneficiados com a garantia de uma instituição cada vez mais sólida e consolidada neste mercado.

1.4 Metodologia

A atividade de pesquisa consiste na busca de novos conhecimentos pertinentes ao tema, objeto de desenvolvimento de determinado trabalho com procedimentos metodológicos adequados. De acordo com Furasté (2007, p. 33), “pesquisar é investigar, buscar, procurar constantemente.”

Pode-se destacar que quanto aos seus objetivos, esta pesquisa caracteriza-se como descritiva. Andrade (2002) destaca que esta metodologia de pesquisa preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e

interpretá-los. Entretanto, estes acontecimentos são estudados, porém sem interferência do pesquisador.

A partir destas concepções, e ainda considerando as particularidades de cada estudo, verifica-se que o desenvolvimento do presente trabalho classifica-se quanto aos seus procedimentos como pesquisa bibliográfica, estudo de caso e pesquisa participante. A primeira segundo Martins (2004), consiste no processo inicial de busca das informações referentes ao objeto de estudo nos materiais disponíveis, dentre estes pode-se citar as fontes devidamente publicadas, tais como livros, jornais, revistas, artigos, *sites da internet*.

A pesquisa participativa, de acordo com Raupp e Beuren (2003, p. 90-91), “valoriza muito a experiência profissional, tanto dos pesquisadores como dos pesquisados. Isso lhe confere uma característica interessante, que é a possibilidade de aplicação prática da temática que está sendo pesquisada”.

Com o intuito de aprimorar os conhecimentos auferidos, mediante a elaboração do referencial teórico, o presente estudo tem como objetivo de pesquisa, uma análise prática dos controles internos utilizados no Setor de Cadastro da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea – SICOOB/SC CREDIJA.

Para alcançar os seus objetivos de pesquisa, este trabalho descreve os procedimentos adotados na instituição objeto de estudo, e ainda as legislações e resoluções que orientam este processo. Neste aspecto, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, técnica que, conforme Furaste (2007, p. 37), consiste em um “estudo exaustivo de algum caso em particular, de pessoa ou de instituição, para analisar as circunstâncias específicas que o envolvem.”

Para obter as informações necessárias ao desenvolvimento desta pesquisa, como ferramenta de coleta dados foram utilizados a observação e um questionário aplicado aos funcionários da instituição, objeto deste estudo. Em relação ao primeiro, Raupp e Beuren (2003, p.128-129) esclarecem que “consiste em ver, ouvir e examinar os fatos ou fenômenos que se pretendem investigar.” O segundo instrumento, na concepção de Martins e Teophilo (2009, p. 93) consiste em um “conjunto ordenado e consistente de perguntas a respeito de variáveis e situações que se deseja medir ou descrever.”

Em relação a abordagem do problema de pesquisa, caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Na concepção de Raupp e Beuren (2006), esta metodologia permite uma análise de maior relevância em relação ao tema estudado, permitindo ao autor conhecer e investigar o fenômeno social com um todo, e não apenas em seus aspectos numéricos.

Diante dos aspectos apresentados, pode-se elucidar que a metodologia de pesquisa utilizada na elaboração deste trabalho observa o roteiro, apresentado na Figura 1.

ROTEIRO DA METODOLOGIA	
Objetivos	Descritiva
Procedimentos	Bibliográfica
	Estudo de caso
	Participante
Coleta de Dados	Observacional
	Questionário
Abordagem do Problema	Qualitativa

Figura 1: Metodologia da Pesquisa

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

1.5 Estrutura de Apresentação dos Capítulos

Este trabalho está estruturado em 04 (quatro) capítulos, os quais contemplam os aspectos teóricos necessários ao entendimento, desenvolvimento e aplicação deste estudo. A Figura 2 demonstra detalhadamente a estrutura de apresentação dos capítulos do trabalho.

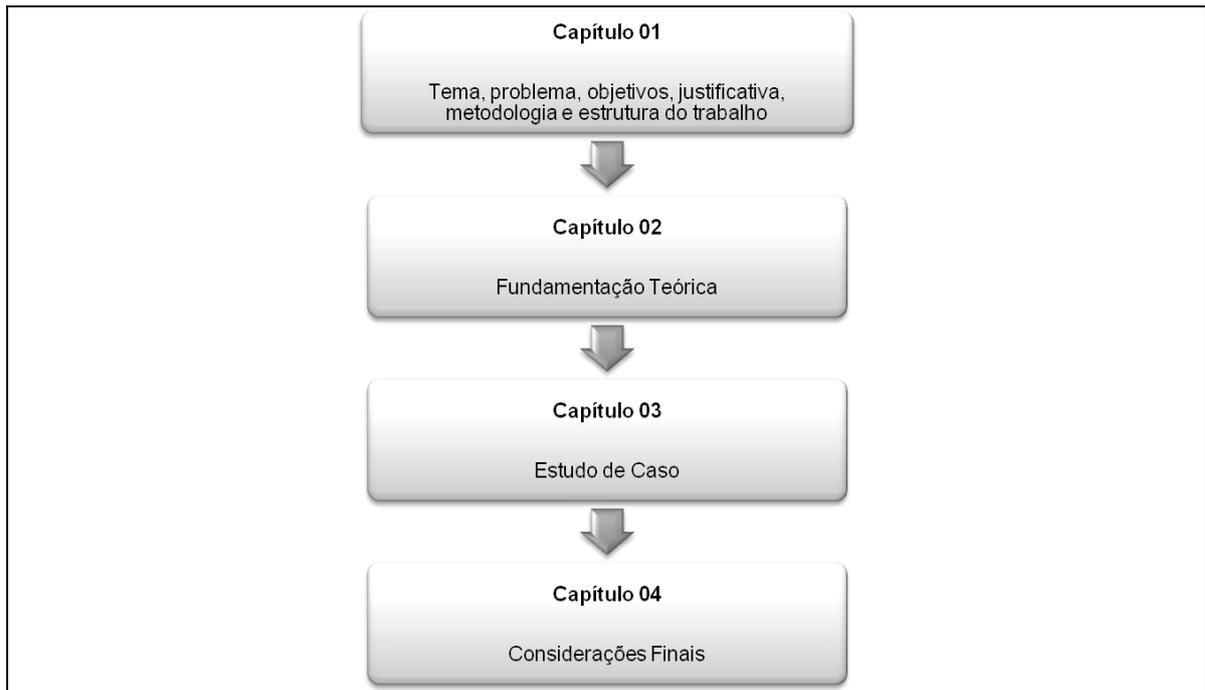


Figura 2: Representação da Estrutura do Trabalho

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

No primeiro capítulo, busca evidenciar as considerações do tema investigado, bem como a estrutura de pesquisa utilizada no desenvolvimento do estudo.

O segundo capítulo discorre sobre um levantamento bibliográfico acerca dos conceitos teóricos pertinentes ao desenvolvimento desta pesquisa, tais como o cooperativismo, as cooperativas de crédito e as legislações que regulamentam estas instituições financeiras.

Na sequência, conceitua-se e caracteriza-se os controles internos, o setor de cadastro, bem como a influência que estas sistemáticas representam ao processo decisório.

No decorrer do terceiro capítulo, apresenta-se um estudo de caso, realizado na Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea – Sicoob/SC Credija, o qual visa descrever os procedimentos adotados e as informações geradas a partir do setor de cadastro, bem como a relação destas informações com os demais setores desta instituição.

A partir do estudo de caso, propõem-se instruções administrativas com o objetivo de auxiliar na organização destas informações.

No quarto e último capítulo, são descritas as considerações finais resultantes da investigação e da pesquisa realizadas sobre o tema proposto.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento do presente estudo, inicialmente são evidenciados os aspectos referentes aos conceitos de cooperativismo, cooperativas de crédito, legislação pertinente, dentre outros.

Este capítulo apresenta também um levantamento teórico, abordando os tópicos referentes aos controles internos e ao setor de cadastro, os quais constituem a temática de pesquisa deste trabalho.

2.1 Cooperativismo e as Organizações Cooperativas

O cooperativismo consiste em um sistema de cooperação econômica disseminado em várias formas de produção ou trabalho. Na concepção de Ricciardi e Lemos (2000, p. 58), o cooperativismo,

pode ser visto como um sistema econômico peculiar, em que o trabalho comanda o capital. É que as pessoas que se associam cooperativamente são as donas do capital e as proprietárias dos demais meios de produção, além de serem a própria força de trabalho.

Para Veiga e Fonseca (2001), esta doutrina caracteriza-se como uma forma de superação ao capitalismo, sendo conceituado como um sistema justo, participativo, democrático e ainda, capaz de atender aos anseios e necessidades de determinado grupo econômico.

Nesta linha de pensamento, surgem as sociedades cooperativas, as quais na visão de Young (2008, p. 17), representam um contrato em que “as pessoas reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica, de proveito comum, sem objetivo de lucro.”

A Lei nº 5.764/71, a qual instituiu o regime cooperativo no Brasil, em seu art. 4º, caracteriza as cooperativas como “uma sociedade de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeita a falência, constituída para prestar serviços aos associados.”

Complementando esta definição de cooperativa, Veiga e Fonseca (2001, p. 39) elucidam que estas instituições consistem em,

uma associação de no mínimo 20 (vinte) pessoas, sem fins lucrativos, porém com fins econômicos, que exercem uma mesma atividade para realizar objetivos comuns, que para tanto contribuem equitativamente para a formação do capital necessário por meio da aquisição de quotas-partes e aceitam assumir de forma igualitária os riscos e benefícios do empreendimento. É regida pelo princípio democrático de cada pessoa um voto. Os excedentes ou sobras são distribuídos na proporção do trabalho de cada cooperado.

Desta forma, pode-se verificar que o principal objetivo a partir da constituição de uma cooperativa refere-se à satisfação dos anseios de determinado grupo econômico, fundamento este para o qual esta instituição foi constituída.

2.1.1 Classificação das Cooperativas

Para uma melhor organização da sistemática, os autores adotam uma classificação das cooperativas por grau e uma classificação por ramos, as quais serão discutidas ao longo deste tópico.

a) Por grau

A classificação por grau, conforme Cruz (2000, p. 63), é utilizada quando pretende-se “verificar o nível hierárquico da representação cooperativista, dentro do seu próprio sistema.”

De acordo com a Lei 5.764/1971, estas instituições estão classificadas, de acordo com seu grau de atuação, em cooperativas de primeiro, segundo e terceiro graus.

Neste entendimento, Cruz (2000) caracteriza as seguintes definições para cada um dos níveis de cooperativas, conforme apresentado na Figura 3.

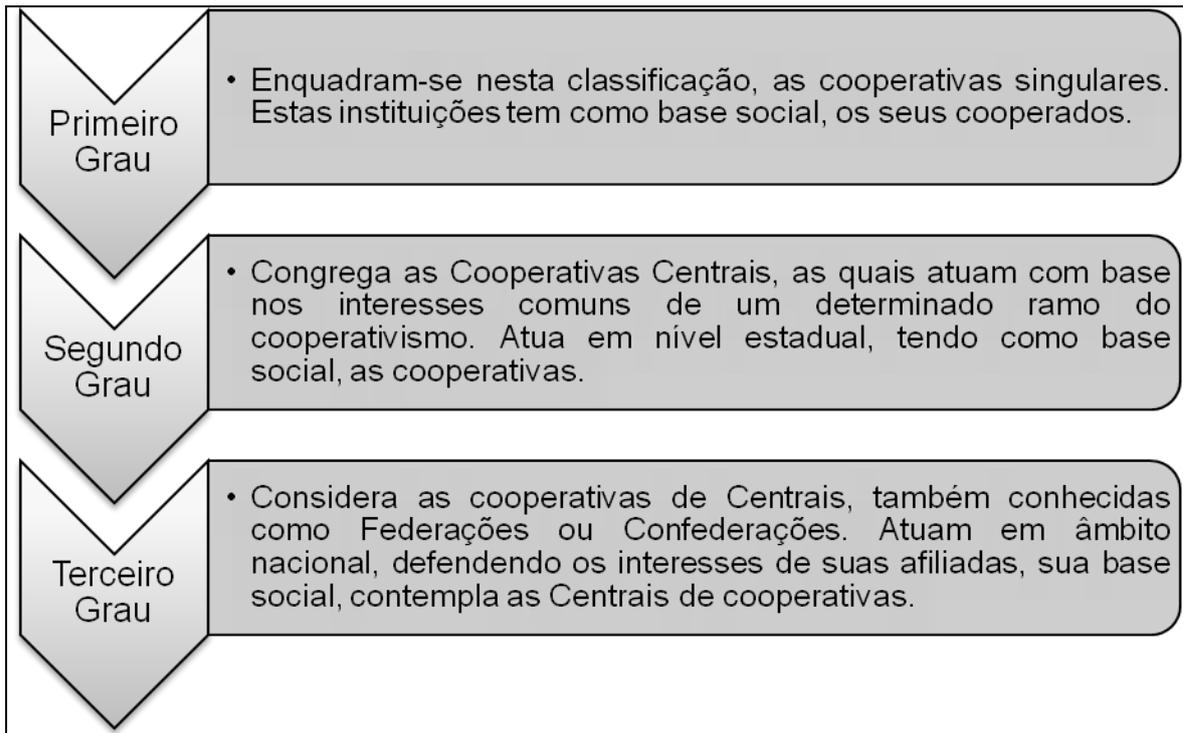


Figura 3: Classificação das Cooperativas por Grau

Fonte: Adaptado de Cruz (2000).

Esta classificação tem como intuito fortalecer as instituições em todo o sistema cooperativista. Esta divisão permite que cada grau trabalhe em prol dos interesses de sua base social. Por exemplo, uma necessidade de um cooperado, é repassada para a cooperativa (1º grau), caso esta não tenha subsídios para atendê-lo, solicitará o auxílio de sua Central (2º grau), que por sua vez, analisará os benefícios que esta medida representará a todos os seus associados e, posteriormente, encaminha o pedido à Confederação (3º grau), a qual estará desenvolvendo mecanismos para atender esta solicitação.

b) Por ramo

Com o intuito de melhor atender ao seu público-alvo, as cooperativas são organizadas de acordo com o segmento a que pertencem. Pinho (2004) destaca os principais, como sendo:

Ramo	Descrição
Agropecuário	composto por cooperativas de produtores rurais ou agropastoris e de pesca, abrangendo toda a cadeia produtiva, desde o preparo da terra até a industrialização e comercialização dos produtos;
Consumo	criadas com o objetivo de realizar compras em comum de artigos de consumo para seus associados;
Educacional	composto por cooperativas de pais, alunos, professores e atividades afins;
Especial	caracterizam-se como “cooperativas sociais” voltadas a realização de melhorias para classes como deficientes físicos, pessoas egressas de prisões, adolescentes em idade de trabalho, dentre outras categorias;
Habitacional	reúne cooperativas voltadas à construção, à manutenção e à administração de conjuntos habitacionais;
Infra-estrutura	formado por cooperativas de eletrificação rural, segurança, limpeza pública, entre outras;
Mineral	ramo respaldado pela Constituição Brasileira, composto por cooperativas voltadas a pesquisa, extração, industrialização de produtos de origem mineral;
Produção	representa as cooperativas destinadas à produção de bens ou mercadorias;
Saúde	compreende as instituições voltadas a preservação ou recuperação da saúde humana, corresponde ao ramo de grande expansão no país;
Trabalho	ramo complexo e problemático, pois compreende a todas as categorias profissionais;
Turismo e Lazer	criado recentemente, voltado ao potencial turístico apresentado pelo Brasil;

Continua...

Conclusão	
Outras	envolve todas as demais cooperativas que não se enquadram nos ramos anteriores;
Crédito	composto por cooperativas de crédito destinadas a promover a poupança e a financiar necessidades ou empreendimentos dos seus associados.

Quadro 1: Ramos de Cooperativas

Fonte: Adaptado de Pinho (2004).

A partir dos ramos apresentados, pode-se conhecer de maneira geral as áreas de atuação das cooperativas. Entretanto, com o intuito de proporcionar um conhecimento diferenciado serão apresentados os aspectos relevantes ao entendimento das cooperativas de crédito, a qual representa o objeto de estudo na elaboração do presente trabalho.

2.1.2 Cooperativismo no Mundo, no Brasil e em Santa Catarina

Os ideais cooperativistas podem ser identificados em momentos distintos na história da humanidade. De acordo com Búrigo (2010), os primeiros sinais desta sistemática podem ser notados entre os povos babilônicos, gregos, romanos, russos, chineses, sérvios e germanos, os quais se reuniam em organizações cooperadas para realizar o transporte dos grãos provenientes das suas colheitas de arroz. Para tal atividade, dividiam suas produções em alguns barcos, com o intuito de reduzir suas perdas em casos de naufrágios.

Mesmo de forma primária, pode-se elucidar que as cooperativas começaram a se organizar levando em consideração os ideais de cooperação, de ajuda mútua, os interesses coletivos, além da preocupação social e econômica com todo o meio em que está inserida. Estes ideais, presentes em toda a cultura do cooperativismo, foram se fortalecendo e se aprimorando com o decorrer dos anos.

O surgimento da primeira cooperativa moderna, de acordo com Veiga e Fonseca (2001), ocorreu no ano de 1.844, na cidade de Rochdale (Inglaterra). Sua composição aconteceu a partir da união de vinte e sete trabalhadores para constituir

um armazém com o intuito de adquirir produtos em conjunto, e conseqüentemente por um menor preço.

Entretanto, é válido ressaltar que estes pioneiros não se contentaram apenas em constituir uma cooperativa, mas desenvolveram um conjunto de ideias para embasar o funcionamento desta instituição, fundamentando os princípios cooperativistas aplicados até os dias atuais.

Desde o surgimento da primeira cooperativa moderna em Rochdale, o cooperativismo evoluiu e conquistou um espaço próprio, sendo inclusive reconhecido como uma fórmula democrática para a solução de problemas sócio-econômicos. De acordo com Cruz (2000), o cooperativismo encontra-se presente em cento e dois países, complementando ainda que 230 organizações são filiadas a ACI – Aliança Cooperativa Internacional, órgão máximo de representação cooperativa a nível internacional, contando com mais de 800 milhões de cooperados em todo o mundo.

No Brasil, a evolução do cooperativismo, na concepção de Pinho (2004, p. 13), pode ser percebida

desde os primórdios da colonização portuguesa, o processo de criação de uma cultura de cooperação. Embora incipiente e quase interrompida durante o escravismo, essa cultura emergiria no século XX, facilitando a criação e a difusão de cooperativas dos mais variados ramos.

No que se refere à consolidação desta sistemática no país, Pinho (2004) elucida que o Decreto 22.239, de 19 de dezembro de 1932, caracteriza-se como a primeira lei que garantiu considerável liberdade as cooperativas, embasando os aspectos referentes à sua constituição e ao seu funcionamento, além de definir as principais características destas instituições.

Em relação ao cooperativismo no Brasil, conforme pesquisa da OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras, realizada no ano de 2010, o país conta 6.652 cooperativas e mais de nove milhões de associados, subdivididos nos diferentes ramos de atuação destas instituições.

A Figura 4 apresenta um panorama do sistema cooperativista, em cada uma das cinco regiões geográficas do Brasil: Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sul e Sudeste, demonstrando a quantidade de cooperativas, o número de associados,

bem como o número de empregados destas instituições, ressaltando a diversidade e a relevância do segmento no país.



Figura 4: Dados do Cooperativismo no Brasil

Fonte: OCB (2010).

Com base nas informações da OCB (2010), verifica-se que a Região Sudeste apresenta o maior número de organizações cooperativistas, bem como o maior número de associados. Entretanto, no que se refere ao número de empregados verifica-se que a Região Sul concentra a maior quantidade de funcionários de todo o setor.

No território Catarinense, de acordo com a OCESC (2003, *apud* GUIMARÃES, 2004, p. 54), “foram os imigrantes italianos, estabelecidos na região do vale do Itajaí, que tiveram a ideia de criar uma sociedade de natureza cooperativa para facilitar a comercialização do fumo que produziam, a Sociedade Cooperativa do Rio dos Cedros em 1889.”

Conforme pesquisa realizada pela OCESC – Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina, em agosto de 2010 existiam duzentas e

cinquenta e cinco cooperativas constituídas em todo o Estado de Santa Catarina, sendo estas divididas em onze ramos distintos.

O Gráfico 1 apresenta a diversidade do sistema cooperativista em todo o Estado, demonstrando o número de instituições, bem como o ramo ao qual pertencem.

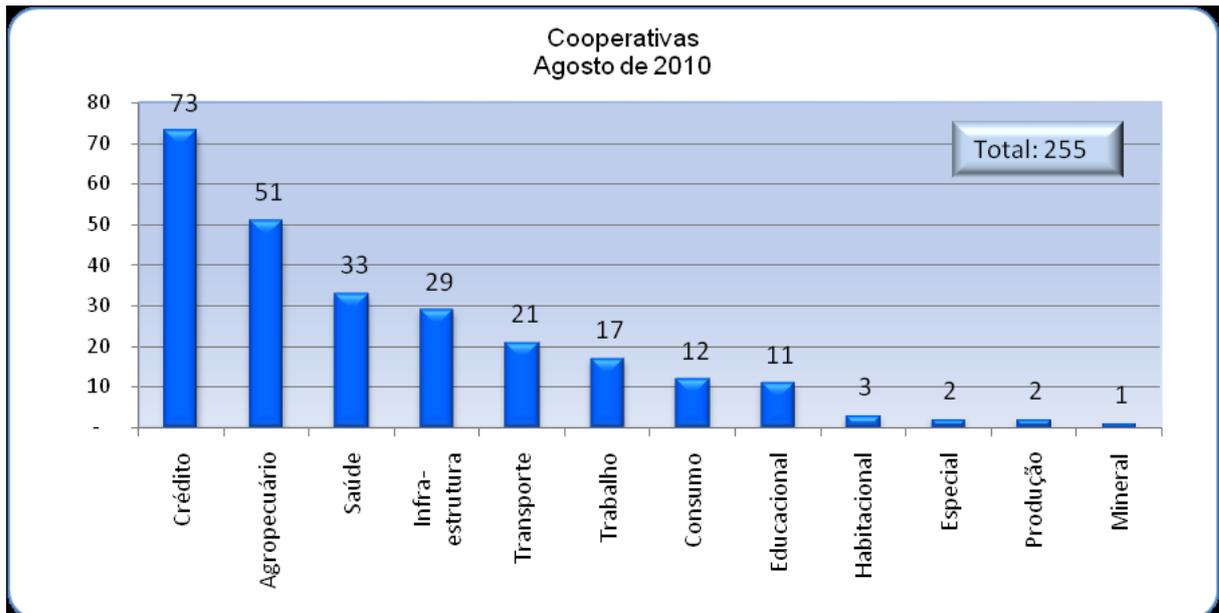


Gráfico 1: Cooperativas em Santa Catarina

Fonte: OCESC (2011).

