

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA**

**AMANDA SOARES GONZAGA**

**UTILIZAÇÃO DOS MEIOS ELETRÔNICOS PELOS COOPERADOS DA  
SICOOB UFVCREDI**

**VIÇOSA – MINAS GERAIS  
2021**

**AMANDA SOARES GONZAGA**

**UTILIZAÇÃO DOS MEIOS ELETRÔNICOS PELOS COOPERADOS DA  
SICOOB UFVCREDI**

Artigo apresentado à disciplina ERU 489 –Trabalho de Conclusão de Curso requisito para obtenção da aprovação.

Orientador: Mateus de Carvalho Reis Neves

**VIÇOSA – MINAS GERAIS**

**2021**

Este trabalho foi redigido em forma de artigo com base no modelo da Revista de Gestão e Organizações Cooperativas, a fim de publicá-lo no decorrer do próximo ano.

Disponível em: < <https://periodicos.ufsm.br/rgc>>

# Sumário

<b>Resumo</b> .....	5
<b>Introdução</b> .....	5
<b>Revisão de Literatura</b> .....	8
<b>Referencial Metodológico</b> .....	13
<b>A Sicoob UFVCredi</b> .....	14
<b>Resultados</b> .....	15
<b>Considerações Finais</b> .....	35
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	37
<b>Anexo</b> .....	39

# Utilização dos meios eletrônicos pelos cooperados da Sicoob UFVCredi

## Resumo

As cooperativas de crédito são instituições financeiras que possuem seu quadro social formado pelos donos da entidade, pois todo associado é dono e usuário da instituição, que tem como objetivo o desenvolvimento em conjunto desses cooperados, isto é, auxiliar no crescimento de todos. Este modelo de instituição financeira foi criado há muitos anos e, atualmente, enfrenta o desafio de manter os seus padrões e acompanhar a globalização mundial, além de implantar ao seu atendimento mais pessoal a tecnologia, a partir de meios eletrônicos. Dessa forma, foi analisado dentro da Sicoob UFVCredi a utilização dos meios eletrônicos pelos seus cooperados, a fim de entender como estaria a adequação dos mesmos à implantação da tecnologia. Para isso, foi aplicado um questionário aos cooperados, feito uma análise das respostas e por fim as considerações finais, alcançando assim o objetivo da pesquisa.

**Palavras-chave:** Eletrônico; Cooperativa de Crédito; Cooperado; Instituição Financeira.

## Introdução

De acordo com o Banco Central do Brasil (BCB), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) é a junção de todas as entidades financeiras do país, as quais promovem as intermediações financeiras realizadas diariamente por credores e tomadores de recursos. Dentro do SFN existem os órgãos normativos, reguladores e operacionais, o primeiro cria as normas, o segundo fiscaliza para que as mesmas sejam cumpridas e o terceiro oferta os serviços financeiros cumprindo as regras definidas. As cooperativas de crédito fazem parte dos órgãos operacionais desse sistema e tem se destacado a cada ano, assim como apresentado pela revista *mundocoop*, as cooperativas de crédito tem aumentado sua participação dentro do sistema enquanto os bancos estão diminuindo essa participação.

A Sicoob UFVCredi é uma cooperativa de crédito, formada por servidores públicos da Universidade Federal de Viçosa e já está inclusa no Sistema Financeiro há mais de 20 anos. Prestando diversos serviços financeiros para os seus mais de 4 mil cooperados e auxiliando para que os mesmos realizem suas movimentações financeiras. Atualmente, além do atendimento presencial a cooperativa possui plataformas digitais que, podem ser acessadas pelos seus cooperados de forma rápida, fazendo com que os

mesmos não precisem ir até a sede da cooperativa para solucionar qualquer tipo de problema financeiro.

Segundo Zeithaml e Gilly (1987 apud Dresch, 2012), os avanços da tecnologia podem trazer vantagens ao público que as utilizam, porém boa parte desse público ainda se mantém resistente a adequação dessas inovações, principalmente quando se trata da exclusão do contato pessoal e perda de informações. Ainda, Dresch (2012) disserta sobre o acesso aos serviços financeiros através de caixas eletrônicos, os quais também são um dos instrumentos tecnológicos utilizados pela Sicoob UFVCredi a fim de diminuir o fluxo de pessoas dentro da agência e dar um maior conforto aos seus cooperados.