A partir das informações apresentadas no Gráfico 1, pode-se afirmar que o movimento cooperativista possui grande força em Santa Catarina, sendo que dos treze ramos existentes, doze já apresentam cooperativas instaladas pelo estado. É válido ressaltar que o segmento com maior destaque é o de crédito, contando com setenta e três cooperativas em seu território, seguido pelos ramos agropecuário e da saúde.

Diante deste cenário, verifica-se que esta sistemática possui uma forte influência nos mercados em que está inserida. Esta consolidação representa o resultado do seu trabalho baseado na colaboração mútua, sempre visando o bem estar econômico e social do grupo como um todo. Sendo reconhecida por manter como principais características: atuar respeitando os seus princípios, objetivando atender as necessidades dos cooperados e não apenas com o propósito de fornecer um retorno financeiro.

2.1.3 Princípios Cooperativistas

Para a regulamentação de um grupo, seja ele comercial ou social, faz-se necessário atender a alguns objetivos, normas e/ou regulamentos. Neste sentido, surgem os princípios, os quais no entendimento de Young (2008, p. 44) “indicam a direção, o teor da norma jurídica, ou seja, norteiam os fundamentos normativos para que a norma seja interpretada de conformidade com o sentimento do legislador, que representa a sociedade.”

Nas organizações cooperativas não poderia ser diferente, Veiga e Fonseca (2001, p. 43) mencionam que “os princípios do cooperativismo são as linhas orientadas pelas quais as cooperativas levam à prática os seus valores”, ou seja, eles estabelecem as diretrizes do trabalho da organização.

Com o intuito de fortalecer os ideais desta sistemática, Pinho (2004) salienta que no ano de 1.844, os precursores do Cooperativismo, a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale Ltda, estabeleceram algumas regras e normas para regulamentar e organizar esta sistemática. É válido ressaltar que mesmo após as modificações aplicadas no decorrer de 150 (cento e cinquenta) anos, pode-se afirmar que os princípios cooperativistas preservam a essência com a qual foram estabelecidos.

O Quadro nº 2, conforme dados da OCESC (2011), apresenta os sete princípios cooperativistas atualizados pela ACI, no ano de 1995.

	Princípio	Definição
1º	Adesão Voluntária e Livre	As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a utilizar os seus serviços e assumir as responsabilidades como membros, sem discriminação de sexo, social, racial, política e religiosa.

Continua...

Conclusão

2º	Gestão Democrática pelos Membros	O controle destas instituições é efetuado por seus membros. Nas assembléias, eles discutem suas políticas e participam das tomadas de decisões. Sendo que cada associado representa um voto, independentemente do número de cotas que possuam.
3º	Participação Econômica dos Membros	Os membros contribuem igualmente para a formação do capital da cooperativa, e controlam-na democraticamente. Ao final de seu exercício social, a destinação dos excedentes (sobras), se houverem, é definida em Assembléia, podendo ser aplicados no desenvolvimento da cooperativa, na constituição de reservas, e no rateio entre os membros – proporcional as suas operações com a cooperativa.
4º	Autonomia e Independência	As cooperativas são organizações autônomas de ajuda mútua, controlada pelos seus membros.
5º	Educação, Formação e Informação	Atuar contribuindo para o desenvolvimento intelectual de seus associados, dirigentes e funcionários, e ainda de toda a comunidade na qual está inserida. Informar ao público em geral sobre as vantagens e importância da cooperação e promover a educação cooperativista nas escolas.
6º	Intercooperação	Fortalecer o movimento trabalhando em conjunto com as demais cooperativas, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.
7º	Interesse pela Comunidade	As cooperativas trabalham para o desenvolvimento das suas comunidades através de políticas aprovadas pelos membros.

Quadro 2: Princípios Cooperativistas

Fonte: OCESC (2011).

Neste contexto, pode-se elucidar que desde a sua criação os princípios representam a preocupação social em manter as atividades e os fundamentos com os quais as cooperativas foram constituídas, bem como a importância de fortalecer a união e o espírito de cooperação entre os seus membros, a comunidade em que está inserida e as demais cooperativas. É válido ressaltar que os princípios cooperativistas estão presentes em momentos distintos do cotidiano destas instituições, auxiliando o seu desenvolvimento, comprometimento e consolidação no mercado.

2.1.4 Direitos e Deveres do Cooperado

Além da aplicação dos princípios cooperativistas, faz-se necessário o desenvolvimento de regras em uma menor hierarquia para auxiliar na organização destas instituições, uma vez que a administração da cooperativa é de responsabilidade de seus associados.

Neste contexto, salienta-se que a participação dos associados na cooperativa é fundamental para o seu desenvolvimento. De acordo com Juliano (2001 *apud* GUIMARÃES, 2004, p. 47),

a participação é o objetivo e o meio para se criar e manter uma cooperativa: Objetivo, porque é justamente com a finalidade de participar da riqueza e benefícios gerados pelo seu trabalho que as pessoas se unem nesta forma de sociedade. E meio, porque somente através da efetiva participação de todos os sócios se obterá sucesso das metas sócio-econômicas do empreendimento.

Partindo deste pressuposto, as cooperativas definem uma relação de direitos e deveres pertinentes aos seus cooperados, os quais são apresentados no Quadro 3:

Direitos	Deveres
Utilizar os serviços disponibilizados na cooperativa;	Integralizar as quotas-partes de capital;

Continua...

Conclusão

Tomar parte nas assembléias gerais, discutindo e votando os assuntos que nelas forem tratados;	Operar com a cooperativa;
Propor ao Conselho de Administração e às Assembléias Gerais as medidas que julgar convenientes aos interesses do quadro social;	Observar o estatuto da cooperativa;
Efetuar, com a cooperativa, as operações que forem programadas;	Cumprir fielmente com os compromissos em relação à cooperativa;
Obter, durante os trinta dias que antecedem a realização da assembléia geral, informações a respeito da situação financeira da cooperativa, bem como sobre os Balanços e os Demonstrativos;	Respeitar as decisões da Assembléia Geral e do Conselho Diretor;
Votar e ser votado para cargos no Conselho de Administração e no Conselho Fiscal; e	Cobrir sua parte, quando forem apuradas perdas no fim do exercício; e
No caso de desligamento da cooperativa, retirar o capital, conforme estabelece o estatuto.	Participar das atividades desenvolvidas pela cooperativa.

Quadro 3: Direitos e Deveres do Cooperado

Fonte: OCES (2011).

Os direitos e deveres dos cooperados têm como objetivo incentivar a participação do associado na instituição e ainda definir suas responsabilidades. O cooperado, como membro da organização, tem a oportunidade de eleger seus representantes em Assembléia Geral, além de poder acompanhar o desenvolvimento e participar dos eventos da cooperativa, apresentando suas propostas e estratégias para contribuir com o desempenho e um bom resultado para a instituição.

2.2 Cooperativas de Crédito

Em virtude dos produtos ofertados e serviços prestados pelas cooperativas de crédito, muitas vezes estas instituições financeiras são confundidas com os demais bancos comerciais. Entretanto, Young (2008, p. 25) afirma que enquadram-se neste ramo, as instituições que tem como objetivo de trabalho “a organização de um fundo, formado pelo capital dos sócios, destinado a empréstimos pecuniários a seus associados ou a outras cooperativas. [...] promovendo a poupança e financiando necessidades ou empreendimentos dos seus cooperados.”

É válido ressaltar, de acordo com Veiga e Fonseca (2001), que nas cooperativas de crédito, os depositantes são os próprios cooperados, e estes controlam o destino dos seus depósitos. Além de participarem da divisão dos ganhos auferidos nas operações realizadas. Diferentemente do que acontece nos bancos comerciais, nos quais os lucros são distribuídos entre os próprios acionistas.

As cooperativas de crédito, segundo a OCB (2004, p. 92) são instituições criadas com o “objetivo de facilitar o acesso dos associados ao mercado financeiro com melhores condições que as instituições bancárias tradicionais.” Neste entendimento, pode-se afirmar que as cooperativas de crédito surgiram com o intuito de atender as necessidades financeiras de seus cooperados. Deste modo, estão sempre em busca condições de crédito mais atrativas, bem como de novos produtos e serviços conforme a demanda de seus associados.

A Lei Complementar 130, sancionada em 17 de abril de 2009, determina em seu arts. 1º e 12º, que as cooperativas de crédito se equiparam às demais instituições financeiras, tendo suas operações e funcionamento autorizados, fiscalizados e regulamentados pelo Banco Central do Brasil.

Entretanto, mesmo sendo criadas com o propósito de atender as necessidades de seu público alvo, estas instituições precisam adotar sistemáticas de controles com o objetivo de garantir a segurança dos serviços prestados, e ainda atender as exigências do Banco Central do Brasil. Desta forma, faz-se necessário adotar alguns procedimentos com o intuito de minimizar os riscos causados por suas operações, propiciando maior segurança aos seus associados e, conseqüentemente a garantia de um empreendimento mais seguro e com melhores resultados.

2.2.1 Modalidades de Cooperativas de Crédito

O Banco Central do Brasil, no uso de suas atribuições, estabeleceu algumas resoluções com o objetivo de regulamentar as atividades das cooperativas de crédito. Dentre as disposições destas resoluções têm-se as modalidades de atuação destas instituições.

A Resolução 3.859/2010 do Banco Central do Brasil, que revogou a Resolução nº 3.442, de 28 de fevereiro de 2007, e o art. 5º da Resolução nº 3.454, de 30 de maio de 2007, dispõe sobre a constituição e o funcionamento de cooperativas de crédito, definindo dentre outros aspectos, as condições estatutárias de admissão de associados.

A composição destas organizações, de acordo com Burigo (2010) poderá contar com as seguintes modalidades de atuação:

- 1) **Cooperativas de Crédito Mútuo:** constituída por empregados, servidores e pessoas físicas prestadoras de serviço ligadas a um grupo econômico público ou privado;
- 2) **Cooperativas de Crédito Rural:** contempla pessoas que se dedicam a atividades rurais, pecuaristas, extrativas ou à pesca;
- 3) **Cooperativas de Crédito Mútuo de Atividade Profissional:** composta por trabalhadores e profissionais que desenvolvam atividades afins, complementares ou correlatas;
- 4) **Cooperativas de Crédito Mútuo de Empreendedores:** reúnem pequenos empresários, microempresários ou micro-empresários que atuem nas áreas industrial, comercial ou de prestação de serviços;
- 5) **Cooperativas de Crédito de Empresários:** formada por participantes de empresas vinculadas a sindicatos e a associações patronais;
- 6) **Cooperativas de Livre Admissão de Associados:** correspondem as cooperativas abertas. Entretanto, para sua constituição faz-se necessária a observância de algumas normas, tais como a fundação de novas cooperativas em áreas de até 300.000 (trezentos mil) habitantes, embora este número se estenda para regiões com até dois milhões de habitantes nos casos de instituições existentes a mais de três anos;

- 7) **Cooperativas *Luzzatti***: atualmente, o BACEN proíbe a constituição de cooperativas nesta modalidade, porém continua reconhecendo as existentes;
- 8) **Cooperativas “mistas”**: enquadram-se nesta modalidade, as cooperativas compostas por modalidades diferentes das acima citadas.

Ao associar-se a uma cooperativa de crédito, o indivíduo deverá analisar a modalidade que melhor se adéque as suas necessidades. Observando sempre, as áreas de atuação e o público-alvo de cada uma delas, justamente pelo fato de que estas instituições são constituídas em prol dos anseios de seus cooperados.

2.3 Leis e Resoluções

Devido ao enquadramento como instituições financeiras, as cooperativas de crédito estão sujeitas as regulamentações do Banco Central do Brasil – BACEN e do Conselho Monetário Nacional – CMN, devendo observar os princípios e normas estabelecidos por estes órgãos.

A Figura 5 do BACEN (2011) apresenta a composição do Sistema Financeiro Nacional – SFN destacando o CMN como órgão normativo, o BACEN como entidade supervisora e classificando as cooperativas de crédito como operadoras, sendo identificadas como instituições financeiras captadoras de depósitos à vista.



Figura 5: Composição do Sistema Financeiro Nacional

Fonte: Adaptado de BACEN (2011)

Neste contexto, verifica-se a hierarquia adotada pelo SFN. De acordo com Oliveira e Pacheco (2006, p. 14), o Sistema Financeiro Nacional compreende “o conjunto de instituições que atuam no processo de conciliar interesses de agentes deficitários e superavitários e de converter poupança em investimento.”

No que se refere ao Conselho Monetário Nacional, Oliveira e Pacheco (2006) mencionam que este consiste no maior órgão normativo no SFN, sendo de sua responsabilidade definir as políticas monetária, cambial e de crédito, com o objetivo do progresso do país.

O Banco Central do Brasil, conforme BACEN (2011), consiste no principal executor das regulamentações do CMN. Dentre as suas responsabilidades pode-se citar a atividade de garantir o poder de compra da moeda nacional, zelar pela adequada liquidez da economia, estimular a formação de poupança, bem como promover o aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Nacional e fiscalizar as instituições financeiras, aplicando penalidades, quando necessárias.

As cooperativas de crédito observam, além da legislação e normas gerais aplicáveis ao sistema financeiro de maneira geral, regulamentações específicas para a sua atividade, tais como:

- a Lei nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971, que institui o regime jurídico das sociedades cooperativas;
- a Lei Complementar nº 130, de 17 de abril de 2009, que institui o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo; e
- a Resolução nº 3.859, de 27 de maio de 2010, que disciplina sua constituição e funcionamento.

Estas normativas objetivam além da regulamentação, assegurar que as atividades destas instituições sejam desenvolvidas em conformidade com as especificações de cada órgão. Para garantir o desenvolvimento das cooperativas de crédito, destaca-se que estas devem atender as normativas que tratam de assuntos específicos ao seu cotidiano, bem como as que dispõem sobre matérias isoladas ou determinados setores, além das que tratam sobre os riscos, dentre outros fatores aos quais estas instituições estão expostas.

2.4 Riscos

As normatizações foram criadas com o propósito de reduzir os riscos aos quais as cooperativas de crédito estão sujeitas. Uma instituição financeira, de acordo com Silva (2000, p. 54), “vive de avaliar e assumir riscos, tendo forte responsabilidade perante a comunidade, seus empregados, o governo e seus acionistas.”

No entendimento de Mellagi Filho e Ischikawa (2000), o risco é inerente a atividade humana. Em relação às instituições financeiras, pode-se afirmar que eles consistem em uma preocupação constante de toda a sistemática, podendo ser identificados em momentos distintos da atividade bancária.

De maneira geral, Oliveira e Pacheco (2006, p. 245) afirmam que o risco pode ser definido como a “probabilidade de que ocorra algo não esperado quanto ao retorno do investimento, ou a probabilidade de ocorrer algo diferente do esperado.”

No que se refere aos riscos das instituições financeiras, Brito (2005, p. 289) evidencia a seguinte subdivisão:

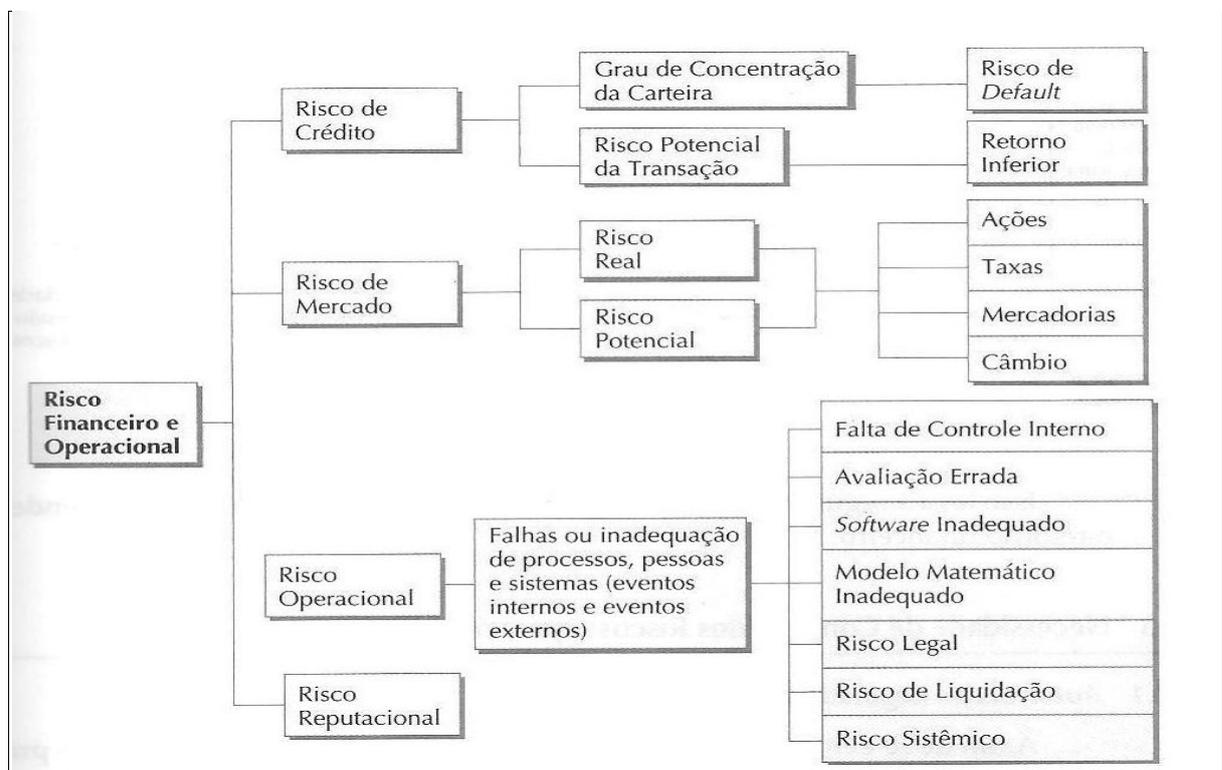


Figura 6: Riscos da Instituição

Fonte: Brito (2005, p. 289).

O risco de crédito, na concepção de Brito (2003), pode ser definido como o prejuízo que a organização sofrerá caso o cliente não liquide o saldo devedor no prazo pré-determinado. Enquanto, o risco de mercado, é representado pela perda econômica diante das flutuações desfavoráveis dos ativos relacionados, sejam eles no mercado de câmbio, índices, juros e ações.

Em relação aos riscos operacionais, Brito (2007, p. 52) conceitua que eles

podem ser definidos como a possibilidade de perdas diretas ou indiretas, em função de fraquezas ou ausências de processos e controles internos adequados; e também como perdas decorrentes de eventos externos, por exemplo, catástrofes, crises sociais, problemas com infra-estrutura pública, crises sistêmicas, entre outros.

Para o BACEN, caracteriza-se como risco operacional, de acordo com o art. 2º da Resolução 3.380/06, “[...] a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos.”

O risco reputacional também conhecido como risco de imagem, é definido por Brito (2005, p. 282), como o “risco decorrente de veiculação de informações que afetam negativamente a imagem da instituição, pondo em risco a manutenção de clientes e, conseqüentemente, a consecução de transações com os mesmos.”

Além dos riscos mencionados, Assaf Neto (2007) evidencia que as instituições financeiras, estão expostas aos riscos de liquidez e legal. Este último caracteriza-se como a falta de legislação atualizada em relação a determinado assunto, bem como quanto a ausência de padronização jurídica nos contratos elaborados.

Enquanto o risco de liquidez, no entendimento de Assaf Neto (2007, p. 123), “está relacionado com a disponibilidade imediata de caixa diante de demandas por parte dos depositantes e aplicadores (titulares de passivos) de uma instituição financeira.”

Com o intuito de minimizar os riscos das instituições financeiras, o BACEN publicou a resolução 2.554/1998, a qual dispõe sobre a implantação e a implementação de sistema de controles internos. Em seu art. 1º, esta resolução apresenta a seguinte finalidade:

determinar às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implantação e a implementação de controles internos voltados para as atividades por elas desenvolvidas, seus sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais e o cumprimento das normas legais e regulamentares a elas aplicáveis.

A Resolução 3.380/06 regulamenta de maneira específica, o gerenciamento do risco operacional. A referida resolução em seu art. 1º determina que às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional.

As regulamentações existentes estão se modificando de acordo com as necessidades destas instituições e das constantes evoluções do mercado. Um dos fatores em destaque refere-se a adequação das sistemáticas de controles internos, os quais consistem em ferramenta imprescindível ao desenvolvimento das instituições financeiras. Neste sentido, além das regulamentações do BACEN, destaca-se o Acordo de Basiléia.

2.4.1 Acordo de Basiléia

Uma das sistemáticas de regulamentação observadas nas instituições financeiras é o Acordo de Basiléia. Segundo Fortuna (2005), sua metodologia fundamenta-se na premissa da implantação de medidas fiscalizadoras e regulatórias de abrangência global.

Estas medidas, de acordo com Mellagi Filho e Ishikawa (2000) foram criadas com o objetivo de suprir as necessidades do sistema financeiro em atender ao risco da atividade, as quais não se restringiam mais as fronteiras de cada país, sendo necessária a criação de procedimentos de padronização da supervisão bancária. Em 15 de julho de 1988, os bancos centrais dos países do Grupo dos Dez (G-10) reuniram-se para desenvolver medidas de adequação de capital dos bancos internacionais, o qual ficou conhecido como Acordo de Basiléia.

O principal objetivo do acordo, segundo Oliveira e Pacheco (2006, p. 281), consiste em fixar

parâmetros de mensuração da adequação de capital (e níveis mínimos) que seriam alcançados por parte de seus integrantes, embora permitindo que cada país, a seu arbítrio, estabelecesse exigências adicionais, além de promover maior segurança aos negócios entre bancos de diferentes países.

Para acompanhar a evolução das instituições financeiras, bem como atender os objetivos para os quais foram criados, o Acordo de Basiléia foi modificado com o decorrer dos anos. No Brasil, conforme apresentado na Figura 7, tem-se a seguinte evolução:

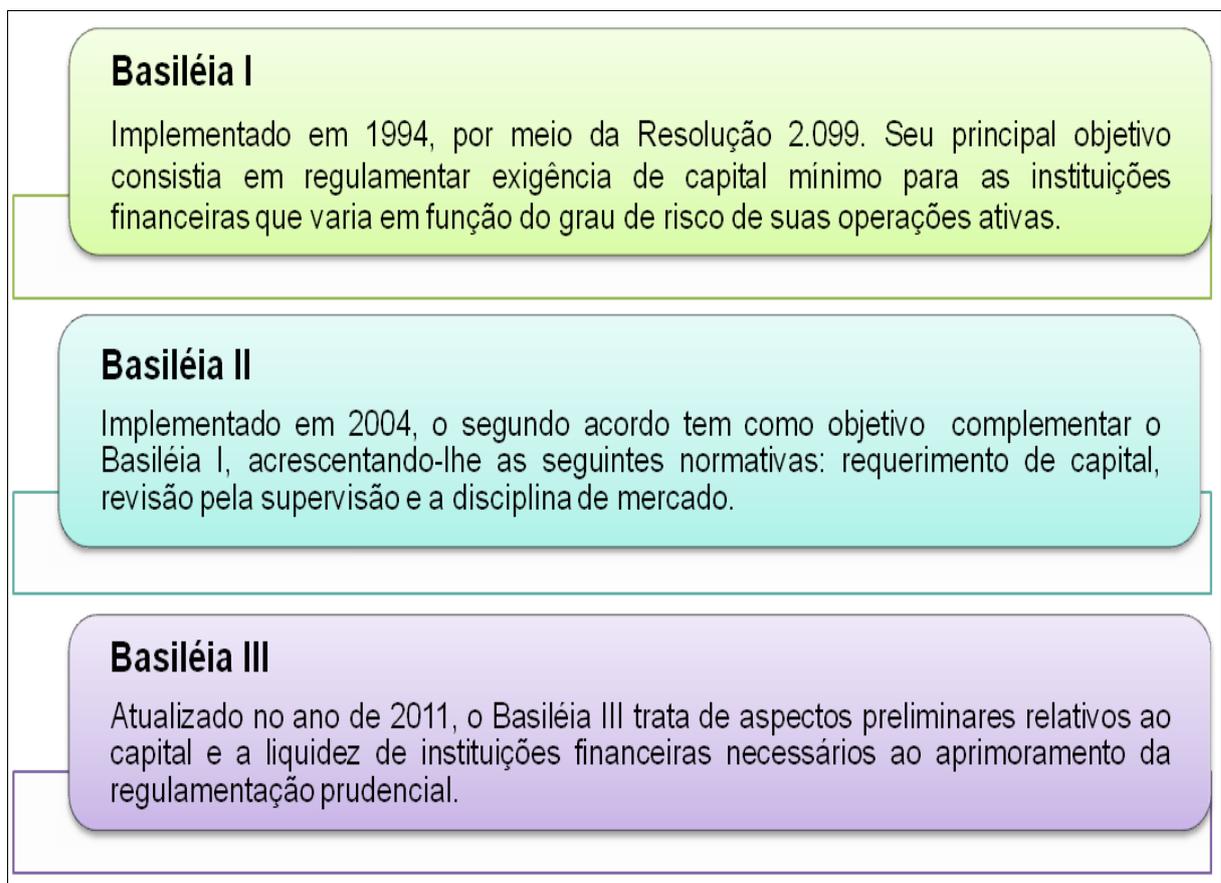


Figura 7: Evolução do Acordo de Basiléia

Fonte: BACEN (2011).

O acordo de Basiléia, conforme o BACEN (2011), pode ser sintetizado em “conheça seus riscos, e esteja preparado para gerir e suportá-los.” Aspectos estes de suma importância para o desenvolvimento e consolidação de uma instituição.

Complementando esta concepção, Brito (2007) menciona que o Acordo de Basiléia apresenta metodologias para mensurar, controlar e gerenciar os riscos pertinentes as atividades de uma instituição financeira. Sendo que cada entidade

deverá desenvolver a melhor sistemática para suas atividades, observando as peculiaridades de cada instituição.

2.5 Controles Internos

Com o aumento do fluxo e da complexidade das operações da empresa, faz-se necessária a criação de normas e procedimentos para padronizar os processos operacionais. Nesta concepção, surgem os controles internos, os quais atuam como ferramentas auxiliares aos processos de gestão. O Comitê de Procedimentos de Auditoria do Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA (*apud Attie, 2007, p. 182*), afirma que:

o controle interno compreende o plano de organização e o conjunto coordenado dos métodos e medidas, adotados pela empresa, para proteger seu patrimônio, verificar a exatidão e a fidedignidade de seus dados contábeis, promover a eficiência operacional e encorajar a adesão à política traçada pela administração.

Esta sistemática é definida por Franco e Marra (2000) como um conjunto de procedimentos destinados a vigilância, fiscalização e verificação administrativa, os quais permitem a empresa prever, observar, dirigir e governar os acontecimentos no ambiente empresarial, bem como os reflexos das atividades cotidianas no seu patrimônio.

Como exemplos de metodologias adotadas no acompanhamento das atividades efetuadas em observância aos controles internos, Franco e Marra (2000) citam: os registros, livros, boletins, fichas, pedidos, dentre outros instrumentos utilizados no processo de vigilância e controle das atividades administrativas da organização.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o conceito de controles internos engloba os procedimentos que a empresa adota no seu cotidiano organizacional. Portanto, toda organização define, de acordo com seu porte e capacidade, as metodologias e sistemáticas que utilizará para adequar seus controles.

Complementando, pode-se elucidar que os controles internos caracterizam-se pela segurança e credibilidade que fornecem as atividades da

empresa, sendo que estes são quesitos básicos para o desenvolvimento empresarial.

2.5.1 Definições e Objetivos dos Controles Internos

A sistemática de controles internos, conforme Jund (2001, p. 192) tem como finalidade “estabelecer padrões, medir o desempenho real e agir preventivamente, assegurando que não ocorram erros potenciais, através do controle de suas causas.”

Utilizando-se destes controles a empresa atenderá a sua principal finalidade, a qual consiste em proteger o patrimônio e os seus ativos. Entretanto, como objetivos secundários, Franco e Marra (2000, p. 263) complementam que esta sistemática fornece “a contabilidade dados corretos e conferem a exatidão da escrituração, e evitam alcances, desperdícios, erros e, se ocorridos, podem identificá-los”, ou seja, procedimentos que devem ser adotados para assegurar um crescimento sólido e rentável para a organização.

No que se refere aos objetivos, Attie (2007, p. 189) afirma que o controle interno possui quatro objetivos básicos: “a salvaguarda dos interesses da empresa, a precisão e a confiabilidade dos informes e relatórios contábeis, financeiros e operacionais; o estímulo à eficiência operacional; e a aderência às políticas existentes.”

Nesta concepção, Crepaldi (2000) menciona que o controle interno em uma organização engloba todos os procedimentos, métodos e rotinas com o principal objetivo de proteger os seus ativos, assegurar maior confiabilidade aos dados apresentados, e auxiliar a organização no seu processo de gestão.

Desta forma, destaca-se que esta metodologia de controle permite a empresa fortalecer os seus procedimentos operacionais de maneira que possa aumentar os resultados, evitar possíveis desperdícios, dentre outros eventos desnecessários as atividades da organização como um todo.

2.5.2 Classificação dos Controles Internos

Um sistema de controles internos eficiente pode atuar em diversas áreas de uma organização. A classificação desta metodologia, de acordo com Attie (2007) divide-se em:

- **Controles contábeis:** caracteriza-se por envolver as atividades e métodos de controle desempenhados com o objetivo de salvaguardar o patrimônio e apresentar a fidedignidade dos registros contábeis; e
- **Controles administrativos:** compreendem os procedimentos relacionados a eficiência das atividades operacionais, bem como a preocupação com as políticas estabelecidas pela administração da empresa.

Em relação aos objetivos destas metodologias de controle interno, pode-se mencionar segundo Jund (2001), as seguintes especificações:



Figura 8: Objetivos do Controle Interno Contábil e Administrativo

Fonte: Adaptado de Jund (2001).

Caracterizam-se como exemplos de controles administrativos, de acordo com Crepaldi (2002, p. 214):

- análises estatísticas de lucratividade por linha de produtos;
- controle de qualidade;
- treinamento de pessoal;
- estudos de tempos e movimentos;
- análise das variações entre os valores orçados e os incorridos;
- controle dos compromissos assumidos, mas ainda não realizados economicamente.

Em relação aos controles contábeis, conforme Crepaldi (2002) tem-se os seguintes exemplos: auditoria interna, atividades de controles físicos sobre os ativos, segregação de funções, e a implantação de métodos de conferência, aprovação e autorização.

Estas sistemáticas de controle, contábeis e administrativos, auxiliam a empresa a prevenir, detectar e reparar erros ou fraudes ocorridos no seu processo operacional, contribuindo ainda para que a organização alcance os objetivos e resultados almejados por seus gestores.

2.5.3 Importância dos Controles Internos

Por analogia, de acordo com Attie (2007, p. 185), pode-se elucidar que toda empresa possui uma sistemática de controles internos, entretanto a sua diferença consiste no fato de serem formalizados ou não. O autor salienta que

a função da contabilidade como instrumento de controle administrativo é hoje unanimemente reconhecida. Um sistema de contabilidade que não esteja apoiado em eficiente controle interno é, até certo ponto, inútil, uma vez que não é possível confiar nas informações contidas nos seus relatórios.

Neste sentido, Crepaldi (2002) menciona que o sistema de controle interno é de responsabilidade da empresa, inclusive no que se refere a sua verificação e possíveis modificações necessárias a adequação das necessidades da organização.

Dentre as atribuições desta sistemática, verifica-se a importância da aplicação dos seguintes procedimentos, conforme apresentado no Quadro 04.

Atividade	Descrição
Responsabilidade	As atribuições de cada funcionário deverão ser pré-estabelecidas e apresentadas de preferência por escrito, mediante manuais internos;
Rotinas internas	Todas as rotinas internas deverão estar definidas no Manual da Organização;
Acesso aos ativos	Estes devem ser limitados aos funcionários, sendo que deverão ser estabelecidos controles físicos;
Segregação das funções	Divisão das atividades entre funcionários, com o objetivo de evitar que uma mesma pessoa tenha acesso aos ativos e aos registros contábeis;
Confronto dos ativos com os registros	Conferências periódicas dos ativos com os registros contábeis;
Amarrações do sistema	As operações deverão ser autorizadas por seus valores corretos e registradas no seu período de competência.

Quadro 4: Importância dos Controles Internos

Fonte: Adaptado de Crepaldi (2002).

As atividades mencionadas no Quadro 04 apresentam a importância da aplicação dos controles internos nas atividades da organização, pois de acordo com os procedimentos listados a empresa terá meios de controlar e acompanhar as atividades que estão sendo desempenhadas pelos colaboradores. Entretanto, estes controles não garantem a eliminação de possíveis erros ou fraudes, sua principal finalidade consiste em minimizar estes acontecimentos, fator este que contribuirá significativamente para consolidar a empresa no mercado, bem como reforçar a credibilidade desta organização junto aos seus clientes, fornecedores e colaboradores.

2.5.4 Limitações dos Controles Internos

A aplicação de uma sistemática de controles internos representa uma maior segurança as atividades operacionais e contábeis de uma organização. Entretanto, sua utilização não exime a instituição de possíveis situações adversas causadas por erros ou fraudes. Segundo Attie (2007), os procedimentos adotados pelos controles internos proporcionam aos gestores, maior possibilidade de identificação destas fraudes em qualquer modalidade. Porém, passa a ser considerado ineficiente quando ocorrer um acordo entre dois ou mais integrantes desta organização.

No que se refere às limitações do controle interno, Crepaldi (2002, p. 222) relaciona as seguintes situações:

- “conluio de funcionários na apropriação de bens da empresa;
- instrução inadequada dos funcionários com relação às normas internas;
- negligência dos funcionários na execução de tarefas diárias.”

Desta forma, verifica-se que o desenvolvimento de uma rotina de controles internos pode auxiliar o acompanhamento dos processos de gestão. Porém, torna-se ineficiente quando passa a envolver dois ou mais membros da instituição. Entretanto, é válido ressaltar que mesmo com as suas limitações esta sistemática pode auxiliar em todo o processo operacional da organização, sendo de interesse de seus gestores, o acompanhamento das atividades desempenhadas por seus colaboradores.

2.5.5 Controles Internos nas Instituições Financeiras

Com o intuito de reduzir falhas e/ou riscos pertinentes as suas atividades, agregar maior segurança e credibilidade aos seus produtos e serviços, bem como fortalecer a estabilidade financeira da organização, as instituições financeiras necessitam de regulamentações específicas. Conforme Brito (2003, p. 02), estas instituições

na sua origem, tiveram como operações básicas a guarda ou a manutenção dos recursos das pessoas que acumulavam fortunas. Passaram a utilizar esses recursos sob a sua guarda para fazer empréstimos a quem deles necessitasse. Por meio dessa intermediação, objetivavam auferir ganhos, assumindo, em contrapartida, os riscos de crédito inerentes às operações realizadas.

No que se refere aos serviços prestados por estas instituições, Brito (2005, p. 04) elucida que elas

atuam no processo de intermediação financeira, compreendendo, sobretudo, diversas modalidades de captação de recursos, operações de crédito, seguros, capitalização, mercado de capitais, poupança e financiamento à habitação, arrendamento mercantil, comércio exterior, sendo essas operações de curto e longo prazos.

As autoridades monetárias, de acordo com Franco e Marra (2000, p. 287), “decidiram dispensar atenção especial aos controles internos das instituições financeiras e demais entidades sujeitas à fiscalização do Banco Central do Brasil.” Isto ocorre com base na Resolução 2.554 de 24/09/1998.

A referida resolução determina obrigações quanto à implantação ou reformulação dos controles internos das entidades financeiras. Dentre os objetivos estabelecidos, tem-se em seu art. 1º, parágrafo 2º, as responsabilidades pertinentes aos órgãos de administração, como sendo:

- I – a implantação e a implementação de uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição;
- II – o estabelecimento dos objetivos e procedimentos pertinentes aos mesmos;
- III – a verificação sistemática da adoção e do cumprimento dos procedimentos definidos em função do disposto no inciso II.

No que se refere ao grupo de funcionários, a presente resolução determina que deverão manter-se atualizados mediante os aspectos inerentes as atividades embasadas nos controles internos, sendo definidas as suas responsabilidades perante a instituição, bem como a revisão e o acompanhamento sistemático de todas as atividades, dentre outras atribuições.

Além de estabelecer cronograma para a realização do trabalho, esta Resolução transfere aos auditores externos independentes as responsabilidades

sobre a conferência dos dados e procedimentos adotados sobre o acompanhamento das tarefas (art. 3º, parágrafo único, item I e art. 5º, parágrafo único).

Dentre os principais objetivos da aplicação dos controles internos nas instituições financeiras, inclusive em cooperativas de crédito, Brito (2005, p. 280) destaca os principais, como sendo:

- ✓ assegurar que os registros contábeis e financeiros sejam precisos e confiáveis, representando adequadamente os respectivos eventos econômicos;
- ✓ proteger os recursos da instituição;
- ✓ promover a eficiência no desempenho das atividades de seus funcionários;
- ✓ encorajar o cumprimento de suas determinações definidas formalmente.

Pode-se elucidar que os controles internos constituem uma ferramenta eficaz em todo o processo gerencial de uma instituição financeira, contribuindo de maneira geral para a redução de riscos, desperdícios, erros, irregularidades. Podendo ser aplicado antes, no momento da ocorrência destes, ou ainda como medida corretiva, se adotado após o seu acontecimento.

2.6 Setor de Cadastro

O setor de cadastro representa o primeiro contato do futuro cooperado com a cooperativa, pois é neste momento que o cliente apresenta as suas informações à instituição.

As atividades deste setor compreendem os procedimentos de coleta de dados e informações. Segundo Audy, Andrade e Cidral (2005, p. 93), “a informação é o recurso mais valioso e importante nas organizações na sociedade atual, conhecida como sociedade da informação.” Neste contexto, atua o setor de cadastro de uma instituição, trabalhando para coletar os dados de seus clientes, com o objetivo de auxiliar a organização no seu processo decisório. A Figura 9 representa o processo de transformação destas informações.



Figura 9: Processo de Transformação

Fonte: Adaptado de Audy, Andrade e Cidral (2005).

Este processo, conforme menciona Audy, Andrade e Cidral (2005), representa o fluxo de transformação de uma informação. Para os autores, dados referem-se a um elemento da informação, ou seja, se observado isoladamente não transmite um conhecimento. Enquanto, a informação, representa uma reunião destes dados e fatos, cujo conteúdo está apropriado para utilização como instrumento de decisão.

No que se refere aos dados e informações imprescindíveis para o cadastro de um cliente em uma instituição financeira, de acordo com o art. 1º da Resolução 2.747/2.000, publicada pelo Banco Central do Brasil, faz-se necessário:

Art. 1. Para abertura de conta de depósitos é obrigatória a completa identificação do depositante, mediante preenchimento de ficha-proposta contendo, no mínimo, as seguintes informações, que deverão ser mantidas atualizadas pela instituição financeira:

I - qualificação do depositante:

a) pessoas físicas: nome completo, filiação, nacionalidade, data e local do nascimento, sexo, estado civil, nome do cônjuge, se casado, profissão, documento de Identificação (tipo, número, data de emissão e órgão expedidor) e número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;

b) pessoas jurídicas: razão social, atividade principal, forma e data de constituição, documentos, contendo as informações referidas na alínea anterior, que qualifiquem e autorizem os representantes, mandatários ou prepostos a movimentar a conta, número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ e atos constitutivos, devidamente registrados, na forma da lei, na autoridade competente;

II - endereços residencial e comercial completos;

III - número do telefone e código DDD;

- IV - fontes de referência consultadas;
- V - data da abertura da conta e respectivo número;
- VI - assinatura do depositante.

Além dos dados mencionados referentes a elaboração e ao preenchimento dos dados, no momento do cadastro, segundo Schrickel (2000), a instituição solicitará ao cliente a declaração de bens, o comprovante de rendimentos, procurações (se houver). Dentre outros documentos que julgar necessário para a comprovação dos dados informados.

Todas as informações e documentações recolhidas no momento da realização do cadastro, conforme Schrickel (2000) correspondem a instrumentos confidenciais da instituição, devendo ser arquivados em pastas, também conhecidos como dossiês, e posteriormente em arquivos. Sendo que estes são manuseados apenas, por funcionários da instituição, aptos à aquela função.

Um cadastro adequado e atualizado, na concepção de Oliveira (2006, p. 27), representa

o principal instrumento de sustentação para a cooperativa, pois proporciona informações a respeito dos negócios do cooperado, seus potenciais de crescimento, bem como suas necessidades inerentes a produtos, serviços e assistência técnica proporcionados pela cooperativa.

É válido ressaltar, de acordo com Silva (2000, p. 141), que “o cadastro informatizado e bem constituído é, sem dúvida, um grande banco de dados e possibilitará excelente alavancagem comercial.” Pois, a partir das informações fornecidas por este setor, identificam-se as características de determinado grupo de clientes, bem como os produtos e/ ou serviços que poderão ser disponibilizados ou oferecidos a estes.

Desta forma, pode-se evidenciar que este setor objetiva interligar as informações apresentadas pelo cliente, com a sistemática utilizada pela instituição. Sendo de grande relevância para a organização do setor, a correta apresentação da documentação solicitada.

Salienta-se ainda, que a interpretação do cadastro corresponde a todas as informações coletadas dos cooperados para compor este grande banco de dados da instituição.

2.6.1 Ficha Cadastral

A partir do processo de coleta de dados e repasse destas informações ao sistema, elabora-se a ficha cadastral do cliente. Este documento, de acordo com Schrickel (2000, p. 49)

permite angariar informações sobre a identificação e qualificação do indivíduo (nome, endereço, registros, profissão etc.) e sobre a experiência de outros credores em suas relações comerciais com o mesmo (pontualidade nos pagamentos, apontamentos e protestos etc.)

Complementando, Silva (2000) menciona que a ficha cadastral consiste num documento valioso para a instituição, pois reúne as informações relevantes sobre o cliente, além de ressaltar os aspectos essenciais aos processos decisórios, especialmente a análise de crédito e a concessão de novos produtos e/ou serviços.

No que se refere ao padrão utilizado, Silva (2000) evidencia que

não há um modelo único de ficha cadastral que seja o melhor para todas as empresas ou instituições financeiras durante todo o tempo, sendo necessário que cada instituição desenvolva e adapte seu próprio modelo de acordo com as necessidades e com as características de seus clientes.

Esta ficha representa o ponto máximo do processo cadastral, sendo ele a ferramenta utilizada para a apresentação das informações aos demais setores da instituição.

2.6.2 Comprovação dos Dados Cadastrais

As informações inclusas na ficha cadastral, bem como todos os documentos de identificação devem ser conferidos, nos originais, pelo funcionário encarregado da abertura da conta, que assina a ficha cadastral em conjunto com o gerente responsável. Os nomes desses dois funcionários devem estar claramente indicados na ficha-proposta. (BACEN, 2011). Esta metodologia tem como objetivo

assegurar a comprovação e autenticidade dos dados apresentados no momento do cadastro do cliente.

Para comprovar os dados apresentados no momento do cadastro, Schrickel (2000) menciona que o cliente deverá apresentar os seguintes documentos e/ou suas respectivas cópias autenticadas:

Pessoa	Documentos
Física	Certidão de casamento, se casado(a);
	Cédula de Identidade (RG);
	Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
	Declaração de bens (anexo da declaração do Imposto de Renda ou declaração datada e assinada);
	Comprovante de rendimentos;
	Comprovante de residência;
	Procurações (se houver.)
Jurídica	Contrato Social ou Estatutos Sociais/ Consolidação Estatutária e todas as alterações/ atas das assembleias, ou pelo menos as dos últimos cinco anos;
	Ata de eleição da diretoria e do conselho de administração, em que conste os respectivos mandatos (data limite);
	Cartão do CNPJ - Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;
	Três últimos balanços, devidamente assinados pelo administrador e pelo contador responsável.

Quadro 5: Documentos Necessários ao Cadastro

Fonte: Adaptado de Schrickel (2000).

Os documentos listados no Quadro nº 5 têm como objetivo comprovar os dados cadastrados no sistema da instituição, assegurando a confiabilidade das informações apresentadas pelo cliente, representando maior credibilidade aos processos decisórios baseados nestas informações.

2.6.3 Atualização Cadastral

Um cadastro atualizado, no entendimento de Oliveira (2006, p. 27), demonstra que “a interação entre a cooperativa e os cooperados pode ser sustentada, ampliada e otimizada, bem como pode representar forte vantagem competitiva destas instituições.” De modo que o contato entre o associado e a cooperativa possui fortes vínculos sociais, uma vez que estas instituições trabalham em prol de benefícios aos seus cooperados.

Na concepção de Berni (1999), os cadastros devem ser atualizados semestralmente, pois representam indicativos de grande relevância para o processo de tomada de decisões, apresentando dados referentes ao patrimônio, fontes de renda, ramo de atividade, no caso de empresas, além de outros elementos que sofrem alterações com o decorrer do tempo.

Entretanto, de acordo com a Circular 3461 do BACEN, em seu art. 2º, parágrafo 5º, publicada no ano de 1998, as instituições financeiras devem atualizar os dados, com periodicidade máxima de um ano, assegurando assim a adequação dos dados cadastrais de seus clientes.

Atualizar os dados do cliente consiste em uma prática de grande relevância para o cadastro das instituições financeiras, pois é a partir deste procedimento que as informações estarão adequadas a realidade do cliente.

2.6.4 Atribuições do Setor de Cadastro

As atividades desempenhadas pelo setor de cadastro representam muito mais do que serviços de coleta de informações. Dentre as diversas funções inerentes a este setor, elucida-se de acordo com Silva (2000), as atividades de arquivamento e organização de documentos, bem como os serviços de análises dos documentos apresentados.