Atualmente, a pauta sobre a implantação das tecnologias na área financeira vem sendo amplamente discutida, visto que os bancos virtuais já ocupam grande espaço no mercado e são concorrentes diretos dos bancos tradicionais. Todavia, deve-se levar em consideração que a população idosa representa uma parcela expressiva em algumas instituições, como na Sicoob UFVCredi, por esse motivo, Silva, Pereira e Ferreira (2015) dizem que “é importante analisar se as pessoas idosas já estão utilizando as novas tecnologias que a cada dia se encontram mais presentes na vida das pessoas para que as empresas conheçam esse comportamento e desenvolvam estratégias.”.

É de suma importância os artigos desenvolvidos por essas autoras, porque são base de conhecimento para que a pesquisa sobre a utilização dos meios eletrônicos dentro da cooperativa em questão se desenvolva, o que pode contribuir com as pesquisas científicas na área da implantação de tecnologias em instituições financeiras, para que se entenda cada vez mais as possíveis estratégias a se desenvolver para a adequação, com maior facilidade e rapidez, dos cooperados e clientes das instituições financeiras tradicionais.

Hoje em dia, considera-se instituições financeiras tradicionais àquelas que possuem uma sede onde os clientes vão para solucionar os seus problemas financeiros diretamente com os funcionários, como as cooperativas de crédito. Além disso, as cooperativas são instituições em que todos os associados têm uma dupla natureza, ou seja, são donos e clientes, dessa forma, decidem o regime interno da entidade, o estatuto e a diretoria, esse processo ocorre de forma democrática, tendo cada associado o poder de 1 (um) voto, independente de quantas quotas-parte obtenha. Em uma cooperativa de crédito não é diferente, apesar de ter uma Lei Complementar (nº 130/2009) somente para esse ramo, tal organização ainda deve seguir a Lei Geral 5.764/71, sendo assim, os cooperados são donos e usuários dos serviços da instituição financeira, tendo como vantagem taxas menores do que as dos bancos convencionais e um relacionamento mais pessoal com os

funcionários da cooperativa, bem como os diretores serem eleitos pelos cooperados através de uma Assembleia Geral.

Na cooperativa em questão, Sicoob UFVCredi, a base do funcionamento segue a lei como em todas as outras entidades do ramo, o que difere entre uma cooperativa e outra é o quadro social, sendo que de algumas são mais restritos e outras mais abertos, no caso da Sicoob UFVCredi, é mais restrito. Quando a referida cooperativa foi fundada, esse quadro era composto apenas por servidores da Universidade Federal de Viçosa, atualmente, foi expandido para todo tipo de funcionário público, continuando, porém, com restrições para a associação e também a carteira de produtos ou serviços oferecidos aos seus cooperados.

É necessário destacar que, dentre os 4.237 cooperados (sendo, aproximadamente, 5% com idade inferior a 30 anos, 43% com idade entre 31 e 50 anos e 52% com idade acima de 51 anos, de acordo com dados disponibilizados pela cooperativa) dessa instituição, a maioria são funcionários aposentados da universidade, sendo que muitos deles, na época em que se associaram, tinham pouca informação e baixa escolaridade, contudo, depois de um tempo parte desses associados procuraram aumentar o seu grau de escolaridade para melhorar a renda que tinham, porém, atualmente, ainda existe, dentre eles, um receio quanto a utilização de meios eletrônicos e a adequação a tecnologia.

Dessa forma, foi possível identificar durante a vivência dentro da cooperativa, a deficiência na utilização dos meios eletrônicos oferecidos pela mesma, os quais poderiam ajudar muito os cooperados, poupando-os de ir até a sede da instituição e enfrentar grandes filas.

Portanto, buscou-se analisar, de forma geral, a utilização dos canais de atendimento e prestação de serviços digitais pelos cooperados da instituição financeira, comparando com o uso dos canais de atendimento físico, em que a relação entre cooperado e funcionário é mais próxima. Ainda, especificamente, busca-se:

- Identificar o que está relacionado a utilização dos meios digitais pelos associados da Sicoob UFVCredi;
- Verificar as oportunidades dadas pela cooperativa aos cooperados para utilização de canais digitais;
- Analisar o perfil dos cooperados para utilização de tecnologias.

A fim de chegar a uma conclusão concreta, foi analisado teorias sobre temas correlatos e aplicado um questionário aos cooperados, conseguindo, assim, explorar as

respostas e entender melhor sobre a utilização dos meios eletrônicos dentro da cooperativa.

## **Revisão de Literatura**

Neste fragmento, apresenta-se ideias de autores sobre a inovação, tecnologia, relacionamento com cliente, dentre outras, sob a visão de bancos e cooperativas de crédito. Assim, faz a construção teórica para análise do problema de pesquisa, o que mostra a relevância do tema e os seus diversos desdobramentos.

Além do mais, a utilização dos meios eletrônicos vem crescendo cada vez mais, pois facilita o dia a dia das pessoas, as quais, por meio de plataformas digitais, conseguem adquirir vestuários, comida, remédios, utilitários e resolver problemas bancários, tudo isso sem sair de casa/trabalho, de uma forma prática e rápida. Todavia, não se pode dizer que a população em geral é adepta a essas tecnologias, muitas pessoas preferem separar um tempo no seu dia para ir ao supermercado, lojas e/ou instituições financeiras, pois sentem a necessidade de ver o produto, conversar com um atendente e se sentir seguro antes de finalizar a compra. (SILVA, PEREIRA e FERREIRA 2015)

Dentro das instituições financeiras, já é visível à proporção que os meios eletrônicos tomaram no relacionamento com o cliente, atualmente, com um simples clique o cliente consegue pagar uma conta, assinar um contrato, simular um financiamento ou transferir um dinheiro para um amigo. Pode-se notar, também, várias *Fintechs* sendo abertas e se tornando o principal meio de inserção de jovens no mercado financeiro, devido a facilidade de se abrir uma conta e fazer transações, tudo pelo celular e com pouca burocracia (BADER e SAVOIA, 2013).

No entanto, as instituições financeiras convencionais, ainda, possuem uma parcela do seu público que enfrentam filas, passam por burocracias e perdem um pouco do seu tempo para resolver simples problemas, como pagar uma conta ou assinar um contrato, pois precisam ter esse contato com o profissional o qual irá o atender e, principalmente, conseguem ter mais confiança para realizar as suas movimentações financeiras. Por conseguinte, as cooperativas de crédito que sempre prezaram pelo relacionamento interpessoal precisam se adequar aos avanços tecnológicos e necessitam unir a utilização dos meios eletrônicos a seus princípios e valores, na tentativa de não perder a sua raiz e atender a todos os públicos. (DRESCH, 2012)

Pode-se notar nos estudos feitos por Dresch (2012) que o atendimento ao cliente, na época atual, tem sofrido diversas alterações, sendo uma delas o uso de tecnologias. Ao analisar o setor bancário, é visto com maior facilidade a utilização dos caixas eletrônicos, no qual o cliente tem uma gama de serviços que são de fácil acesso, além de seguro e mais cômodo para aqueles que não estão dispostos a enfrentar grandes filas para um atendimento presencial. Contudo, para tal modificação no atendimento, as instituições financeiras devem estar dispostas a realizar um investimento que passará por aprovação dos clientes, ou seja, os mesmos podem não se adaptarem a novas tecnologias e preferir o atendimento pessoal com os funcionários ou, até mesmo, terem dificuldade para a utilização dos terminais e precisarem da ajuda de algum funcionário ao seu lado, de qualquer forma.

Para ter uma visão mais ampla sobre a implantação dessas tecnologias no atendimento, se faz necessário estudos acadêmicos a fim de demonstrar o posicionamento dos clientes quanto a inovações. Ter o foco do empreendimento voltado para o cliente se tornou mais do que relevante, e é sim essencial para o desenvolvimento de qualquer negócio, por isso, as instituições financeiras não podem ficar fora disso, para que possam desenvolver os seus produtos e serviços e atender os desejos dos clientes. É preciso, também, diminuir gastos com mão-de-obra, operações e administração, logo, investir em processos tecnológicos que irão fazer esses serviços, com baixo custo e alto benefício, para os bancos e os clientes, já que as máquinas irão agilizar todos os processos internos e externos, além de oferecer mais serviços e com maior agilidade nas transações financeiras. Apesar desse investimento, muitos clientes ainda buscam os funcionários para um atendimento mais pessoal e que o faça sentir mais seguro.

De acordo com Dubois e Marchetti (1993, apud Dresch, 2012), o público jovem adere de forma mais fácil as inovações e tecnologias, por outro lado, os clientes mais velhos resistem a inovações.