A partir deste processo de obtenção e organização das informações coletadas, o operador poderá auxiliar no processo decisório da instituição,

contribuindo inclusive para a redução nos riscos relevantes as operações realizadas pelos cooperados.

2.6.4.1 Serviços de Arquivos

Os documentos solicitados no momento do cadastro do cliente devem ser arquivados pela instituição. No que se refere ao arquivo desta documentação, Schrickel (2000, p. 90), menciona que

em muitas instituições financeiras estas informações são mantidas em pontos distintos da organização, dependendo de sua essencialidade e necessário manuseio no dia-a-dia. Os originais dos cartões de assinaturas e as fichas “informações para cadastro – pessoa física/jurídica” geralmente são mantidos no setor de atendimento da agência/caixa; as procurações podem estar arquivadas no setor de procurações da agência ou no departamento jurídico regional, e assim por diante. Enfim, cada instituição tem certo tipo de organização que melhor lhe permita e facilite o manuseio, controle e atualização destes dados.

Para melhor organizar as informações de cada cliente, as instituições utilizam pastas cadastrais. Estas, de acordo com Silva (2000), objetivam reunir as informações e documentações pertinentes a ele. Sendo que deverá estar sempre atualizada com os registros mais recentes.

Em relação à disposição da documentação na pasta cadastral, Silva (2000, p. 148) enfatiza que não existe um padrão para a sua organização, mas cada empresa deverá definir os critérios que irá adotar. Entretanto, complementa que

os documentos devem ser classificados em divisões específicas, segundo sua natureza e frequência de uso, bem como devem ser arquivados em ordem cronológica, a fim de que seus usuários possam localizá-los com rapidez e facilidade.

Neste contexto, elucida-se que cada instituição deverá definir os procedimentos que melhor atendam as suas necessidades e normativas, com a preocupação de proporcionar aos seus associados e colaboradores maior agilidade e eficácia no seu atendimento.

2.6.4.2 Serviços de Análise de Documentos

Além da coleta e organização das informações, constituem atribuições do setor de cadastro, os serviços de análise de documentos. Estas atividades, de acordo com Silva (2000) consistem em verificar se as informações encontram-se em ordem e devidamente comprovadas, ao mesmo tempo em que permitem a realização de uma pré-análise para o posterior envio e utilização destas informações pelos demais setores da instituição.

Dentre as atividades analisadas, no que se refere ao cadastro de pessoas jurídicas, Silva (2000, p. 140) relaciona as seguintes:

- I. Verificação do registro de empresa no órgão competente (Junta Comercial, Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, por exemplo), visando constatar a existência legal da mesma dentro das exigências do Código Comercial Brasileiro, para poder realizar todas as transações com vistas ao atendimento dos objetivos sociais. Esta verificação é feita na análise do Contrato Social ou Estatuto Social.
- II. Análise das alterações contratuais e atas de assembleias apresentadas, em relação às declarações confidenciais prestadas pela empresa, com a finalidade de conferir o capital social, a composição acionária, os sócios e diretores, bem como os prazos de mandatos.
- III. Verificação quanto aos balanços patrimoniais se estão completos e em forma analítica, bem como se possuem assinaturas dos sócios ou dos diretores e do contador, com respectivo número de registro no CRC.
- IV. Identificação das pessoas legalmente habilitadas para assinar os contratos de empréstimos e outros documentos pela empresa.

No que se refere à análise nos cadastros de pessoas físicas, Schrickel (2000) menciona que a partir dos documentos apresentados no momento do cadastro, a instituição poderá construir as informações básicas a respeito do seu cliente, ou seja, identificará estes dados juntamente aos seguintes documentos: CPF, Carteira de Identidade, comprovantes de residência e pagamento, comprovantes de bens, dentre outros.

Neste sentido, verifica-se que dentre as atribuições direcionadas ao setor de cadastro, o processo de análise de documentos representa um dos aspectos de maior relevância para o atendente. Pois, consiste no momento de verificação das informações apresentadas, as quais servirão como base para todas as demais atividades da instituição.

2.7 Informações Cadastrais e o Apoio à Decisão

O processo de tomada de decisão, segundo Silva (2000, p. 145) pode ser definido como a escolha entre alternativas. O autor ressalta que,

todas as pessoas, todos os dias, tomam decisões optando entre as alternativas que dispõem e conhecem. A análise do processo decisório é algo complexo, envolvendo experiência anterior, conhecimento sobre o que está sendo decidido, método para tomar decisão e uso de instrumentos e técnicas que auxiliem o administrador.

Neste contexto, verifica-se que nas instituições financeiras o processo decisório também representa um ponto crucial, pois nestas organizações os riscos inerentes as suas operações apresentam grande relevância no resultado final da empresa.

Dentre os riscos pertinentes as atividades de uma instituição financeira, Schrickel (2000) menciona que o risco de crédito representa numa preocupação constante destas organizações, uma vez que sua principal atividade consiste na concessão de crédito aos seus clientes.

Desta forma, as informações cadastrais representam instrumentos de grande valia no processo de análise da concessão destes créditos. Pois são os dados coletados no momento de cadastro que definem os pilares para esta tomada de decisões. Uma das técnicas utilizadas para a análise da concessão de crédito, de acordo com Schrickel (2000) consiste nos C's do Crédito, a partir destes índices, o analista se cercará de informações essenciais para embasar sua decisão de liberar ou não o crédito. O Quadro 6 demonstra a técnica de análise tomando por base os C's do crédito.

C's do Crédito	Definição
Caráter	Diz respeito à determinação de pagar do tomador. Para sua identificação, faz-se necessária uma investigação dos dados do cliente, estas informações podem ser verificadas junto a ficha cadastral do cliente;

Continua...

Conclusão

Capacidade	Refere-se à habilidade de pagar do tomador, ou seja, compreende a realização de uma avaliação financeira do perfil do cliente;
Capital	Consiste na análise do capital do tomador de crédito, com o objetivo de identificar se este possui recursos suficientes para assegurar a operação;
Condições	Compreende a análise do cenário em que o possível tomador está inserido.
Colateral	Este indicador serve para reduzir eventuais impactos negativos decorrentes do enfraquecimento de um dos três elementos: Capacidade, Capital e Condições. Não incluindo apenas os riscos referentes ao caráter do cliente.

Quadro 6: C's do Crédito

Fonte: Adaptado de Schrickel (2000).

Os indicadores relacionados no Quadro nº 6 consistem em instrumentos eficazes no processo decisório de uma instituição financeira, pois eles permitem a identificação completa do perfil do cliente, mediante análise dos dados e informações constantes na ficha cadastral do cliente.

3 ESTUDO DE CASO

Além da pesquisa teórica apresentada no Capítulo 2, este trabalho contempla um estudo prático para a realização de um comparativo entre referencial bibliográfico pesquisado com as atividades adotadas pela empresa objeto de estudo.

Inicialmente, objetiva-se contextualizar a Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea – Sicoob/SC Credija, levantando os procedimentos adotados no Setor de Cadastro da empresa com o intuito de identificar os riscos que as informações geradas podem representar para a cooperativa. Após verificar estes procedimentos, pretende-se elaborar Instruções Administrativas – IA's com a finalidade de minimizar os riscos pertinentes a esta instituição.

3.1 Caracterização da Empresa

A Sicoob/SC CREDIJA – Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea, inscrita no CNPJ/MF 85.991.086.0001/01, filiada ao sistema Sicoob – Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil, com sede a Avenida Padre Herval Fontanella, nº 418, Centro do município de Jacinto Machado – SC atua no setor de cooperativismo de crédito fornecendo aos seus associados diversos produtos e serviços, sejam eles no âmbito bancário, social e creditício.

O município de Jacinto Machado, localizado no sul do estado de Santa Catarina, tem sua economia centralizada na agricultura, fator este que reforça a necessidade da solicitação de crédito por parte dos agricultores para custear o cultivo de suas lavouras.

As dificuldades de acesso e a indisponibilidade de aderir a estes serviços de maneira oportuna, adequada e justa, despertaram nestes agricultores a necessidade de contar com uma instituição financeira que além de solucionar os problemas com o crédito, operasse com custos baixos e ainda oferecesse retorno mediante os resultados obtidos.

Baseados nesta situação em 09 de janeiro de 1992, 21 (vinte e um) agricultores assessorados por dirigentes da Cooperja – Cooperativa Agropecuária de Jacinto Machado, a cooperativa de produção da cidade, idealizaram a fundação da Cooperativa de Crédito Rural de Jacinto Machado. Na referida data estes cooperados integralizaram CR\$ 4.137.000,00 (quatro milhões, cento e trinta sete mil cruzeiros) dando início as atividades da instituição com o objetivo de promover o desenvolvimento econômico e social de seus associados, prestando serviços financeiros com qualidade e menores custos, baseada nos princípios cooperativistas.

Foi na sede da própria Cooperja, no ano de 1992, que a Credija iniciou suas atividades. Em 1997, já consolidada no município, a sede da cooperativa foi transferida para a Rua Dr. Nereu Ramos, no centro da cidade. Sendo que em 2001, mudou-se para a Avenida Padre Herval Fontanella, no Centro de Jacinto Machado, local mais amplo e de fácil acesso para o público.

Devido ao crescimento do número de cooperados, surgiu a necessidade de abrir novos Postos de Atendimento ao Cooperado (PAC's), expandindo a sua área de atuação. Atualmente, conta com a Sede e mais 10 (dez) Pac's distribuídos nos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, nas cidades de Praia Grande, Santa Rosa do Sul, Balneário Gaivota, Sombrio, Maracajá, Içara, Morro da Fumaça, Morrinhos do Sul e Araranguá, esta última com 02 postos de atendimento.

Demonstrando o resultado do seu trabalho desenvolvido com respeito e dignidade, tomando como base os princípios cooperativistas e sempre visando atender aos anseios de seus cooperados a Credija conta atualmente com mais de quatorze mil associados.

Ao longo dos seus anos de trabalho, a cooperativa passou por reestruturações para melhor atender aos seus cooperados. No ano de 2009, com o objetivo de aumentar o seu público-alvo, a então Cooperativa de Crédito Rural conquistou a aprovação do Banco Central do Brasil para atuar no ramo de Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados, ampliando ainda mais a área de atuação desta instituição.

Neste ano de 2011, a cooperativa inaugurou sua sede, ampla e moderna. As novas instalações representam o resultado de seu trabalho e consolidação no

mercado, possibilitando maior conforto no atendimento aos seus cooperados e colaboradores. A Figura 10 demonstra as novas instalações da Credija.



Figura 10: Sede da Sicoob/SC Credija

Fonte: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea Sicoob/SC Credija (2011).

Com mais de dezenove anos no mercado financeiro pode-se afirmar que esta cooperativa consiste numa empresa sólida e transparente, onde seus associados encontram produtos, serviços e soluções financeiras que atendam aos seus anseios e necessidades.

3.1.1 Mercado de Atuação

Conforme mencionado no Capítulo 2, item 2.2.1, as cooperativas de crédito devem definir o público alvo para o qual estará direcionando os seus serviços.

Ao iniciar as suas atividades no ano de 1992, a Credija atuava como Cooperativa de Crédito Rural, atendendo exclusivamente pessoas que se dedicavam a atividades rurais, pecuaristas, extrativas ou à pesca, e no caso de pessoas jurídicas, estas deveriam relacionar-se com as atividades mencionadas.

Com o decorrer dos anos e a consolidação da instituição no mercado, novas categorias passaram a buscar os produtos e serviços comercializados pela cooperativa. Porém, para atender a este novo público a Credija necessitava da aprovação do Banco Central do Brasil.

No ano de 2009, o projeto de expansão da área de atuação foi aprovado pelo BACEN, sendo que a partir desta data a cooperativa está devidamente autorizada a atuar como Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados, as quais conforme relacionado no Capítulo 2, caracterizam-se como cooperativas abertas podendo atender todas as categorias profissionais e inclusive, empresariais.

3.1.2 Produtos e Serviços

A atividade da Sicoob/SC Credija tem como base as operações de crédito e de conta corrente. Porém, a instituição pratica ainda, serviços de capitalização, cartões, investimentos, previdência privada, emissão de boletos de cobrança, seguros e a comercialização de serviços como consórcios, em parceria com outras empresas da região.

Os cooperados podem contar com serviços bancários como transferências de valores entre bancos, serviços de débitos automáticos, custódia de cheques, pagamento de boletos em geral, entre outros.

Em relação aos canais de atendimento, os cooperados podem utilizar as próprias agências, os terminais de auto-atendimento, bem como a realização de todas as suas operações por meio de *Internet Banking*.

Além dos serviços prestados, a Credija mantém a preocupação social com o meio em que está inserida, para tanto desenvolve atividades de interação e educação junto a escolas da região, através de projetos como o Cooperjovem, dentre outros trabalhos sociais que apóia.

As atividades desenvolvidas pela Credija objetivam assegurar os princípios cooperativistas, bem como difundir esta cultura aos demais membros da sociedade em que está inserida. Em relação aos seus produtos e serviços, pode-se afirmar que são baseados nos interesses comuns de seus associados, na ajuda

mútua, estimulando sempre o conhecimento e o desenvolvimento econômico dos cooperados.

3.1.3 Estrutura Organizacional

A Sicoob/SC Credija é representada por uma diretoria, sendo que a base de sua estrutura organizacional é a Assembléia Geral, reforçando a participação dos associados em todo o processo decisório.

A Figura 11 apresenta a estrutura organizacional da cooperativa.

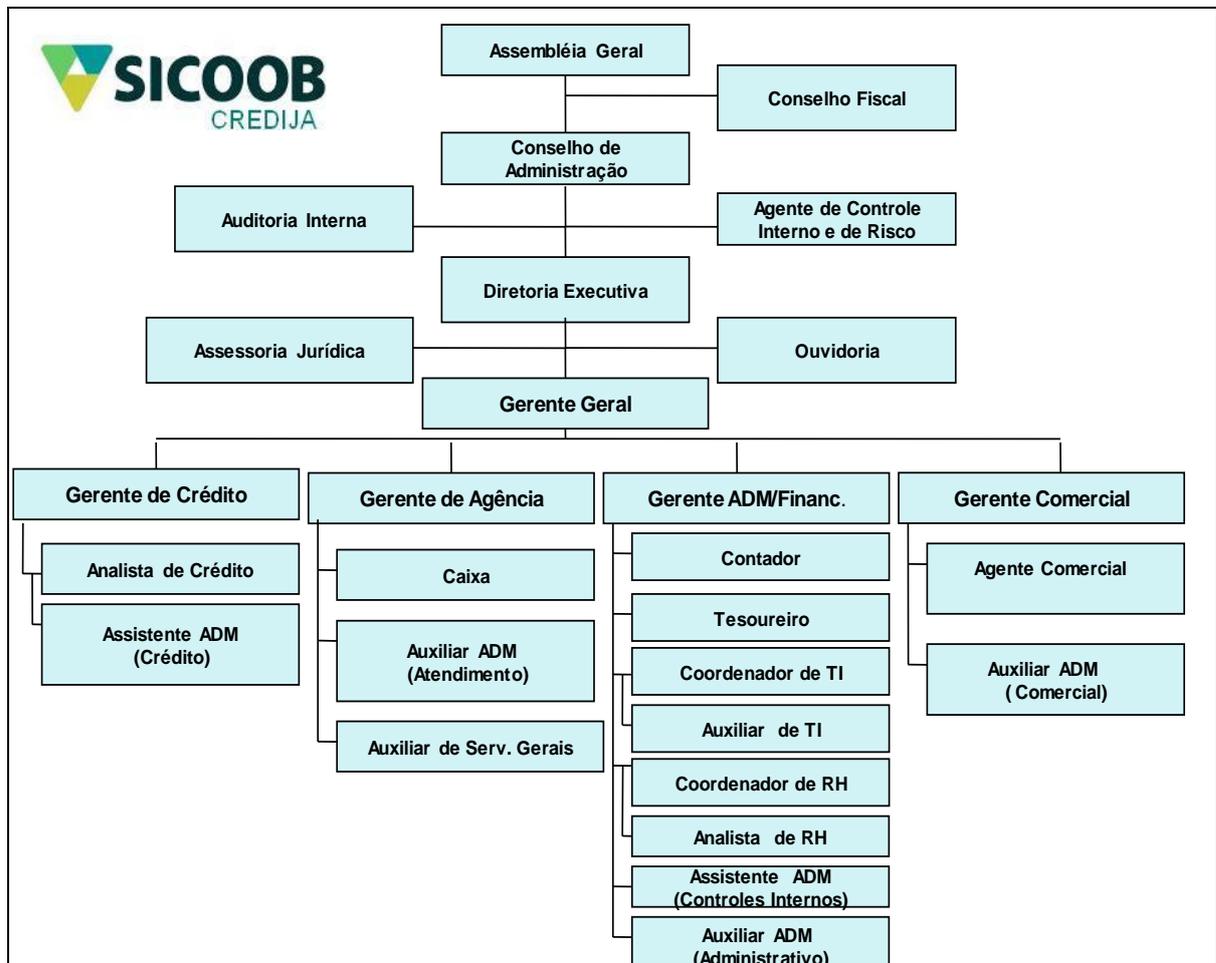


Figura 11: Organograma da Cooperativa de Crédito Sicoob/SC Credija

Fonte: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea Sicoob/SC Credija (2011).

A equipe de dirigentes da Sicoob/SC Credija é formada por dois conselhos: o Conselho de Administração, composto pelos seguintes membros:

Presidente, Vice-Presidente, Secretário e 06 conselheiros, sendo três deles efetivos e três suplentes, e o Conselho Fiscal, constituído por três conselheiros efetivos e três suplentes. Com mandatos de quatro e dois anos, respectivamente.

Compete ao Conselho de Administração da cooperativa, conforme definido em Estatuto Social, deliberar sobre todos os atos de gestão, inclusive transigir e contrair obrigações, dar garantias e empenhar bens e direitos, bem como para realizar a contratação de operações financeiras com instituições financeiras, oficiais ou privadas, destinadas ao financiamento das atividades dos associados.

Como atribuições do Conselho Fiscal, pode-se citar exercer assídua vigilância sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa, inclusive sobre empréstimos, depósitos e documentos contábeis, examinar e apresentar à Assembléia Geral parecer sobre balanço anual e contas que o acompanham, bem como sobre o cumprimento das normas e exigências do Órgão Oficial competente, dentre outras atribuições.

Além dos Conselhos, a cooperativa conta ainda com um quadro de funcionários, e o suporte da sua Central Sicoob/SC e do Bancoob – Banco Cooperativo do Brasil, instituições as quais esta organização é filiada.

Atualmente, o quadro de funcionários da cooperativa é composto 96 (noventa e seis) colaboradores. Com o objetivo de melhor atender aos seus associados, estes funcionários estão subdivididos em 4 (quatro) setores, conforme apresentado na Figura 12.



Figura 12: Divisão das Áreas Funcionais da Sicoob/SC Credija

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Os funcionários da cooperativa são capacitados e qualificados para trabalhar em suas respectivas funções, mantendo a qualidade dos serviços prestados e proporcionando segurança aos seus associados. Entretanto, por tratar-se de uma instituição financeira, suas atividades estão sujeitas a riscos e/ou falhas, que podem afetar o trabalho da instituição, fato este que refletirá no resultado e na credibilidade da cooperativa perante o mercado em que está inserida conforme pesquisado no Capítulo 2, item 2.4.

Em razão destes riscos e falhas surgiu a motivação da pesquisadora em investigar se as informações coletadas no Setor de Cadastro da Cooperativa de Crédito Sicoob/SC Credija estão adequadas às necessidades dos demais setores, no intuito de minimizar os riscos da instituição. Pois, a partir dos dados coletados no momento da elaboração do cadastro obtém-se as informações que serão transmitidas aos demais setores da cooperativa. Desta forma, pretende-se mapear estes processos com o propósito de desenvolver métodos e procedimentos para a redução destes riscos.

3.2 Universo e Etapas de Realização da Pesquisa

A pesquisa foi realizada com os funcionários da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea – Sicoob/SC Credija. O estudo envolveu o Setor de Cadastro da instituição, mais especificamente a realização de um levantamento dos riscos pertinentes a este setor.

Para o desenvolvimento deste estudo, optou-se pela divisão da pesquisa em duas etapas: a) estudo dos procedimentos adotados no Setor de Cadastro, e b) aplicação de um questionário, com o propósito de identificar os riscos relacionados a este setor, bem como sua relação com os demais setores da cooperativa.

Para a elaboração deste questionário alguns aspectos foram observados com o intuito de enquadrá-lo aos objetivos pertinentes a este estudo. A Figura 13 apresenta esquematicamente as fases, etapas e técnicas utilizadas para a realização do presente trabalho, bem como o resultado alcançado ao final de cada uma destas atividades.

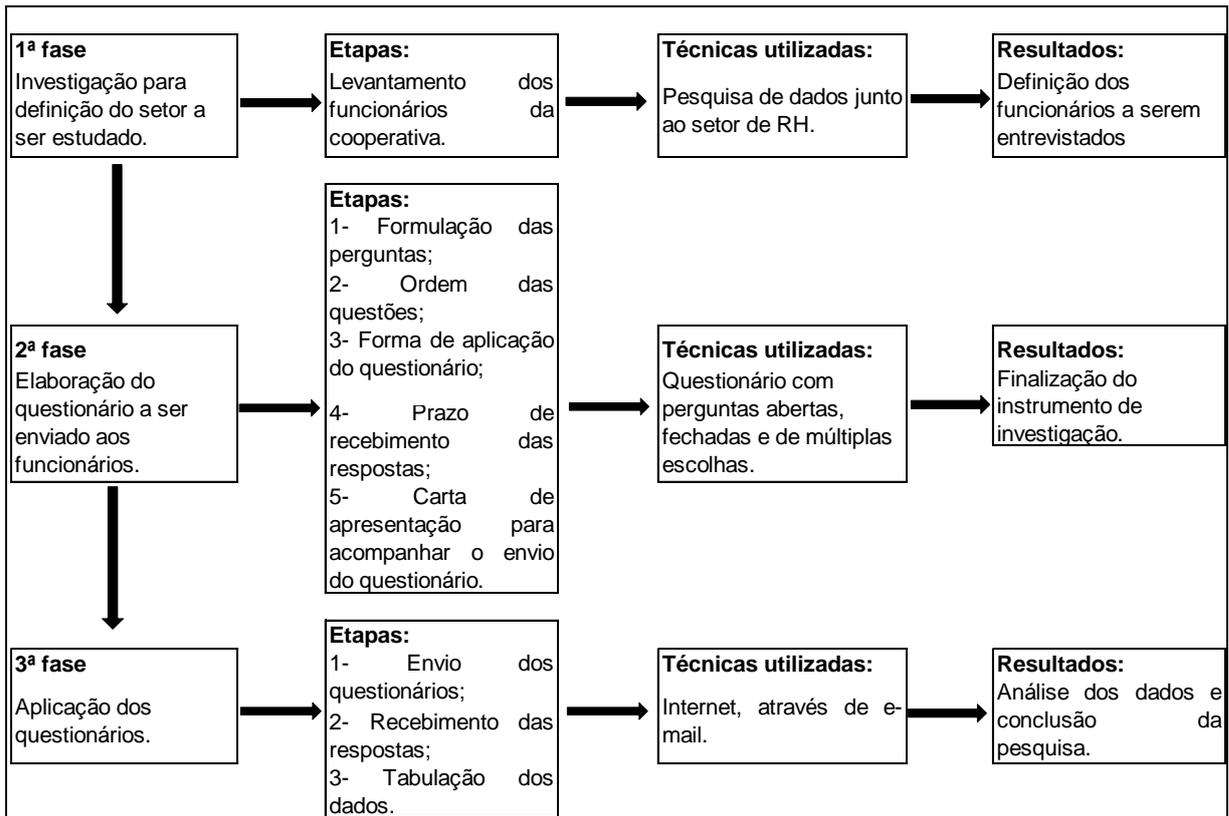


Figura 13: Roteiro da Pesquisa

Fonte: Adaptado de Guimarães Filho (2003).