Com isso, a autora conclui que as instituições financeiras estão buscando cada vez mais que os seus clientes utilizem o autoatendimento, no qual é oferecido quase todos os seus produtos e serviços, além de diminuir as filas para o atendimento pessoal e, conseqüentemente, o número de funcionários e setores dentro da instituição, todavia, essa modificação irá depender da aceitação dos clientes, assim se leva em consideração que, principalmente em cooperativas, os associados/clientes valorizam o relacionamento interpessoal para a sua maior satisfação. Portanto, é um serviço ainda em construção, que deve passar por várias fases, e não ser implantado de uma hora para outra.

Dessa forma, é imprescindível analisar outro estudo, feito por Silva, Pereira e Ferreira (2015), em que se retrata a relação da Terceira Idade com a tecnologia. Como dito pelas autoras, precisa-se explorar sobre a utilização de novas tecnologias pelos idosos, para que as empresas que possuem um público com maior idade se atentem ao comportamento desse e criem estratégias para lidar com adversidades. Conforme os dados do IBGE, citado pelas autoras, a população idosa no país está em crescimento e o aumento das tecnologias também, portanto, a utilização da internet e de máquinas se torna cada vez mais importante para os relacionamentos. Novamente, é dito por outro autor em outra pesquisa que pessoas mais jovens estão propícias a terem maior facilidade com as inovações, pois já crescem inseridas nesse meio, diferentemente dos idosos que cresceram em um mundo diferente e precisam agora se adaptar as tecnologias. (KACHAR, 2010 apud SILVA, PEREIRA e FERREIRA 2015)

Na atualidade, contudo, já se pode notar que os idosos estão começando a deixar os seus meios de comunicação antigos e passando a utilizar a internet para interação social e adquirir produtos e serviços. Sempre que falamos sobre inovações tecnológicas, pensamos logo nos jovens, não parando para notar que as pessoas com idade mais avançada também têm capacidade para utilizar a internet e outras tecnologias, porém, necessitam se adaptar as inovações, assim, a participação desse público é importante para si mesmo e para as empresas. É importante lembrar que, esse público necessita de uma maior atenção, nas compras *online* e outras situações na internet, para que se sintam mais seguros e acolhidos. Observando essa crescente, o interesse dos pesquisadores em entender o funcionamento dessa interação entre idosos e tecnologias, aumenta.

Seguindo essa linha de raciocínio, as autoras decidiram fazer uma pesquisa, partindo de um levantamento bibliográfico, além de realizar uma abordagem qualitativa. Tal pesquisa foi realizada na cidade de Carmo do Paranaíba em Minas Gerais e teve como público alvo os empreendedores da região que já são idosos, totalizando 20 pessoas entrevistadas, sendo 70% homens e 30% mulheres, evidenciando que os homens estão mais ativos nessa idade. Inclusive, esse estudo mostrou que a maioria dos entrevistados utilizam a internet, ao menos 1x por mês, a minoria nunca acessou, e das pessoas que utilizam, aproximadamente 49% é para fins de trabalho e 31% para entretenimento, os outros 20% acessam somente notícias. Os motivos para o não uso da internet para compras são por conta da insegurança, não poder ver o produto fisicamente, dificuldade em fazer a compra, por exemplo. Esse público preza pela segurança e um bom relacionamento com o vendedor, gostando de um atendimento mais pessoal.

Entretanto, para haver as modificações no setor financeiro e a educação dos idosos para essa utilização, deve-se trabalhar a inclusão financeira, ou seja, fazer com que todos os públicos tenham acesso a esse setor, por esse motivo Bader e Savoia (2013) analisaram os fatores para essa inclusão.

As modificações, inovações tecnológicas e avanços já estão acontecendo em todos os setores e os bancos não vão “fugir” disso, até porque, como já visto, é algo importante para ser adotado pelas instituições financeiras, com isso, será necessária uma reestruturação dos sistemas, das formas de negócios e dos produtos e serviços oferecidos. Tratando-se desses aspectos, é imprescindível destacar que as pessoas que hoje em dia são suprimidas do sistema financeiro devem ser incluídas, para obtenção de sucesso nas modificações.

Nos grandes bancos do país, já se fala de mais de 90% de utilização dos canais eletrônicos e, dessa maneira, tais instituições já precisam mudar toda a sua logística para uma direção que comporte maior mobilidade. A partir daí, é notório que quanto mais se utiliza os meios tecnológicos para soluções bancárias/financeiras, menos é utilizado os meios físicos, assim faz com que gere um percentual de desemprego. Dados nos mostram que, mundialmente, 20% do total das transações financeiras já são feitas com cartão, o que indica uma possível troca da moeda em espécie.

Esse uso dos canais de atendimento digitais acaba alterando o relacionamento entre o banco e o cliente, que se torna mais impessoal, porém mais direcionado, ou seja, o produto e/ou serviço ofertado já é o adequado ao perfil do cliente. Segundo o Banco Central (2011 apud Bader e Savoia, 2013), é muito desafiador para as instituições financeiras criar canais de atendimento adequado para o público excluído do sistema bancário, a fim de que esses consigam se incluir, ter alcance aos serviços e poder decisório dentro do sistema, de acordo com a necessidade de cada um.

Apresenta-se, então, uma análise da inclusão financeira, tendo como base o fator tecnológico, a seguir, Bader (2011 apud Bader e Savoia, 2013 p.212) destaca como fatores críticos de sucesso dessas novas tecnologias:

- (i) a sua facilidade de uso, enfatizando seu uso intuitivo; (ii) a segurança, inclusive a percepção de segurança dos clientes; (iii) a conveniência, que vai ao encontro da tendência de convergência; e finalmente, (iv) a escalabilidade, pois essas novas tecnologias vão necessariamente atender grandes quantidades de clientes.

Em se tratando-se de algo novo, para que ocorra essa inclusão financeira, é importante que haja uma boa e eficiente comunicação com os clientes, no intuito de que a informação sobre a existência dos serviços financeiros digitais, bem como o ensinamento sobre como funciona tais serviços cheguem ao público idoso, além de que as questões sobre os sistemas de segurança também seja repassada, a fim de que a confiança dos clientes aumente e os mesmos passem a utilizar esses serviços inovadores.

Segundo a Febraban (2011 apud Bader e Savoia, 2013 p.213), alguns dados “indicam um aumento generalizado nas quantidades de transações financeiras no Brasil, em particular, aquelas realizadas por meio dos canais eletrônicos, inclusive cartões.”. No Brasil, o percentual de uso de celulares vem crescendo cada vez mais, o que auxilia essa nova logística bancária e também é uma vantagem para a evolução da inclusão financeira.

Por fim, deve-se analisar a relação de cooperados com as suas respectivas cooperativas de crédito, para se basear a pesquisa sobre a valorização do atendimento pessoal pelo associado. Para tal análise, será utilizado um estudo feito por Lizote *et al.* (2013) com associados de cooperativas de crédito.

De acordo com Pinheiro (2008, p.7 apud Lizote *et al.* 2013) “cooperativismo é um sistema econômico social, autogerido em bases democráticas, operacionalizando através de ajuda mútua, que se destina a satisfação das necessidades econômicas e à promoção moral dos membros a ele integrados”. Já a cooperativa de crédito em si, para Lizote *et al.* (2013), “é uma instituição financeira formada nos princípios cooperativistas, que não visa lucro e não está sujeita a falência. Seu foco principal é propiciar crédito e produtos e serviços com maior facilidade e agilidade a seus associados.”.

As cooperativas, em geral, têm como base a cooperação, entre associado e cooperativa, um alto grau de dedicação para um bom relacionamento entre ambos. De acordo com Barroso (2009 apud Lizote *et al.* 2013), “a cooperação é influenciada diretamente pela confiança e pelo comprometimento, pois as parcerias existentes entre a empresa e seus públicos, baseadas nestas duas categorias, geram, em ambas as partes, esforços para a continuidade do relacionamento.”

Nesse estudo, foi desenvolvido um questionário, dividido em cinco categorias ( comprometimento, confiança, satisfação, poder e cooperação) e composto por perguntas fechadas, ainda, com um total de 230 cooperados respondentes e 5 cooperativas de crédito participantes. Com isso, os autores conseguiram coletar dados que os fizeram chegar a conclusões como as de confiança entre cooperados e cooperativas, percebendo que para obtenção de um bom relacionamento dentro dessas instituições é fundamental que haja

uma boa confiança. Na pesquisa, também, foi descoberto que 88% dos cooperados respondentes confiam na sua cooperativa de crédito e apenas, aproximadamente, 12% não confiam nas suas instituições. Logo, conclui-se que, para ser sólida e ter credibilidade, as cooperativas de crédito precisam ter a confiança dos seus cooperados, o que se torna a base para um bom relacionamento entre ambos.