O questionário aplicado neste estudo (Apêndice B) possui doze perguntas de forma aberta, fechada, bem como de múltiplas escolhas. Este instrumento foi elaborado com o objetivo de esclarecer as dúvidas geradas no decorrer da elaboração do presente trabalho.

A partir da verificação das informações no Setor de Recursos Humanos em relação ao número de funcionários da cooperativa, bem como identificação das suas respectivas áreas de atuação, definiu-se em conjunto com a gerência da Credija, que o questionário seria direcionado aos onze gerentes de Pac's e aos onze funcionários que trabalham especificamente no Setor de Cadastro.

Além disso, com o objetivo de verificar a relação das informações cadastrais com as demais atividades da instituição, decidiu-se encaminhar o questionário para os três agentes comerciais, ao gerente administrativo, ao gerente de crédito, ao agente de controle interno e de risco, ao coordenador de tecnologia e informação, à analista de recursos humanos, à contadora, à tesoureira e ao chefe de caixas.

Para aplicação deste questionário utilizou-se a ferramenta *internet*, encaminhando *e-mails* endereçados aos funcionários qualificados acima. O instrumento inicialmente buscou traçar um perfil dos respondentes, além de avaliar o conhecimento do colaborador em relação aos riscos pertinentes a instituição, bem como identificar quais as informações necessárias para o desenvolvimento das atividades de cada setor.

3.3 Período Pesquisado

Para estudar os procedimentos adotados no Setor de Cadastro, a pesquisadora realizou um levantamento de dados durante o mês de maio do corrente ano, junto ao Setor de Cadastro da Sede da cooperativa. Neste estudo, analisou-se os procedimentos adotados, com o propósito de mapear estas atividades do setor e identificar possíveis riscos e falhas.

Em relação aos questionários, foram encaminhados em sua totalidade (33), na manhã de segunda-feira 09 de maio de 2011. O prazo solicitado para recebimento das respostas foi de onze dias, ou seja, até o dia 19 de maio de 2011, quinta-feira.

Por tratar-se de uma semana de grande movimento nas instituições financeiras em razão da época de pagamentos, apenas 6% dos questionários foram devolvidos respondidos na segunda-feira, dia 09 de maio.

Na quinta-feira, dia 12 de maio, foram recebidos cinco questionários, ou seja, 15% do universo pesquisado, sendo que um deles foi respondido por *e-mail* e os demais foram respondidos, impressos e encaminhados pelo malote da cooperativa.

No dia 13 de maio, sexta-feira, a pesquisadora encaminhou um novo *e-mail* ressaltando a importância deste questionário para a continuidade da pesquisa. Esta estratégia deu resultado, sendo que no período da manhã, foram recebidos 36% dos questionários respondidos.

No decorrer da semana, outras respostas foram recebidas. No prazo solicitado, dia 19 de maio, a pesquisadora finalizou a tabulação dos dados com 69,70% dos questionários respondidos.

A cada *e-mail* recebido era enviada uma resposta de agradecimento pela colaboração com a pesquisa. À medida que se obtinha as respostas, a tabulação dos dados era realizada.

O resultado obtido com o levantamento dos procedimentos e o questionário aplicado será apresentado nos tópicos 3.4 e 3.5.

3.4 Descrição dos Procedimentos Adotados no Setor de Cadastro

Utilizando como técnica de pesquisa o levantamento de dados a pesquisadora pode identificar os procedimentos observados na coleta e organização dos dados/informações dos cooperados. Este processo é demonstrado no fluxograma apresentado na Figura 14.



Figura 14: Fluxograma das Atividades do Setor de Cadastro

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

O processo descrito no fluxograma das atividades do Setor de Cadastro demonstra a complexidade das atividades desempenhadas, pois existem diversos

procedimentos a serem observados, a partir dos quais obtém-se as informações necessárias aos demais setores.

Ao iniciar o atendimento, o primeiro passo desempenhado pelo(a) funcionário(a) da Sicoob/SC Credija é a solicitação da documentação ao cliente. Conforme Quadro 7, constituem documentos necessários para a realização do cadastro junto a esta instituição:

Documentos necessários	
Pessoa Física	Pessoa Jurídica
Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Comprovante de residência; Certidão de casamento; CPF e Carteira de Identidade do cônjuge; Comprovante de renda; Declaração de Imposto de Renda; Documentos referentes aos bens móveis e imóveis; Procurações, se houverem.	Contrato ou Estatuto Social, e última alteração; Ata de posse, no caso de associações e cooperativas Cartão de CNPJ; Inscrição Estadual; Relação de Faturamento dos últimos 12 meses; Balanço Patrimonial; Demonstrativo do Resultado do Exercício; Carteira de Identidade e CPF dos sócios e cônjuges; Certidão de casamento dos sócios; Comprovante de residência dos sócios; Declaração de Imposto de Renda dos sócios; Procurações, se houverem.

Quadro 7: Documentos Necessários ao Cadastro Sicoob/SC Credija

Fonte: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea Sicoob/SC Credija (2011).

Reunindo as informações necessárias, conforme demonstrado no Quadro 7, o atendente deverá realizar a fotocópia destes documentos, sendo necessário realizar a aplicação do carimbo com as informações “Confere com o original”. Esta atividade é realizada com o propósito de fornecer maior credibilidade aos documentos apresentados, sendo necessária a identificação do funcionário que realizou a coleta destes dados, com seu carimbo e assinatura.

Com o objetivo de conhecer o perfil do cliente da cooperativa, são realizadas consultas cadastrais aos órgãos de proteção ao crédito, tais como SPC - Serviço de Proteção ao Crédito, Serasa e SCR – Sistema de Informações de Crédito. Entretanto, para a realização destas consultas o funcionário deverá solicitar autorização do cliente, por meio do preenchimento e coleta de assinaturas em uma declaração.

De posse dos documentos necessários, autorizações e consultas cadastrais o atendente inicia o cadastro das informações no sistema da cooperativa. A cooperativa dispõe de um sistema integrado, o Sistema de Informática do Sicoob

Brasil (SISBR), fornecido pelo próprio Sicoob Brasil, o qual possibilita que todos os setores (administrativo/financeiro, agências, comercial e crédito) estejam interligados. A Figura 15 apresenta a imagem da *interface* do SISBR:



Figura 15: Interface do SISBR

Fonte: Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea Sicoob/SC Credija (2011).

Após o cadastro de todos os dados no sistema, o atendente deverá imprimir a documentação contendo as informações coletadas. Estes documentos compreendem a ficha cadastral (Anexos I e II), a qual apresenta os dados informados pelo cliente, conforme apresentado no Capítulo 2, item 2.6.1., bem como demais documentos pertinentes a conta corrente.

Para fornecer credibilidade às informações apresentadas, o funcionário deverá solicitar as assinaturas do cliente na ficha cadastral, bem como posteriormente assinar esta documentação para permitir possível identificação da execução destes procedimentos.

Os responsáveis pela instituição, gerente de agência, presidente e gerente geral, deverão assinar os documentos pertinentes ao cadastro juntamente com o funcionário responsável pelo atendimento, sendo de responsabilidade do atendente coletar estas assinaturas.

Além disso, por tratar-se de informações utilizadas por diversos setores da instituição, a documentação cadastral é arquivada em pastas, dispostas por

ordem de conta corrente em arquivo vertical. A documentação é organizada pelo funcionário do Setor de Cadastro em conjunto com estagiários de cada agência.

3.5 Análise dos Resultados do Questionário

Para melhor análise dos resultados, dividiu-se o questionário em três blocos de perguntas. A primeira parte apresenta o perfil dos entrevistados, a segunda demonstra os setores e as atividades por eles praticadas e, o terceiro e último bloco traça uma análise sobre os riscos pertinentes a instituição financeira e sua relação com as atividades desempenhadas pelo Setor de Cadastro.

3.5.1 Perfil dos Entrevistados

Após a coleta de dados pôde-se identificar o perfil dos funcionários da cooperativa de crédito, objeto deste estudo, os quais serão apresentados a seguir.

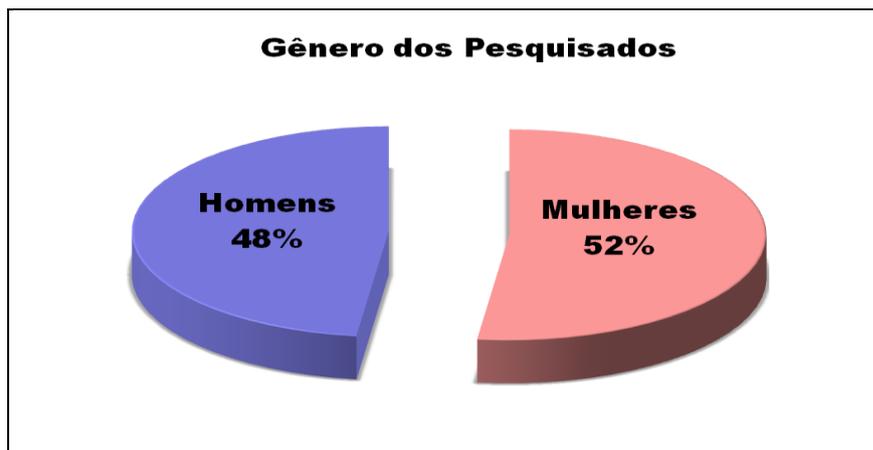


Gráfico 2: Gênero dos Pesquisados

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Nesta análise, verifica-se que 52% dos entrevistados são mulheres, enquanto 48% são homens, conforme demonstrado no Gráfico 2.

Quanto a idade dos funcionários, a pesquisa demonstrou a maior concentração dos entrevistados encontra-se na faixa etária de 20 a 40 anos, conforme demonstrado no Gráfico 3.

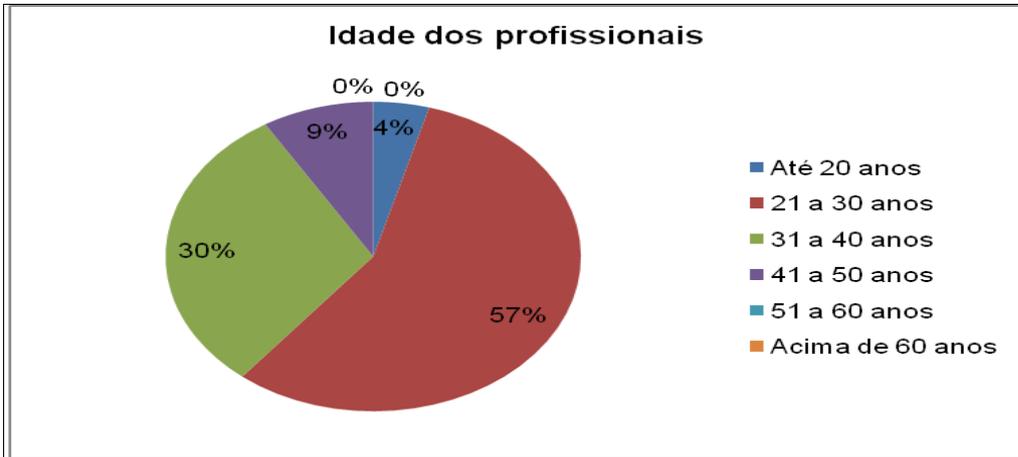


Gráfico 3: Idade dos Profissionais Pesquisados

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Analisando a faixa etária dos entrevistados, pode-se perceber que as cooperativas de crédito estão optando pela contratação de profissionais jovens, ou seja, o Gráfico 3 menciona que 57% dos pesquisados possui entre 21 e 30 anos.

Acredita-se que esta prática vem sendo adotada pelas empresas, com o objetivo de evitar possíveis vícios rotineiros adquiridos em empregos anteriores. Além disso, profissionais que estão ingressando no mercado de trabalho apresentam maior disponibilidade para participar de novas experiências.

Observa-se ainda, que 30% dos entrevistados pertencem a faixa etária dos 31 aos 40 anos, caracterizando a preocupação da instituição em manter seus valores por meio de parcerias seletivas e duradouras. Visto que, neste estágio da vida profissional, o colaborador desempenha suas atividades com maior segurança, fornecendo maior credibilidade aos serviços prestados à instituição.

No que se refere à escolaridade, pode-se afirmar que onze funcionários entrevistados possuem nível superior completo, o que corresponde a 48% do universo pesquisado, quanto aos demais verifica-se que são estudantes de um curso de graduação, ou até mesmo concluíram uma pós-graduação, conforme apresentado no Gráfico 4. Esta situação demonstra o incentivo que a instituição fornece aos seus colaboradores para que estes possam ampliar seus conhecimentos, por intermédio de cursos de graduação e especialização.

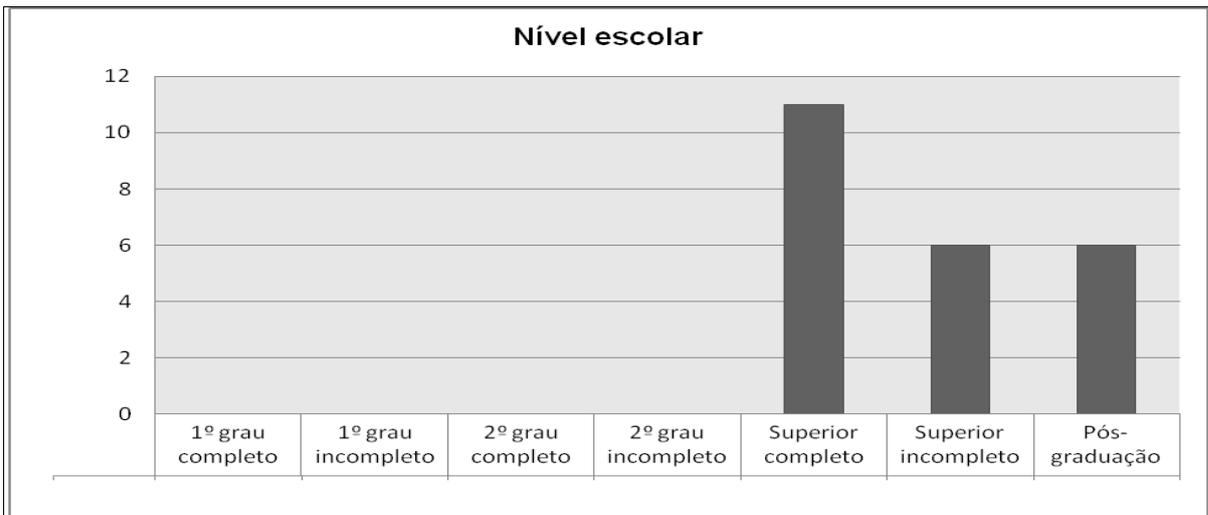


Gráfico 4: Nível Escolar dos Entrevistados

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

A partir destas informações coletadas pode-se verificar que a Sicoob Credija mantém a preocupação de contratar profissionais capacitados para desempenhar as atividades de maneira eficaz, garantindo a excelência nos serviços prestados, baseados nos princípios cooperativistas e reforçando a sua preocupação econômica, social e financeira com a sociedade em que está inserida.

3.5.2 Setores e Atividades

Este estudo possui como um de seus objetivos a identificação da necessidade de informações dos demais setores da instituição. Para atender a este propósito, algumas perguntas do questionário foram direcionadas as atividades dos demais setores para verificar a relevância dos dados do Setor de Cadastro para a instituição como um todo, especialmente no que se refere ao seu processo decisório.

Inicialmente, buscou-se identificar qual o setor de atuação do entrevistado. Verificou-se que 52% dos respondentes correspondem a funcionários das Agências, enquanto 29% atuam no setor Administrativo e Financeiro, 14% no setor Comercial e 5% no setor de Crédito, conforme demonstrado no Gráfico 5.

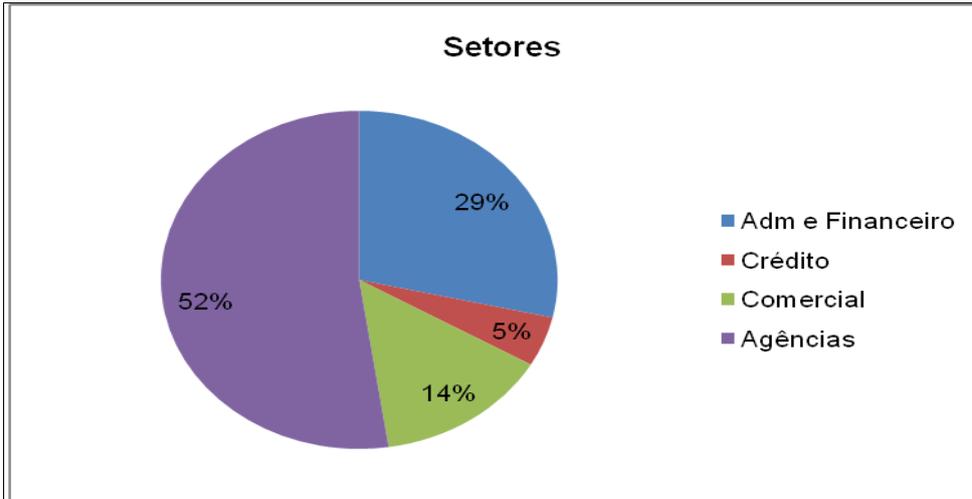


Gráfico 5: Setor de Atuação do Entrevistado

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Sabendo que a ficha cadastral corresponde ao documento elaborado pelo Setor de Cadastro, a pesquisadora buscou identificar quais são os formulários pertinentes aos demais setores. Analisando ainda, a utilização e credibilidade da ficha cadastral como instrumento de tomada de decisão para os demais setores da instituição.

Dentre os formulários mencionados, verifica-se 26% dos entrevistados afirmaram utilizar a ficha cadastral como formulário cotidiano do seu setor, 24% adotam a utilização de formulários para cotações de seguros e 21% afirmaram valer-se da proposta de crédito nas suas atividades diárias, de acordo com o demonstrado no Gráfico 6.

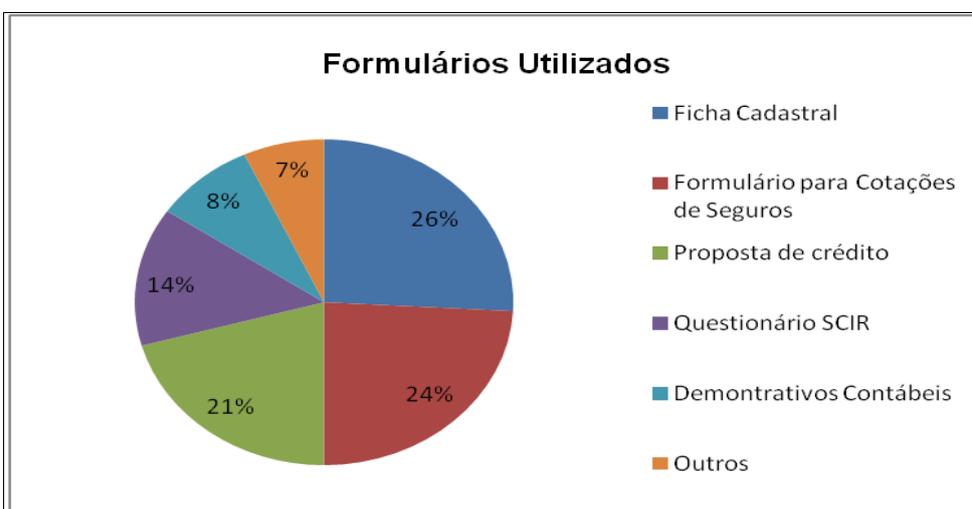


Gráfico 6: Formulários Utilizados pelos Setores

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Buscando identificar a utilização de formulários complementares, a pesquisadora realizou o seguinte questionamento: “Para exercer suas atividades, além das informações existentes no formulário específico do setor, há alguma informação que você necessita, mas o formulário não contempla?”.

Obteve-se como resposta de 42% dos entrevistados, que estes utilizam formulários de outros setores para a coleta das informações não contempladas no seu formulário. Enquanto apenas 33% dos respondentes, consideram que o formulário específico do seu setor supre todas as suas necessidades de informações, conforme apresentado Gráfico 7.

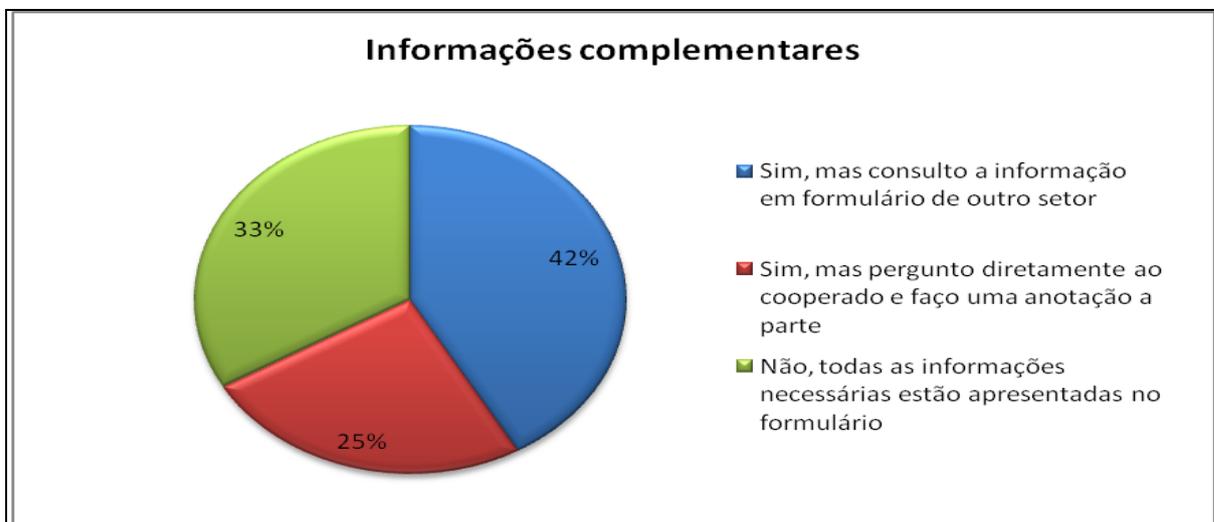


Gráfico 7: Informações Complementares ao Formulário

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Destaca-se ainda que, 25% dos entrevistados afirmaram que nos casos em que o formulário do seu setor não contempla todas as informações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades, questionam esta informação diretamente ao cooperado e realizam uma anotação a parte.