## Referencial Metodológico

Esta pesquisa é de ordem prática, ou seja, de natureza aplicada, devido ao fato do tema já ser de conhecimento vivencial da pesquisadora, tendo como objetivo avançar sobre a utilização dos meios eletrônicos na cooperativa de crédito Sicoob UFVCredi, que está situada na cidade de Viçosa – Minas Gerais.

Dessa forma, é considerada uma pesquisa quantitativa e qualitativa, pois foram analisadas as respostas de cada cooperado, a fim de compreender a situação e a necessidade de cada um, interpretando e detalhando os dados obtidos. Para obtenção dessas respostas, foi aplicado um questionário (Anexo) com 11 perguntas, simples e claras, para que os cooperados não tivessem dificuldade ao responder, na sede da instituição, localizada dentro da universidade, de forma presencial e também enviado por e-mail, para que pudesse atingir mais cooperados e captar melhor a realidade da cooperativa. Para aplicá-lo, utilizou-se uma equação de amostragem, a fórmula indicada no livro *Estatística Aplicada às Ciências Sociais* do autor Barbetta (2002), em que se calcula primeiro a aproximação do tamanho da amostra:

$n_0 = 1 / E_0^2$ , sendo  $E_0$  -> erro amostral tolerável

Nesse caso, considerou-se tolerável um erro amostral de 7%, que está entre 5% e 10%, como o aconselhável por estatísticos. Então,

$$n_0 = 1 / (0,07)^2$$

$$n_0 = 250$$

Continuando o cálculo amostral, calcula-se então o tamanho da amostra:

$$n = N \times n_0 / N + n_0$$
, sendo  $N$  -> Tamanho da população

A cooperativa analisada possui um total de 4.237 cooperados, sendo esse então o tamanho da população ( $N$ ). Tem-se dessa forma:

$$n = 4237 \times 250 / 4237 + 250$$

$$n = 236$$

Do total de cooperados, aproximadamente, 50% tem mais de 51 anos de idade, 43% tem entre 31 e 50 anos e 7% tem 30 anos ou menos, com isso, a pesquisa seguiu essa estratificação, com o objetivo de chegar em um resultado o mais próximo possível da realidade da cooperativa em questão. Atingindo, então, o percentual desejado de cada grupo de idade, com o total de 296 respostas.

Além disso, pode-se dizer que essa pesquisa tem três objetivos: exploratório, pois não é um tema muito estudado e há a necessidade de se ter mais hipóteses e resultados sobre o mesmo, além de se enquadrar como um estudo de caso; outro objetivo é o descritivo, porque será aplicado o questionário a fim de descobrir a opinião dos cooperados sobre a utilização dos meios eletrônicos e, por último, o objetivo explicativo, ou seja, a pesquisa irá explicar a razão dos cooperados utilizarem, ou não, os meios eletrônicos, assim se torna uma pesquisa de impacto não só para a Sicoob UFVCredi, mas para todas as cooperativas de crédito.

É relevante frisar as técnicas que serão utilizadas na pesquisa. Nesse sentido, será empregada a Documentação Direta, pois os dados serão coletados dentro da cooperativa; a Observação Direta Extensiva, a qual é usada quando se aplica questionários; e o Levantamento Bibliográfico, através de teses e artigos, sobre temas parecidos. Então, os dados coletados serão de forma primária e secundária, sendo assim, irão ser coletados pela pesquisadora e também por terceiros, respectivamente.

## **A Sicoob UFVCredi**

Segundo o *Portal do Cooperativismo Financeiro*, no passado, a população que vivia da agropecuária, mas tinham poucos recursos e, conseqüentemente, poucos ganhos, precisavam de crédito para aumentarem a sua produção e conseguir melhorar a sua renda. Contudo, os bancos não aprovavam linhas de crédito para essas pessoas, por elas terem uma renda baixa. A partir desse problema, surge uma solução para essa parcela da população, a cooperativa de crédito.

O cooperativismo de crédito existe, no Brasil, desde 1902, quando o padre Theodor Amstad trouxe o modelo da Inglaterra e auxiliou na criação da “Caixa de Economia e Empréstimos Amstad”, atualmente conhecida como Sicredi Pioneira RS. De acordo com o artigo *História do Cooperativismo de Crédito no Brasil*, publicado no Portal do Cooperativismo Financeiro, ele surge no país com o intuito de oferecer crédito aos pequenos produtores rurais, que não conseguiam o mesmo nos grandes bancos.

A partir disso, esse ramo do cooperativismo foi se expandindo, hoje, as cooperativas de crédito são conhecidas em todo lugar e são extremamente fortes no mercado financeiro, com métodos de oferecimento de crédito revolucionários, não só para produtores rurais. Cada cooperativa singular tem o seu tipo de quadro social, algumas com grande abrangência, outras mais restritas como a Sicoob UFVCredi.

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Universidade Federal de Viçosa, então, Sicoob UFVCredi, foi criada em 1998 por um grupo formado por 40 servidores públicos da Universidade Federal de Viçosa, que tinham como objetivo ter um local onde pudessem fazer as suas movimentações financeiras, além de conseguir crédito com taxas justas.

Inicialmente, as atividades da instituição começaram em uma das salas, no porão, do prédio Arthur Bernardes (prédio principal ou, popularmente, conhecido como Bernardão), da UFV, com 3 funcionários e 3 diretores, ainda, com uma dívida de R\$ 12 mil reais, assim como relatado no site da instituição. Entretanto, o número de cooperados foi aumentando e a necessidade de expansão era clara, a primeira mudança foi para um local maior, dentro do mesmo prédio, e a segunda, em 2001, já foi para onde a cooperativa tem a sua sede até os tempos atuais, um local amplo em que atende as necessidades dos cooperados, os quais, hoje, já somam mais de 4 mil e comporta mais de 20 funcionários.

É importante destacar que, anteriormente, a instituição carregava somente o nome “UFVCredi”, porém, com o grande crescimento e a sua notória importância no âmbito financeiro, a mesma aderiu a marca Sicoob, no ano de 2012, mostrando a todos que a cooperativa faz parte de um grande sistema cooperativista, renomado e que soma a todas as cooperativas que a ele se integram.

Dessa forma, a Sicoob UFVCredi continua com um crescimento exponencial a cada ano, já que melhora cada vez mais as condições de vida dos associados e oferta uma grande cartela de produtos e serviços, sendo um tipo de cooperativa de crédito clássica, ou seja, trabalha com todo tipo de operação financeira, igual as que os bancos fazem, com apenas a restrição de não poder atuar com moeda estrangeira.

## **Resultados**

Após a aplicação do questionário e a tabulação dos dados, obteve-se os resultados que serão explicitados a seguir, mostrando o percentual de pessoas que utilizam os meios eletrônicos da Sicoob UFVCredi, bem como quais as suas maiores dificuldades, qual plataforma disponibilizada pela instituição é a mais utilizada, de acordo com os

respondentes da pesquisa, o nível de facilidade ao usar os meios eletrônicos disponíveis e a estratificação dos cooperados, os quais se dispuseram a responder o questionário, por gênero e idade. Dessa forma, foi possível analisar os resultados de cada questão, o que facilitou a conclusão sobre a utilização dos meios eletrônicos dentro da cooperativa.

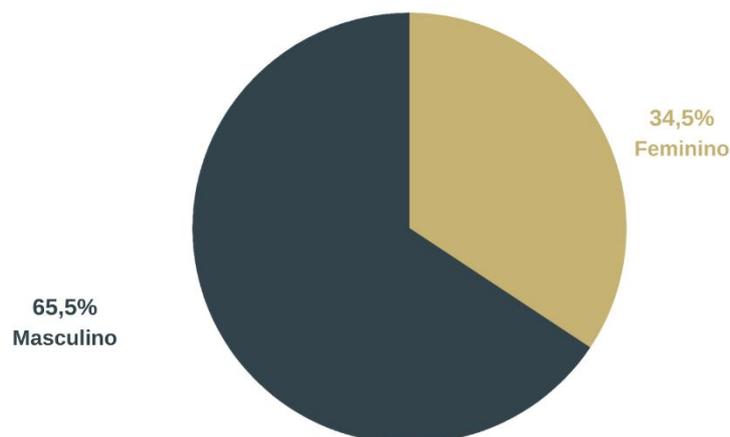
## **Diversificação de gênero**

De acordo com Silva e Moreira (2012),

o gênero é um meio de estratificação social, sendo um fator crucial na estruturação dos tipos de oportunidades e de chances de vida enfrentadas pelos indivíduos e por grupos, influenciando fortemente os papéis que eles desempenham. Apesar destes papéis dos homens e das mulheres variarem de cultura para cultura, em todas as sociedades os homens exercem maior “poder” sobre as mulheres.