Dentre as informações não contempladas, pode-se citar: o número da Inscrição Municipal, questões relacionadas a profissão do associado com o intuito de facilitar as conversas em próximos contatos. Se o cliente é natural de outra cidade, qual o tempo de residência no local. Além de informações como atualização de endereço e telefone, escolaridade, informações comerciais, etc.

Estas anotações realizadas a parte não constituem uma prática eficaz para a instituição, pois este funcionário poderá equivocar-se em alguma anotação, ou até mesmo não localizá-las no momento oportuno, prejudicando assim a

realização de suas atividades. Além disso, esta informação não contemplada pelo formulário poderia ser relevante para as decisões e rotinas de outro setor. Nestes casos, o correto para a cooperativa seria ampliar as informações dos formulários utilizados com o objetivo de aprimorar os dados para suprir as necessidades de determinados setores.

O Gráfico 8 demonstra os tipos de formulários utilizados como instrumento complementar as atividades dos setores entrevistados, e o percentual de utilização geral de cada um destes instrumentos.

Dentre os 42% dos entrevistados que afirmaram utilizar formulários de outros setores, 38% mencionaram consultar as informações contempladas na ficha cadastral como complemento para as suas atividades cotidianas.

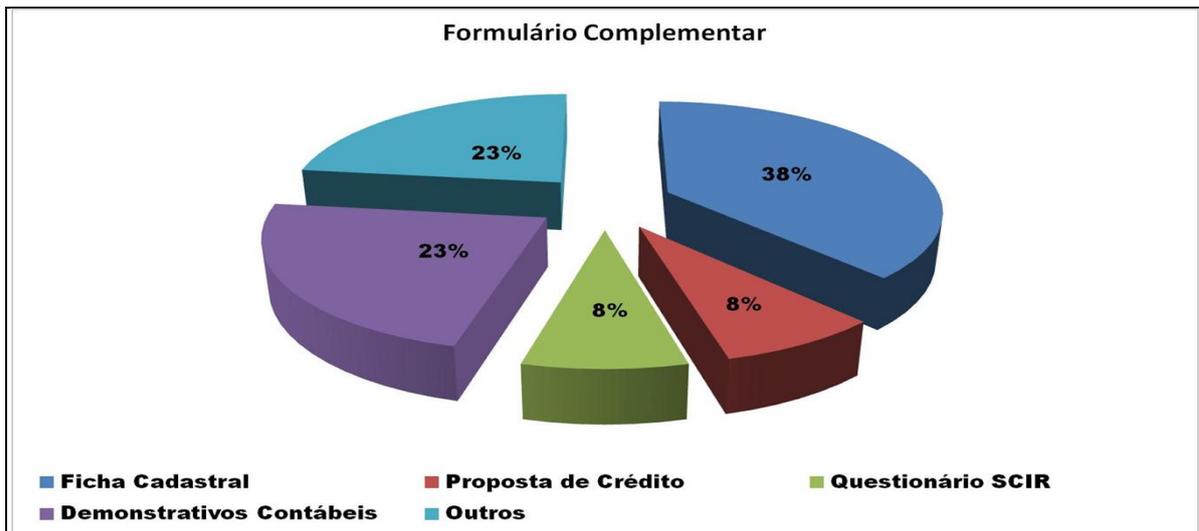


Gráfico 8: Formulário Complementar

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Diante dos dados apresentados, pode-se evidenciar que a ficha cadastral representa um instrumento de grande relevância para as atividades da instituição, objeto deste estudo. A ficha cadastral permite a identificação de dados básicos e ao mesmo tempo essenciais ao processo de tomada de decisões da cooperativa, pode-se afirmar ainda que este documento é utilizado em todos os níveis de operações, seja fornecendo informações relacionadas aos contatos dos clientes, e até mesmo pertinentes aos seus bens, rendas e dados pessoais.

3.5.3 Descrição dos Riscos

Os riscos e falhas consistem em preocupações constantes para as instituições financeiras. Conforme mencionado no Capítulo 2, estas organizações atuam com base nas Resoluções do Banco Central do Brasil, além de observarem os princípios estabelecidos pelo Acordo de Basiléia, os manuais e procedimentos internos desenvolvidos por cada uma destas instituições para padronizar as suas atividades.

Na cooperativa de crédito objeto deste estudo, esta preocupação também é identificada. A pesquisadora mencionou os riscos aos quais as instituições financeiras estão sujeitas e questionou se o entrevistado possuía conhecimento destes riscos.

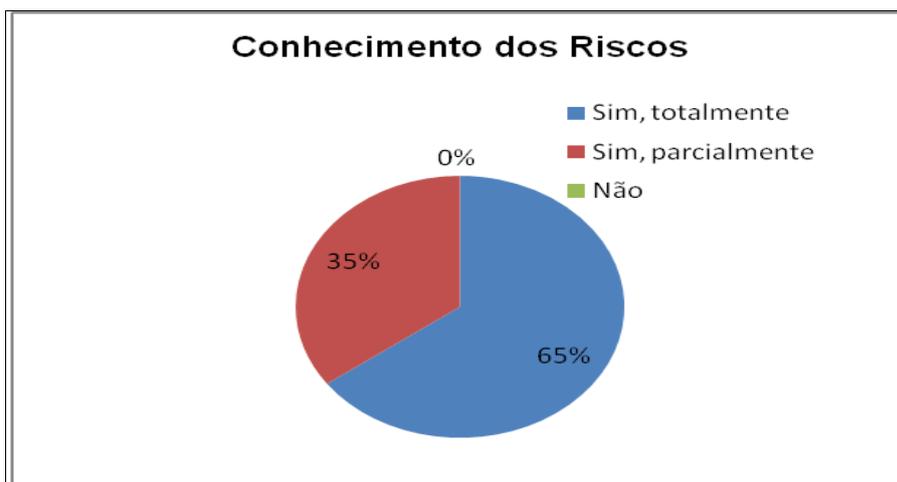


Gráfico 9: Conhecimento dos Riscos

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Neste questionamento 65% dos entrevistados afirmaram conhecer de maneira geral, totalmente os riscos pertinentes as instituições financeiras. Enquanto, 35% dos respondentes informaram possuir conhecimento parcial a respeito deste assunto. Sendo que nenhum dos respondentes, afirmou desconhecer os riscos aos quais as instituições estão sujeitas.

Em uma abordagem específica ao cadastro, a pesquisadora solicitou ao entrevistado que elencasse 5 (cinco) possíveis riscos que as atividades realizadas neste setor podem estar sujeitas. Após análise dos dados verificou-se que os riscos apontados pela maioria dos respondentes pertinentes as atividades deste setor são:

- ✓ Ausência de documentação comprobatória, conforme apresentado no Capítulo 2, item 2.6.2.
- ✓ Recebimento de documentos falsos;
- ✓ Cadastro desatualizado;
- ✓ Ausência de informações na ficha cadastral;
- ✓ Ausência de referências pessoais e comerciais.

Pode-se afirmar de acordo com os conceitos de riscos apresentados no Capítulo 2, item 2.4, que as situações mencionadas enquadram-se como risco operacional, pois relacionam-se a falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, podendo ainda ser proveniente de eventos externos, como é o caso do recebimento de documentos falsos.

Além disso, as atividades deste setor envolvem inicialmente o risco reputacional e o risco de crédito. O primeiro caracteriza-se como o risco de imagem, ou seja, a veiculação de determinadas informações por parte do funcionário poderão prejudicar negativamente a imagem da instituição.

Enquanto, o risco de crédito relaciona-se com as perdas que a cooperativa poderá sofrer em virtude da ausência de informações e/ou documentações, no momento em que conceder um crédito com base em informações errôneas.

Diante dos prejuízos não apenas no âmbito financeiro, mas também no que refere-se a própria imagem da instituição, considera-se necessário investir na capacitação dos colaboradores. Nesta concepção, com objetivo de identificar a preocupação da cooperativa, objeto deste estudo, em reduzir os riscos inerentes as suas atividades, a pesquisadora questionou se o entrevistado havia recebido capacitação sobre como exercer suas funções visando minimizar os riscos da cooperativa.

Para este questionamento, as respostas foram diversificadas, conforme demonstrado no Gráfico 10, 35% dos respondentes informaram que a cooperativa oferece constante capacitação sobre o assunto. Enquanto, outros 35% dos entrevistados informaram que possuem reuniões constantes a respeito deste assunto, fazendo referência as reuniões de gerentes realizadas semanalmente, nas

quais são discutidos dentre outros aspectos as decisões pertinentes as atividades da instituição.

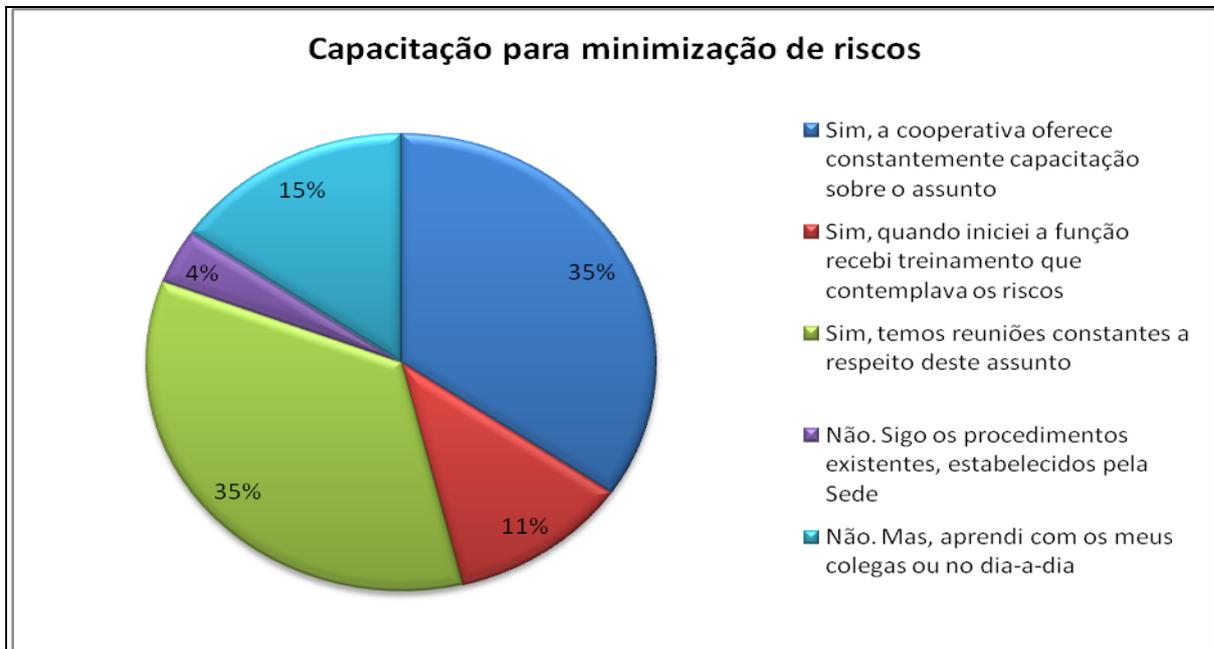


Gráfico 10: Capacitação para Minimização de Riscos

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Causou surpresa a pesquisadora, a resposta dada por 15% dos funcionários, os quais afirmaram não receber treinamentos a respeito de riscos, sendo que aprenderam a realizar as suas atividades no dia-a-dia com o auxílio de seus colegas, bem como os 4% que apenas adotam os procedimentos estabelecidos pela Sede. Totalizando 19% do universo pesquisado sem contato algum com o assunto minimização de riscos. Estas respostas contrapõem-se a 81% dos entrevistados que de algum modo foram instruídos para tal.

Acredita-se que esta inconsistência de posicionamentos para este questionamento possui relação com o fato de tratar-se de funcionários alocados em diferentes setores da cooperativa, os quais possuem visões divergentes em relação a empresa.

A estrutura organizacional da Credija apresenta um setor responsável pelo controle interno e de risco. Em resumo, pode-se citar que são atribuições do profissional responsável pelas atividades de agente de controle interno e de risco: manter os demais funcionários atualizados sobre as modificações pertinentes às metodologias de controle, fiscalizar os procedimentos adotados nas atividades

operacionais, além de apresentar estas informações aos demais responsáveis pela cooperativa.

Com base nestas atribuições do agente de controle interno e de risco, a pesquisadora questionou aos entrevistados sobre “Qual a influência deste setor no seu trabalho?”, as respostas também foram diversificadas, de acordo com o demonstrado no Gráfico 11.

Ressalta-se que este questionamento possuía respostas de múltiplas escolhas, sendo que cada pesquisado poderia optar pelas alternativas que na sua opinião, descrevessem as atribuições deste setor.

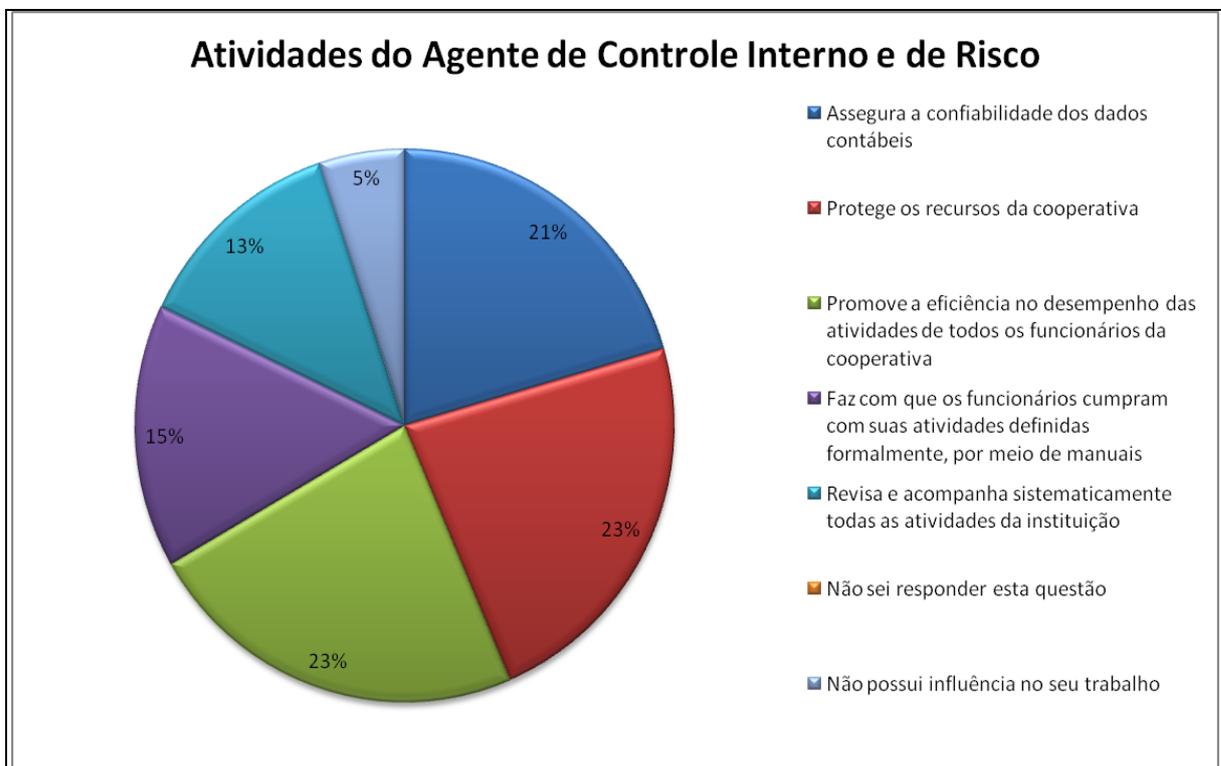


Gráfico 11: Atividades do Agente de Controle Interno e de Risco

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

A partir dos dados obtidos com a pesquisa, verifica-se que as atividades desenvolvidas pelo agente de controle interno e de risco são conhecidas pelos demais setores da cooperativa, pois não obteve-se respostas afirmando que o entrevistado não saberia responder esta questão.

Verifica-se que 23% dos respondentes acreditam que as atividades desenvolvidas pelo agente de controle interno e de risco influenciam as atividades do seu setor, pois ele “promove a eficiência e desempenho das atividades de todos

os funcionários da cooperativa”, além disso, “faz com que os funcionários cumpram com suas atividades definidas formalmente, por meio de manuais”.

Este questionamento reforça a importância deste setor na instituição objeto deste estudo, pois apenas 5% dos pesquisados consideram que suas atividades não sofrem influência deste controle de risco.

Diante dos dados apresentados, verifica-se que a Sicoob/SC Credija prioriza a minimização dos riscos pertinentes as suas atividades por meio de capacitação de seus funcionários e com a atuação do setor de controle interno e risco.

Para identificar os riscos e falhas do Setor de Cadastro, a pesquisadora solicitou aos entrevistados que elencassem cinco situações que representassem riscos ou falhas inerentes ao setor.

A partir da tabulação dos dados do questionário, pode-se observar que foram elencadas 27 situações relativas a riscos ou falhas do Setor de Cadastro, conforme Apêndice C. Verificou-se ainda, que alguns riscos foram citados por mais de um entrevistado. O Quadro 8 apresenta os cinco riscos e falhas que apresentaram maior incidência de apontamentos.

Riscos e/ou Falhas	Incidência
Ausência de documentação comprobatória	11
Recebimento de documentos falsos	11
Cadastro desatualizado	9
Ausência de informações na ficha cadastral	8
Ausência de referências pessoais e comerciais	6

Quadro 8: Riscos e Falhas do Setor de Cadastro

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Após identificar as situações de riscos e falhas com maior incidência no Setor de Cadastro, sugere-se a elaboração de Instruções Administrativas (IA's). Estas IA's, quando aplicadas corretamente, possuem a finalidade de proceder as atividades do setor e conseqüentemente contribuir na redução dos riscos, permitindo a adequação da instituição às normativas, legislações, propiciando a todos os colaboradores, diretores e cooperados maior segurança e credibilidade nas informações apresentadas pelo Setor de Cadastro desta instituição.

3.6 Propostas de Melhorias no Setor de Cadastro

Analisando os resultados apresentados pelo questionário aplicado aos funcionários da Sicoob/SC Credija, verifica-se que a cooperativa mantém uma constante preocupação com os riscos pertinentes as suas operações, bem como com a capacitação e satisfação de seus colaboradores.

Diante do posicionamento de 19% dos entrevistados, os quais afirmaram desenvolver suas atividades de acordo com as instruções dos colegas, ou ainda seguir os procedimentos estabelecidos pela Sede, sugere-se a adoção de projetos de capacitação de funcionários, bem como o incentivo a educação continuada. Visto que estes treinamentos motivam os colaboradores e, aprimoram os seus conhecimentos no que se refere aos temas propostos.

Observou-se ainda, com a aplicação do questionário, que 5% dos pesquisados afirmaram que o Setor de Controle Interno e de Risco não apresenta influência nas atividades do seu setor. Entretanto, dentre as atribuições do Agente de Controle Interno e de Risco, contempla a revisão e acompanhamento sistemático de todas as atividades da instituição. Partindo deste pressuposto, salienta-se a importância da divulgação das práticas desenvolvidas por este setor de controle, de forma a aproximá-lo dos demais setores da cooperativa. Esta prática pode ser considerada como imprescindível para a redução dos riscos e falhas pertinentes aos demais setores.

Com o intuito de atender aos objetivos deste estudo, a pesquisadora sugere a elaboração de Instruções Administrativas – IA's. Estas IA's objetivam procedimentar as atividades da cooperativa e conseqüentemente minimizar os riscos, podendo ser adotadas por todos os setores da instituição.

Como o foco desta pesquisa é o Setor de Cadastro, verificando se as informações coletadas por este estão adequadas às necessidades dos demais setores, no intuito de minimizar os riscos da instituição, sugere-se três IA's referentes aos riscos elencados na pesquisa.

Apresenta-se, no decorrer deste tópico as Instruções Administrativas desenvolvidas pela pesquisadora com o propósito de reduzir os riscos apontados pelos demais setores da cooperativa por meio da pesquisa aplicada.

3.6.1 Instrução Administrativa 01 – Elaboração da Ficha Cadastral

Todos os dados coletados no momento do cadastro deverão ser comprovados pelos seus respectivos documentos, conforme evidenciado no Capítulo 2, item 2.6.2. A ausência destes documentos implica em riscos para a cooperativa, seja nos processos de auditoria ou mesmo na tomada de decisões.

Outro fator agravante pertinente aos riscos do Setor de Cadastro, consiste na ausência de informações na ficha cadastral. É válido ressaltar, que todas as informações solicitadas pelo sistema informatizado e apresentadas na ficha cadastral, estão em conformidade com os dados solicitados pelo Banco Central do Brasil, conforme mencionado no Capítulo 2, item 2.6. Desta forma, seu preenchimento torna-se obrigatório por tratar-se de uma exigência da entidade supervisora das instituições captadoras de recursos, tais como as cooperativas de crédito.

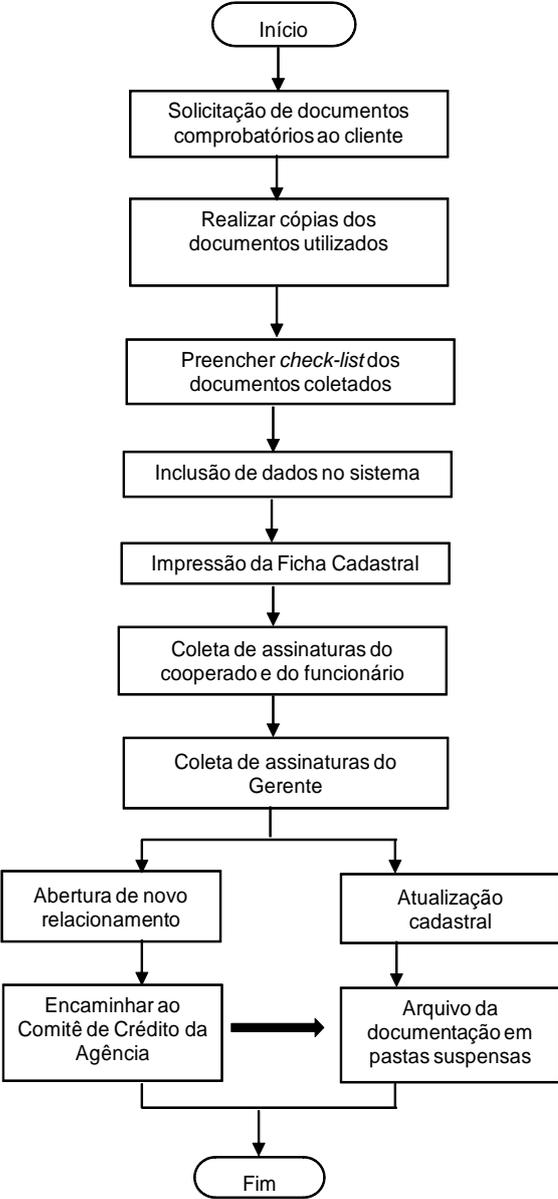
Observa-se que esta falha pode estar relacionada à falta de atenção do funcionário no momento em que realiza o preenchimento do cadastro do cooperado, mesmo que involuntariamente, o atendente poderá equivocar-se ao realizar esta atividade.

Como formas de prevenção a esta falha operacional, orienta-se que os funcionários evitem conversas paralelas durante o atendimento aos clientes, bem como, sempre que possível, evitar atender a telefonemas durante estas atividades. Sabendo que em muitas agências, o responsável pelo Setor de Cadastro, também possui como atribuições o atendimento ao telefone, faz-se necessário atenção redobrada nestes momentos.

As informações extraídas do cadastro representam um grande subsídio para os processos de tomada de decisões. Dados como referências pessoais e comerciais atuam como complementos aos documentos apresentados. Estas referências permitem ao atendente e ao gerente, extrair informações junto a outras pessoas ou empresas, com o objetivo de identificar o perfil deste cliente, bem como obter novos dados e observações que poderão auxiliar o processo decisório.

Para redução dos riscos referentes a ausência de documentação comprobatória, de informações na ficha cadastral e de referências pessoais e

comerciais, propõe-se a aplicação da Instrução Administrativa 01, a qual compreende os procedimentos a serem adotados na elaboração da ficha cadastral dos cooperados da Sicoob/SC Credija.

 IA 01 - Elaboração da Ficha Cadastral Data: 01/06/2011	
Responsável: Auxiliar Administrativo de Atendimento	
Riscos/Falhas: Ausência de Documentação Comprobatória Ausência de Informações na Ficha Cadastral Ausência de Referências Pessoas e Comerciais	
Fluxograma da Atividade	Descrição das Atividades
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Solicitacao[Solicitação de documentos comprobatórios ao cliente] Solicitacao --> Copias[Realizar cópias dos documentos utilizados] Copias --> Checklist[Preencher check-list dos documentos coletados] Checklist --> Inclusao[Inclusão de dados no sistema] Inclusao --> Impressao[Impressão da Ficha Cadastral] Impressao --> AssinaturaCooperado[Coleta de assinaturas do cooperado e do funcionário] AssinaturaCooperado --> AssinaturaGerente[Coleta de assinaturas do Gerente] AssinaturaGerente --> Abertura[Abertura de novo relacionamento] AssinaturaGerente --> Atualizacao[Atualização cadastral] Abertura --> Encaminhar[Encaminhar ao Comitê de Crédito da Agência] Encaminhar --> Arquivo[Arquivo da documentação em pastas suspensas] Atualizacao --> Arquivo Arquivo --> Fim([Fim]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar os documentos comprobatórios originais referentes a todos os dados coletados no momento do cadastro. 2. Após reuni-los, faz-se necessário realizar cópias de todos os documentos utilizados. 3. Preencher o <i>check-list</i> (anexos IA 01 e 02) para certificar-se que solicitou todos os documentos necessários. 4. De posse das cópias dos documentos, o atendente deverá utilizar o carimbo "Confere com o Original" para identificar a credibilidade da documentação coletada. 5. Incluir os dados coletados no sistema SISBR. 6. Imprimir a Ficha Cadastral. 7. Proceder a validação do documento mediante a assinatura do funcionário responsável pelo atendimento, e pelo cooperado. 8. Ao final do expediente, encaminhar as Fichas cadastrais elaboradas durante o dia ao gerente da cooperativa para conferência e coleta de assinaturas do mesmo. 9. a) Se abertura de novo relacionamento (Conta corrente): Encaminhar a documentação ao Comitê de Crédito da Agência; b) Se atualização de cadastro: Proceder com o arquivo da documentação em pastas suspensas contendo a identificação do cliente e o número da conta, dispostas em arquivo vertical e organizadas por ordem de conta corrente. 10. Após aprovação do Comitê, os documentos são arquivados junto as pastas cadastrais.
Inspeção	Conferência dos documentos apresentados pelo gerente da Agência.
Registro	Arquivo da documentação em pastas suspensas
Documentos Complementares	
Anexo I - Check-list documentação Pessoa Física Anexo II - Check-list documentação Pessoa Jurídica	

Quadro 9: Instrução Administrativa – IA 01

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Como complemento à IA 01, a pesquisadora sugere o preenchimento do *check list* dos documentos utilizados, um para pessoas físicas e outro para pessoas jurídicas, uma vez que os documentos solicitados nestes cadastros são divergentes. O atendente deverá marcar os documentos que foram coletados no momento do cadastro, e observar os que por algum motivo não foram apresentados.

 Check-List Documentação Cadastro Pessoa Física	
Documento	Observação
Carteira de Identidade	
CPF	
Comprovante de Residência	
Certidão de Casamento	
CPF e Carteira de Identidade do Cônjuge	
Comprovante de Renda	
Declaração de Imposto de Renda	
Documentos referentes aos bens móveis e imóveis	
Procurações, se houverem	
Outros. Quais?	

Quadro 10: Anexo 01 - Check-list Documentação Pessoa Física

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

 Check-List Documentação Cadastro Pessoa Jurídica	
Documento	Observação
Contrato ou Estatuto Social e última alteração	
Ata de posse, no caso de associações e cooperativas	
Cartão de CNPJ	
Inscrição Estadual	
Relação de Faturamento dos últimos 12 meses	
Balanço Patrimonial	
Demonstrativo do Resultado do Exercício	
Carteira de Identidade e CPF dos sócios e cônjuges	
Certidão de casamento dos sócios	
Declaração de Imposto de Renda dos sócios	
Outros. Quais?	

Quadro 11: Anexo 02 – Check-list Documentação Pessoa Jurídica

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Os procedimentos evidenciados nesta instrução propiciam à instituição a assegurar a comprovação e autenticidade dos dados apresentados no momento do cadastro do cliente e, evitar possíveis contratempos, inclusive no que diz respeito ao cadastro de informações que não condizem com a realidade daquele associado.

Procedimentos auxiliares como o preenchimento de um *check-list* poderão contribuir significativamente com a redução da incidência destas situações de falhas operacionais. Nos casos em que são verificadas a ausência de informações junto aos documentos cadastrais, faz-se necessário um contato com o cliente para a realização de uma nova atualização.

3.6.2 Instrução Administrativa 02 – Certificação de Autenticidade dos Documentos

O recebimento de documentos falsos caracteriza-se como uma preocupação constante no comércio, de maneira geral. Entretanto, para uma instituição financeira esta situação representa um problema ainda maior. Pois, ao utilizar-se de uma documentação ilícita, o atendente estará cadastrando informações incorretas no sistema, sendo estas prejudiciais a todos os setores da instituição.

Para evitar os inconvenientes e prejuízos gerados pelo recebimento destes, alguns cuidados devem ser observados, tais como: os casos de documentos com fotos, a fotografia colada sobre o original, apresentando relevo excessivo sobre este campo; ou documento com coloração diferente em suas extremidades.

Outro aspecto a ser observado pelo atendente, diz respeito a estabelecer uma cronologia entre a data de nascimento e a data de emissão da carteira, para verificar se as datas informadas são compatíveis. Além disso, as consultas cadastrais também possibilitam confirmar dados como nome e data de nascimento.

Cuidados com o recebimento de documentos falsos devem ser adotados pela Sicoob/SC Credija, com o propósito de reduzir estes riscos. Sendo assim foi elaborada a Instrução Administrativa 02, conforme apresentado no Quadro 12, demonstrando alguns procedimentos a serem adotados no momento do cadastro do

cliente a fim de evitar a inscrição de dados errôneos, que poderiam prejudicar as atividades da instituição.

Fluxograma da Atividade		Descrição das Atividades
<pre> graph TD Inicio([Início]) --> Verificar[Verificar a autenticidade dos documentos apresentados] Verificar --> Falso[Documento Falso] Verificar --> Verdadeiro[Documento Verdadeiro] Falso --> Comunicar[Não proceder com o cadastro e comunicar a situação ao gerente] Verdadeiro --> Prosseguir[Prosseguir com o cadastro, vide IA 01] Comunicar --> Fim([Fim]) Prosseguir --> Fim </pre>		<p>1. Ao receber o documento, o atendente deverá certificar-se de que este é verdadeiro.</p> <p>2. Para esta verificação, o funcionário poderá observar os seguintes aspectos que representam indícios de documentos falsos: a) No caso de documentos com fotos, fotografia colada sobre o original, apresentando relevo excessivo sobre este campo; b) documento com coloração diferente, por exemplo: a frente de uma cor e o verso com cor divergente; c) estabelecer uma cronologia entre a data de nascimento e a data de emissão da carteira, para verificar se é compatível; d) consultas cadastrais para confirmar os dados como nome e data de nascimento.</p> <p>3. Verificando que trata-se de um documento verdadeiro, o atendente deverá dar prosseguimento ao cadastro, vide Instrução Administrativa 01</p> <p>4. Caso o atendente verifique que o documento é falso, deverá comunicar a situação ao gerente que tomará as providências cabíveis, informando ao cliente que não poderá proceder com a realização deste cadastro.</p>
		<p>Inspeção O atendente deverá fazer a conferência do documento sempre que achar necessário durante todo o processo de atendimento.</p>
		<p>Registro</p>
		<p>Documentos Complementares</p>

Quadro 12: Instrução Administrativa – IA 02

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

Neste sentido, os procedimentos de verificação da legitimidade dos documentos apresentados na Instrução Administrativa 02, proporcionam maior

segurança às informações coletadas no momento do cadastro, assegurando ao atendente que os documentos representam fielmente a sua realidade.

3.6.3 Instrução Administrativa 03 – Atualização Cadastral

A Sicoob/SC Credija define que o cadastro do cooperado deve ser atualizado anualmente ou pelo menos quando coincidir com a concessão de créditos. Observa-se que o prazo de um ano, adotado como vigência do cadastro dos cooperados está em conformidade com as orientações do Banco Central do Brasil, determinadas em sua Circular 3461 do ano de 1998, conforme apresentado no Capítulo 2, item 2.6.3.

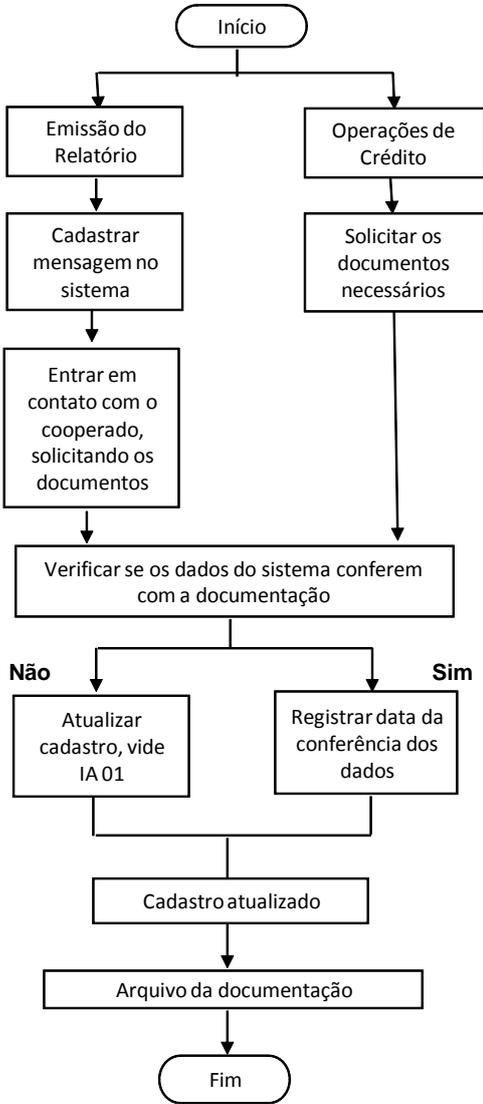
Entretanto, informações como telefone e endereço devem ser confirmadas sempre que possível com o objetivo de evitar possíveis contratempos, em situações onde o contato com o associado é necessário e/ou urgente.

O sistema da instituição, SISBR, possibilita a emissão de relatórios com os cadastros vencidos e vincendos, permitindo ao atendente responsável por este setor organizar-se de forma que consiga efetuar todas as atualizações cadastrais.

Pode-se afirmar que o cadastro desatualizado consiste em uma relevante preocupação nas instituições financeiras, pois informações incorretas podem levar a decisões errôneas para todos os setores da instituição. Desta forma, de acordo com o questionário aplicado, além dos usuários habituais, a ficha cadastral é utilizada como formulário complementar para um considerável número de respondentes, portanto se as informações cadastrais estiverem desatualizadas poderão resultar em instrumentos ineficientes ao processo decisório.

Salienta-se a importância do acompanhamento, por todos os setores da instituição, das datas referentes às últimas atualizações cadastrais de cada cooperado, devendo repassar ao atendente responsável a necessidade de realização deste procedimento.

Diante das situações apresentadas tem-se a preocupação de propor a Instrução Administrativa 03 para reduzir os riscos referentes ao cadastro desatualizado.

 IA 03 - Atualização Cadastral Data: 01/06/2011	
<i>Responsável:</i> Auxiliar Administrativo de Atendimento	
<i>Riscos/Falhas:</i> Cadastro Desatualizado	
Fluxograma da Atividade	Descrição das Atividades
 <pre> graph TD Inicio([Início]) --> Emissao[Emissão do Relatório] Inicio --> Operacoes[Operações de Crédito] Emissao --> Mensagem[Cadastrar mensagem no sistema] Mensagem --> Contato[Entrar em contato com o cooperado, solicitando os documentos] Operacoes --> Documentos[Solicitar os documentos necessários] Contato --> Verificar[Verificar se os dados do sistema conferem com a documentação] Documentos --> Verificar Verificar -- Não --> Atualizar[Atualizar cadastro, vide IA 01] Verificar -- Sim --> Registrar[Registrar data da conferência dos dados] Atualizar --> Cadastro[Cadastro atualizado] Registrar --> Cadastro Cadastro --> Arquivo[Arquivo da documentação] Arquivo --> Fim([Fim]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> O cadastro deverá ser atualizado nas seguintes situações: <ol style="list-style-type: none"> Em seu vencimento - a Sicoob/SC Credija adota o prazo de um ano; Na solicitação de operações de crédito; No primeiro dia útil de cada mês, o funcionário responsável por este setor, deverá imprimir o relatório de vencimento dos cadastros, disponível no módulo Retaguarda, referente aos cadastros vincendos no mês seguinte. Cadastrar mensagem no sistema solicitando a atualização de cadastro destes cooperados. Este funcionário deverá entrar em contato, por telefone ou email, com os cooperados listados para solicitar os documentos e proceder com a atualização cadastral. Na presença do cliente, realizar a atualização do cadastro, verificando se os documentos apresentados conferem com as informações apresentadas no sistema: <ol style="list-style-type: none"> Se as informações estiverem incorretas, o atendente deverá realizar a cópia dos documentos atualizados e cadastrar estas informações no sistema, vide IA 01. Caso as informações cadastradas estejam corretas, o atendente deverá informar no sistema a data da atualização cadastral e, posteriormente, realizar a impressão da ficha cadastral para a solicitação das assinaturas. Os documentos devem ser anexados a ficha cadastral e, arquivados junto a pasta do cliente.
Inspeção	Conferência dos documentos apresentados pelo gerente da Agência.
Registro	Ao realizar a atualização dos dados, o atendente deverá informar no sistema a data da efetivação da atualização de cadastro.
Documentos Complementares	

Quadro 13: Instrução Administrativa – IA 03

Fonte: Elaborado pela autora (2011).

As atividades de atualização de cadastros são consideradas como procedimentos de extrema importância para as instituições financeiras, sendo relevante a contribuição de todos os funcionários, independente do setor em que atuem, para acompanhamento destas atividades.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cooperativismo consiste em uma doutrina baseada nos propósitos de união e ajuda mútua, com a preocupação de atender aos interesses de determinado grupo econômico, sem deixar de lado os anseios da sociedade em que está inserida. Baseadas nestes princípios surgem as cooperativas atuando com a finalidade de proteger os interesses de seus associados, fornecendo produtos e serviços que atendam as suas necessidades e aspirações.

No atual cenário mundial, com as constantes evoluções tecnológicas e econômicas, as cooperativas vêm fortalecendo suas relações comerciais. A busca por instituições que disponibilizem produtos e serviços com segurança, agilidade, redução nas taxas e tarifas praticadas e, ainda mantenham uma preocupação com a sociedade de maneira geral, fortalece este movimento que toma como base os princípios cooperativistas.

A Sicoob/SC Credija foi criada há 19 anos, com o propósito de atender aos anseios de um grupo de agricultores de Jacinto Machado na busca por uma instituição financeira que solucionasse os problemas com o crédito, operasse com custos baixos e ainda oferecesse retorno mediante os resultados obtidos. Atualmente, atuando no segmento de livre admissão de associados, mantém a preocupação com o propósito em que foi constituída, fornecendo aos seus cooperados produtos e serviços diferenciados.

Diante da expansão da cooperativa, que atualmente conta com 11 Pac's, verifica-se que os riscos passaram a se caracterizar como uma constante preocupação em toda a instituição. Sendo que a Sicoob/SC Credija vem desenvolvendo mecanismos para adequar-se aos procedimentos determinados pelo Banco Central do Brasil.

O referencial teórico mostrou-se adequado ao estudo realizado, pois apresentou os conceitos teóricos pertinentes ao cooperativismo e as cooperativas de crédito. Evidenciando ainda, aspectos relacionados aos riscos e legislações pertinentes as instituições financeiras, e finalizando com as disposições relacionadas ao Setor de Cadastro, seus procedimentos e características.

No que se refere ao estudo de caso, a partir da aplicação do questionário, pode-se mapear os riscos inerentes ao Setor de Cadastro da cooperativa de acordo com a visão dos demais setores da instituição, de forma que verificou-se que as informações coletadas no momento do cadastro atendem as necessidades destes demais setores. Entretanto, faz-se necessário observar alguns procedimentos para reduzir os riscos apontados na pesquisa.

Neste sentido, propõe-se a adoção de três Instruções Administrativa: Elaboração da ficha cadastral, Autenticidade dos documentos e Atualização Cadastral, com o objetivo de propor melhorias no Setor de Cadastro e, adequar as informações coletadas aos processos de minimização de riscos das operações da instituição, bem como auxiliar a cooperativa a manter-se em conformidade com as legislações vigentes.

Entretanto, faz-se necessário ressaltar que todos os riscos elencados pelos funcionários da Sicoob SC Credija no questionário aplicado (Apêndice C), apresentam reflexos negativos nos demais setores da instituição. Desta forma, recomenda-se que a cooperativa amplie as Instruções Administrativas sugeridas, aos demais riscos e falhas apontados, bem como proponha a adoção destes procedimentos a todos os setores da organização.

Ressalta-se ainda a importância da continuidade nos projetos de treinamentos e capacitação dos funcionários sobre a minimização e o gerenciamento dos riscos pertinentes a instituição, sendo que esta situação deve continuar como uma prática constante da Sicoob/SC Credija.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ATTIE, William. **Auditoria interna**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

AUDY, Jorge Luis Nicolas, ANDRADE, Gilberto Keller, CIDRAL, Alexandre. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. Porto Alegre: BOKKMAN, 2005.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Acordo de Basiléia**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/gmn/visualizacao/listarDocumentosManualPublico.do?method=visualizarDocumentoInicial&itemManualId=205&idManual=1>. Acesso em 30/04/2011 às 16h31.

_____. **Basiléia II no Brasil**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/nor/basileia/BasileiaIIinaweb.pdf>. Acesso em 16/10/2010 às 18:35 h.

_____. **Circular 3461 de 03 de março de 1998**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=109061238>. Acesso em 01/06/2011 às 09h59.

_____. **Composição do Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/?SFNCOMP>. Acesso em: 21/04/2011 às 20h30

_____. **Faq – Contas (abertura, encerramento e bloqueio)**. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos1.asp#6. Acesso em 20/04/2011 às 19h00

_____. **O Banco Central do Brasil – BACEN**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/Pre/composicao/bacen.asp>. Acesso em: 21/04/2011 às 20h50.

_____. **Resolução 2.554 de 24 de setembro de 1998**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=098186548&method=detalharNormativo>. Acesso em 16/10/2010 às 18:48 h.

_____. **Resolução 2.747 de 28 de junho de 2000**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=100118185>. Acesso em: 21/04/2011 às 14h20

_____. **Resolução 3.380 de 29 de junho de 2006.** Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=106196825>. Acesso em: 15/04/2011 às 17h45.

_____. **Resolução 3.859 de 27 de maio de 2010.** Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?method=detalharNormativo&N=110047070>. Acesso em: 15/04/2011 às 17h25

BERNI, Mauro Tadeu. **Operação e concessão de crédito:** os parâmetros para a decisão de crédito. São Paulo: Atlas, 1999.

RAUPP, Fabiano; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.) **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. **Lei nº 5.764**, de 16 de dezembro de 1971. Dispõe sobre a Política Nacional de Desenvolvimento do Cooperativismo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L5764.htm. Acesso em: 17/10/2010 às 10:00 h.

BRASIL. **Lei Complementar nº 130**, de 17 de abril de 2009. Dispõe sobre o Sistema Nacional de Crédito Cooperativo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LCP/Lcp130.htm. Acesso em: 15/04/2011 às 17h30.

BRITO, Osias. **Controladoria de risco-retorno em instituições financeiras.** São Paulo: Saraiva, 2003.

BRITO, Osias. **Mercado financeiro:** estruturas, produtos, serviços, riscos e controle gerencial. São Paulo: Saraiva, 2005.

BRITO, Osias. **Gestão de riscos:** uma abordagem orientada a riscos operacionais. São Paulo: Saraiva, 2007.

BURIGO, Fábio Luiz. **Finanças e solidariedade:** cooperativismo de crédito rural solidário no Brasil. Chapecó: Argos, 2010.

CREPALDI, Silvio Aparecido. **Auditoria contábil:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2002.

CRUZ, Paulo Sergio Alves da. **A filosofia cooperativista e o cooperativismo no Brasil e no Mundo.** Rio de Janeiro: COP. 2000.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado financeiro: produtos e serviços.** 16 ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

FRANCO, Hilário. MARRA, Ernesto. **Auditoria contábil.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

FURASTE, Pedro Augusto. **Normas técnicas para o trabalho científico: elaboração e formatação.** 14 ed. Porto Alegre: s.n, 2007.

GUIMARÃES, Milla Lúcia Ferreira. **Gestão de cooperativa: um projeto conceitual em módulos.** Monografia (Especialização em Didática e Metodologia do Ensino Superior) - Universidade do Extremo Sul Catarinense: Criciúma. 2004.

GUIMARÃES FILHO, Leopoldo Pedro. **Programação de Atividades para Sub Empreiteiros de Pequenos Serviços: proposta baseada em estudo de caso.** Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 2003

JUND, Sergio. **Auditoria: conceitos, normas técnicas e procedimentos: teoria e 500 questões.** Rio de Janeiro: Impetus, 2001.

LEONI, Geraldo. LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, crédito e cobrança.** 3 ed. São Paulo: Atlas: 1998.

MARTINS, Rosilda Baron. **Metodologia científica: como tornar mais agradável a elaboração de trabalhos acadêmicos.** Curitiba: Juruá, 2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MELLAGI FILHO, Armando. ISHIKAWA, Sérgio. **Mercado financeiro e de capitais.** São Paulo: Atlas, 2000.

MIGLIAVACCA, Paulo N. **Controles internos nas organizações: um estudo abrangente dos princípios de controle interno e das ferramentas para avaliação dos controles internos em sua organização.** 2 ed. São Paulo: Edicta, 2004.

OCB – Organização das Cooperativas Brasileiras. **Cooperativismo brasileiro: uma história.** São Paulo: Versão Br Comunicação e Marketing, 2004.

OCESC – Organização das cooperativas do Estado de Santa Catarina. **Princípios do cooperativismo.** Disponível em: <http://www.ocesc.org.br/institucional/cooperativismo.php>. Acesso em: 01/04/2011 às 18h45.

_____. **Estatísticas do cooperativismo.** Disponível em:
www.ocesc.org.br/cooperativas/estatisticas.php. Acesso em 02/04/2011 às 10h22.

_____. **Direitos e Deveres dos Associados.** Disponível em:
<http://www.ocesc.org.br/institucional/cooperativismo.php>. Acesso em 01/04/2011 às 18h45.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de Gestão das Cooperativas:** uma abordagem prática. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

OLIVEIRA, Jorge Augusto R. de. **Curso prático de auditoria administrativa.** São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, Gilson Alves de. PACHECO, Marcelo Marques. **Mercado financeiro.** São Paulo: Editora Fundamento Educacional, 2006.

PINHO, Diva Benevides. **O cooperativismo no Brasil:** da vertente pioneira à vertente solidária. São Paulo: Saraiva, 2004.

RAUPP, Fabiano; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às Ciências Sociais. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.) **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade:** teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito:** concessão e gerência de empréstimos. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

RICCIARDI, Luiz. LEMOS, Roberto Jenkins de. **Cooperativa, a empresa do século XXI:** como os países em desenvolvimento podem chegar a desenvolvidos. São Paulo: LTR, 2000.

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

YOUNG, Lúcia Helena Briski. **Sociedades cooperativas** – resumo prático. 8 ed. Curitiba: Juruá, 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Autorização Sicoob/SC Credija

AUTORIZAÇÃO

Autorizamos a cooperada e funcionária da Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Litorânea – Sicoob/SC Credija, Srta. Cristini Generoso Possamai, a valer-se de documentos e dados contábeis para auxiliá-la como fonte de pesquisa para a elaboração de seu trabalho de conclusão de curso, na graduação em Ciências Contábeis na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, bem como a divulgar e publicar o nome da Sicoob/SC Credija no referido trabalho de conclusão de curso.

E, por ser autorizado, firmamos a presente.

Jacinto Machado/ SC, 13 de junho de 2011.

Wolni José Walter
Presidente

APÊNDICE B – Carta de Apresentação e Questionário



Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC
Unidade de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Ciências Contábeis



Olá,

Sou acadêmica do Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Estou desenvolvendo um estudo com o objetivo de verificar se as informações coletadas no momento do cadastro estão atendendo as necessidades dos demais setores da Cooperativa de Crédito SICCOB/SC Credija, no intuito de minimizar os riscos da instituição.

A participação neste estudo é voluntária, sendo que como pesquisadora, assumo toda e qualquer responsabilidade em relação às informações apresentadas, assegurando-lhes que os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins desta pesquisa.

Gentileza responder até o dia 19 de maio de 2011.

Desde o momento agradeço sua colaboração,

Atenciosamente,

Cristini Generoso Possamai

E-mail: cristinipossamai@hotmail.com

Questionário

1º Bloco: Perfil do Entrevistado

1. Sexo

- a) () Feminino
- b) () Masculino

2. Idade

- a) () até 20 anos
- b) () de 21 a 30 anos
- c) () de 31 a 40 anos
- d) () de 41 a 50 anos
- e) () de 51 a 60 anos
- f) () acima de 61 anos

3. Qual a sua escolaridade?

- a) () 1º grau completo
- b) () 1º grau incompleto
- c) () 2º grau completo
- d) () 2º grau incompleto
- f) () Superior incompleto
- e) () Superior completo
- g) () Pós graduação

4. Em que setor você trabalha?

- a) () Administrativo e Financeiro (TI, RH, Tesoureiro, Agente de Controle Interno e de Risco);
- b) () Crédito
- c) () Comercial
- d) () Agências

2º Bloco: Setores e Atividades

Obs: Neste tópico poderão ser assinaladas mais de uma alternativa

5. No setor onde você trabalha há um formulário específico para coleta de informações do cooperado? Caso afirmativo, informe qual o nome deste formulário.

- a) () Ficha Cadastral
- b) () Formulário para Cotações de Seguros
- c) () Proposta de Crédito
- d) () Questionário SCIR

- e) () Demonstrativos Contábeis
 f) () Outro. Qual? _____

6. Para exercer suas atividades, além das informações existentes no formulário específico do setor, há alguma informação que você necessita, mas o formulário não contempla?

- a) () Sim, mas consulto a informação em formulário de outro setor
 b) () Sim, mas pergunto diretamente ao cooperado e faço uma anotação a parte
 c) () Não, todas as informações necessárias estão apresentadas no formulário

7. Se você marcou na questão anterior a “alternativa a”, assinale o(s) formulário(s) utilizado(s) além daquele pertinente ao seu setor?

- a) () Ficha Cadastral
 b) () Formulário para Cotações de Seguros
 c) () Proposta de Crédito
 d) () Questionário SCIR
 e) () Demonstrativos Contábeis
 f) () Outro. Qual? _____

8. Se você marcou na questão 06, a “alternativa b”, quais informações você precisa perguntar ao cooperado que não estão apresentadas no formulário?

3º Bloco: Riscos

9. De acordo com os autores Brito e Assaf Neto, as instituições financeiras estão expostas aos seguintes riscos:

- a) Risco de crédito: representa o prejuízo que a instituição sofrerá caso o associado não liquide suas obrigações com a cooperativa;
- b) Risco operacional: representa a possibilidade de perdas resultantes de falhas, deficiências ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, ou eventos externos.
- c) Risco de mercado: é definido pela perda econômica diante das flutuações desfavoráveis dos ativos relacionados sejam eles no mercado de câmbio, índices, juros e ações.
- d) Risco reputacional ou de imagem: é o risco decorrente de veiculação de informações que afetam negativamente a imagem da instituição.
- e) Risco de liquidez: está relacionado com a disponibilidade imediata de caixa diante das demandas por parte dos depositantes e aplicadores de uma instituição financeira.

Você possuía conhecimento destes riscos?

- a) () Sim, totalmente

- b) () Sim, parcialmente
- c) () Não

10. Você recebeu capacitação sobre como exercer suas funções visando minimizar os riscos da cooperativa?

- a) () Sim, a cooperativa oferece constantemente capacitação sobre o assunto
- b) () Sim, quando iniciei a função recebi treinamento que contemplava os riscos
- c) () Sim, temos reuniões constantes a respeito deste assunto
- d) () Não. Sigo os procedimentos existentes, estabelecidos pela Sede
- e) () Não. Mas, aprendi com os meus colegas ou no dia-a-dia

11. Na estrutura organizacional da Credija, existe um setor responsável pelo controle interno e de risco. Qual a influência deste setor no seu trabalho?

- a) () Assegura a confiabilidade dos registros contábeis
- b) () Protege os recursos da cooperativa
- c) () Promove a eficiência no desempenho das atividades de todos os funcionários da cooperativa
- d) () Faz com que os funcionários cumpram com suas atividades definidas formalmente, por meio de manuais
- e) () Revisa e acompanha sistematicamente todas as atividades da instituição
- f) () Não sei responder esta questão
- g) () Não possui influência no seu trabalho
- h) () Outro. Qual? _____

12. No que se refere ao cadastro, cite 05 situações que representem riscos para a cooperativa.

ANEXOS

ANEXO I – Ficha Cadastral: modelo Pessoa Física

 SICOOB SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL	FICHA CADASTRAL PESSOA FÍSICA				Cadastro Pessoa			
					Data Cadastro		Ult. Atualização	
					Avaliação Financeira			
					Ult. Atualização		Ult. Renovação	
					Cooperativa/PAC			
1 - DADOS PESSOAIS								
Código Cliente		Nome do Cliente		Apelido		CPF		
Nome Completo de Cliente								
Logradouro		Endereço Residencial		Número		Complemento		
Bairro		Cidade		UF	CEP	Telefone Residencial		
Logradouro		Endereço Comercial		Número		Complemento		
Bairro		Cidade		UF	CEP	Telefone Comercial		
Logradouro		Outro Endereço		Número		Complemento		
Bairro		Cidade		UF	CEP	Outro Telefone		
Endereço Eletrônico				Endereço Envio Correspondência		Telefone Celular		
				<input type="checkbox"/> Residencial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Outros				
Naturalidade		Nacionalidade		Data de Nascimento		Emancipado		
						<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino		
Estado Civil		Mantém Vinc. Estável		Regime de Casamento		Nome do Cônjuge		
		<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				CPF do Cônjuge		
Politicamente Exposta		Categoria de Exposição						
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não								
Filiação (Nome do Pai)				Filiação (Nome da Mãe)				
Profissão				Documento de Identidade		Data de Emissão		
						Órgão Emissor		
						UF		
Código / Descrição CNAE								
Vínculo Empregatício				Nível Educacional		Nº Dependentes		
2 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES								
Atividade Econômica			Perfil Tarifário		Data Enquadramento Risco	Nível de Risco		
Parâmetros Cliente					Conglomerado			
<input type="checkbox"/> CPMF <input type="checkbox"/> IOF <input type="checkbox"/> IRRF <input type="checkbox"/> Emite Aviso de Lançamento <input type="checkbox"/> Consulta SCR - BC								
3 - REFERÊNCIAS								
Tipo		Descrição			Telefone			
BANCÁRIA								
COMERCIAL								
COMERCIALIZAÇÃO								
PARTICULAR								
4 - INFORMAÇÕES PROFISSIONAIS								
Local de Trabalho					Admissão			
Telefone		Matrícula		Cargo				

5 - RELACIONAMENTO				
CPF	Nome	Vínculo	Vigência	
6 - CERTIDÕES				
Nome Certidão	Orgão Emissor	Data Cadastro	Data Emissão	Data Vencimento
7 - FONTES DE RENDA				
7.1 - DADOS DA FONTE DE RENDA				
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável	
Descrição				
7.2 - DADOS DA FONTE DE RENDA				
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável	
Descrição				
7.3 - DADOS DA FONTE DE RENDA				
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável	
Descrição				
7.4 - DADOS DA FONTE DE RENDA				
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável	
Descrição				
8 - BENS IMÓVEIS				
8.1 - DADOS DO BEM IMÓVEL				
Tipo				
Denominação do Imóvel				
Descrição				
Situação			Localização	
Valor Atual	Valor para Cálculo do Limite	Área Total	Unidade	
Município	UF	Comarca	UF	
Benefetorias				
Valor Benefetoria				

Valor Segurado		Seguradora		Vencimento	
Tipo de Posse					Área
Matrícula/Registro			Livro	Folha	
IPR	INCRA		Área da Matrícula	Data Posse na Matrícula	
Observações da Matrícula/Registro					
Descrição do Ônus					
Grau	Valor do Ônus	Data para Liberação			
Instituição Financeira					
9 - BENS MÓVEIS					
9.1 - DADOS DO BEM MOVEI.					
Tipo					
Descrição					
Situação			Valor Atual	Valor para Cálculo do Limite	
Valor Segurado		Seguradora		Vencimento	
Descrição do Ônus					
Grau	Valor do Ônus				
Instituição Financeira					
10 - OUTROS BENS					
10.1 - DADOS DE OUTRO BEM					
Tipo					
Descrição					
Situação			Valor Atual	Valor para Cálculo do Limite	
Valor Segurado		Seguradora		Vencimento	

Descrição do Ônus					
Grau	Valor do Ônus	Data para Liberação			
Instituição Financeira					
Total do Valor Atual dos Bens			Total dos Bens para Cálculo de Limite		
13.650,00			13.650,00		
11 - PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS					
Razão Social			Capital Social	Percentual Participação	
12 - DÍVIDAS					
Tipo		Descrição			
Valor	Instituição Credora			Vencimento	
13 - IMPEDIMENTOS					
Tipo		Situação		Ocorrência	
Descrição					
14 - PRODUTOR RURAL					
Código de Inscrição			Categoria		
15 - RENDA AGROPECUÁRIA / PRODUTIVIDADE RURAL					
15.1 - DADOS DA RENDA AGROPECUÁRIA					
Ano	Imóvel		Empreendimento		
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
15.2 - DADOS DA RENDA AGROPECUÁRIA					
Ano	Imóvel		Empreendimento		
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
15.3 - DADOS DA RENDA AGROPECUÁRIA					
Ano	Imóvel		Empreendimento		
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
15.4 - DADOS DA RENDA AGROPECUÁRIA					
Ano	Imóvel		Empreendimento		
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
			Total Renda Bruta		Total Renda Líquida
16 - LIMITES TÉCNICOS					
Curto Prazo (Calc.)	Longo Prazo (Calc.)	Rotativo (Calc.)	Curto Prazo (Infor.)	Longo Prazo (Infor.)	Rotativo (Infor.)

<p>17- DECLARO QUE AS INFORMAÇÕES PRESTADAS SÃO VERDADEIRAS, RESPONSABILIZANDO-ME CIVIL E CRIMINALMENTE POR SUA AUTENTICIDADE.</p> <p>AUTORIZO QUE OS MEUS DADOS CADASTRAIS, PATRIMONIAIS E FINANCEIROS INFORMADOS A QUALQUER DAS ENTIDADES DO SICOOB - SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL POSSAM SER COMPARTILHADOS ENTRE TODAS AS ENTIDADES DESSE SISTEMA, INCLUSIVE FUNDAÇÃO SICOOB DE PREVIDÊNCIA PRIVADA, BANCOOB DTVM LTDA., E OUTRAS EMPRESAS COM PARTICIPAÇÃO DIRETA OU INDIRETA DE ENTIDADE DO SICOOB.</p> <p>AUTORIZO A(O) COOPERATIVA/BANCOOB:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACESSAR O SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR), INSTITUÍDO EM SUBSTITUIÇÃO DA CENTRAL DE RISCO DE CRÉDITO (CRC), DO BANCO CENTRAL DO BRASIL PARA OBTENÇÃO DE DADOS SOBRE DÉBITOS E RESPONSABILIDADES DE MINHA TITULARIDADE JUNTO AO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. - EFETUAR O REGISTRO DE MEUS DADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR), QUANDO FOR O CASO. - EFETUAR AS DEMAIS CONSULTAS CADASTRAIS NECESSÁRIAS À AVALIAÇÃO DE RISCO PARA A APROVAÇÃO DE PEDIDO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO, SENDO VEDADA A SUA DIVULGAÇÃO PARA TERCEIROS. 	
Local e Data:	Assinatura Cliente:
<p>18- USO DA(O) COOPERATIVA/BANCOOB: RESPONSABILIZAMO-NOS, NOS TERMOS DA LEI, PELA EXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS, À VISTA DOS ORIGINAIS DOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO E COMPROBATÓRIOS DOS DEMAIS ELEMENTOS DE INFORMAÇÃO APRESENTADOS.</p>	
Responsável pela inclusão/atualização/renovação:	Responsável pela conferência/confirmação:
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>Usuário responsável</p>	<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente responsável pela conta</p>

ANEXO II – Ficha Cadastral: modelo Pessoa Jurídica

	FICHA CADASTRAL PESSOA JURÍDICA				Cadastro Pessoa					
					Data Cadastro	Ult. Atualização				
					Avaliação Financeira					
					Ult. Atualização	Ult. Renovação				
Cooperativa/PAC										
1 - DADOS PESSOAIS										
Código Cliente	Razão Social			Nome Comercial		CNPJ				
Razão Social Completa										
Logradouro	Endereço Comercial			Número	Complemento					
Bairro	Cidade		UF	CEP	Telefone Comercial					
Logradouro	Outro Endereço			Número	Complemento					
Bairro	Cidade		UF	CEP	Outro Telefone					
Capital Social	Data Constituição	Forma de Constituição	Tipo Empresa		Inscrição Estadual					
Nº Reg. Órgão Competente	Data Registro	Nº Última Alteração Contrato Social	Data Alteração	Nº Reg. Ata Representação	Data Registro					
Resumo Contrato Social / Administração / Objeto										
2 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES										
Atividade Econômica		Perfil Tarifário		Data Enquadramento Risco	Nível de Risco					
Código / Descrição CNAE										
Parâmetros Cliente					Conglomerado					
<input type="checkbox"/> CPMF <input type="checkbox"/> IOF <input type="checkbox"/> IRRF <input type="checkbox"/> Emite Aviso de Lançamento <input type="checkbox"/> Consulta SCR - BC										
3 - ADMINISTRADORES										
Código	Nome			Cargo	Venc. Mandato	Capital Social % % % % %				
4 - REFERÊNCIAS										
Tipo BANCÁRIA COMERCIAL COMERCIALIZAÇÃO PARTICULAR		Descrição			Telefone					
5 - RELACIONAMENTO										
CPF	Nome			Vínculo	Vigência					
6 - CERTIDÕES										
Nome Certidão		Orgão Emissor	Data Cadastro	Data Emissão	Data Vencimento					
7 - FONTES DE RENDA										

7.1 - DADOS DA FONTE DE RENDA			
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável
Descrição			
7.2 - DADOS DA FONTE DE RENDA			
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável
Descrição			
7.3 - DADOS DA FONTE DE RENDA			
Tipo de Renda	Receita Bruta Mensal	Titular/Cônjuge	Fixa/Variável
Descrição			
8 - BENS IMÓVEIS			
8.1 - DADOS DO BEM IMÓVEL			
Tipo			
Denominação			
Descrição			
Situação		Localização	
Valor Atual	Valor para Cálculo Limite	Área Total	Unidade
Município	UF	Comarca	UF
Valor Segurado	Seguradora	Vencimento	
Benefitorias			
Valor Benefitoria			
Tipo de Posse			Área
Matrícula/Registro		Livro	Folha
IPR	INCRA	Área da Matrícula	Data Posse na Matrícula
Observações da Matrícula/Registro			

Descrição do Ônus		
Grau	Valor do Ônus	Data para Liberação
Instituição Credora		
9. BENS MÓVEIS		
9.1 - DADOS DO BEM MOVEL		
Tipo		
Descrição		
Situação		Valor Atual
Valor Segurado		Seguradora
		Vencimento
Descrição do Ônus		
Grau	Valor do Ônus	Data para Liberação
Instituição Credora		
10 - OUTROS BENS		
10.1 - DADOS DE OUTRO BEM		
Tipo		
Descrição		
Situação		Valor Atual
Valor Segurado		Seguradora
		Vencimento
Descrição do Ônus		
Grau	Valor do Ônus	Data para Liberação
Instituição Credora		
Total do Valor Atual dos Bens		Total do Valor dos Bens para Cál. de Limite
11 - PARTICIPAÇÕES SOCIETARIAS		
Razão Social		Capital Social
		Percentual Participação
12 - DIVIDAS		

Tipo		Descrição			
Valor		Instituição Credora		Vencimento	
13 - IMPEDIMENTOS					
Tipo		Situação		Ocorrência	
Descrição					
14 - PRODUTOR RURAL					
Código de Inscrição			Categoria		
15 - RENDA AGROPECUARIA / PRODUTIVIDADE RURAL					
15.1 - RENDA					
Ano	Imóvel			Empreendimento	
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
Ano	Imóvel			Empreendimento	
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
Ano	Imóvel			Empreendimento	
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
Ano	Imóvel			Empreendimento	
Produção	Unidade de Medida	Área(Ha)	Renda Bruta	Rebate (%)	Renda Líquida
			Total da Renda Bruta		Total da Renda Líquida
16 - LIMITES TÉCNICOS					
Curto Prazo (Calc.)	Longo Prazo (Calc.)	Rotativo (Calc.)	Curto Prazo (Infor.)	Longo Prazo(Infor.)	Rotativo(Infor.)
<p>17- DECLARO QUE AS INFORMAÇÕES PRESTADAS SÃO VERDADEIRAS, RESPONSABILIZANDO-ME CIVIL E CRIMINALMENTE POR SUA AUTENTICIDADE.</p> <p>AUTORIZO QUE OS MEUS DADOS CADASTRAIS, PATRIMONIAIS E FINANCEIROS INFORMADOS A QUALQUER DAS ENTIDADES DO SICOOB - SISTEMA DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO BRASIL POSSAM SER COMPARTILHADOS ENTRE TODAS AS ENTIDADES DESSE SISTEMA, INCLUSIVE FUNDAÇÃO SICOOB DE PREVIDÊNCIA PRIVADA, BANCOOB DTVM LTDA., E OUTRAS EMPRESAS COM PARTICIPAÇÃO DIRETA OU INDIRETA DE ENTIDADE DO SICOOB.</p> <p>AUTORIZO A(O) COOPERATIVA/BANCOOB:</p> <p>- ACESSAR O SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR), INSTITUÍDO EM SUBSTITUIÇÃO DA CENTRAL DE RISCO DE CRÉDITO (CRC), DO BANCO CENTRAL DO BRASIL PARA OBTENÇÃO DE DADOS SOBRE DÉBITOS E RESPONSABILIDADES DE MINHA TITULARIDADE JUNTO AO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.</p> <p>- EFETUAR O REGISTRO DE MEUS DADOS NO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR), QUANDO FOR O CASO.</p> <p>- EFETUAR AS DEMAIS CONSULTAS CADASTRAIS NECESSÁRIAS À AVALIAÇÃO DE RISCO PARA A APROVAÇÃO DE PEDIDO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO, SENDO VEDADA A SUA DIVULGAÇÃO PARA TERCEIROS.</p>					
Local e Data:			Assinatura Cliente:		

18 - USO DA(O) COOPERATIVA/BANCOOB: RESPONSABILIZAMO-NOS, NOS TERMOS DA LEI, PELA EXATIDAO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS, À VISTA DOS ORIGINAIS DOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICAÇÃO E COMPROBATORIOS DOS DEMAIS ELEMENTOS DE INFORMAÇÃO APRESENTADOS.	
Responsável pela inclusão/atualização/renovação:	Responsável pela conferência/confirmação:
<hr/> Usuário responsável	<hr/> Gerente responsável pela conta