Portanto, essa diferença no percentual do total de homens e mulheres que responderam à pesquisa, participantes da cooperativa (Figura 1), infelizmente, ainda é uma realidade enfrentada e representa a realidade da instituição, que possui um número expressivo de associados do sexo masculino em relação aos do sexo feminino. A expressão é negativa, pois, dentro da Sicoob UFVCredi, é possível notar que as mulheres com idade mais avançada vivem, ainda, um sistema antiquado em que pensam que somente os homens precisam ir ao banco para resolver os problemas financeiros da família e algumas passam a ter que frequentar a instituição quando o marido fica doente ou falece, nesse caso, as mesmas chegam assustadas, com receio e sem conhecimento sobre tudo que se refere as movimentações financeiras.

Pode-se dizer que, na cooperativa em questão, há essa grande diferença, os homens representando mais que a metade do total de associados, pelo fato da entidade ter sido criada por servidores da universidade há mais de 20 anos, em que a maioria das contratações eram de homens e as mulheres se restringiam as atividades domésticas.



**Figura 1. Gênero** Fonte: Dados da pesquisa

## **Faixa etária**

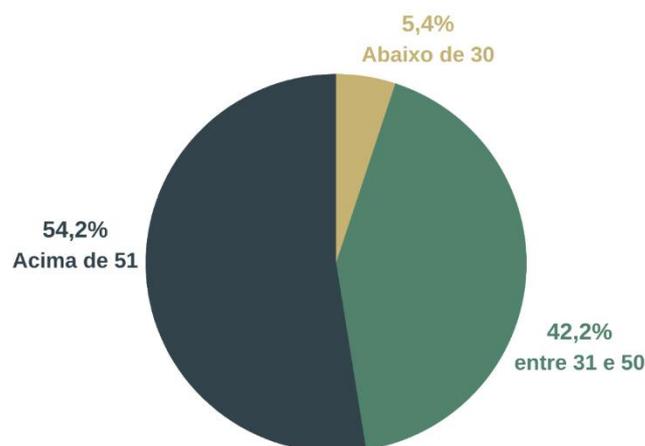
Verifica-se que a maior parcela dos cooperados, que responderam à pesquisa, estão com idade superior a 51 anos, como apresentado no gráfico da figura 2, o que representa a realidade da cooperativa, que possui, aproximadamente, 52% do total dos cooperados nessa estratificação de idade.

Como citado anteriormente, Dubois e Marchetti (1993, apud Dresch 2012) dizem que o público considerado como jovem consegue aderir melhor as inovações tecnológicas do que o público idoso, isso porque, de acordo com estudos, os idosos ainda possuem uma rejeição aos meios eletrônicos, pois não confiam em passar os seus dados e têm medo de golpes, esses que vem aumentando exponencialmente, em especial, com esse tipo de público.

Portanto, teoricamente, pode-se dizer que existe uma dificuldade para inserção dos meios eletrônicos no atendimento dentro da Sicoob UFVCredi, sendo que a maioria dos associados estão com idade mais avançada, bem como nota-se a priorização do atendimento presencial por esse público, até por questão de falta de conhecimento, quando se fala em tecnologia, muitos precisam de ajuda caso necessitem utilizar qualquer meio eletrônico. Apesar disso, não se pode generalizar, alguns, ainda, se adequam aos avanços tecnológicos e, atualmente, até preferem utilizá-los do que ter que enfrentar filas para um atendimento presencial.

Observa-se, também, no gráfico apresentado na figura 2, um percentual significativo no número de pessoas com idade entre 31 e 50 anos, essas pessoas são

consideravelmente novas, e acompanharam a inserção de tecnologias no dia a dia, inclusive no sistema financeiro. Dessa forma, muitos deles utilizam os meios eletrônicos, mesmo que prefiram, ainda, o atendimento presencial. Isso se difere do público jovem, que resolve tudo por aplicativos no próprio celular e evita ao máximo ter que ir a uma instituição financeira.



**Figura 2. Idade** Fonte: Dados da Pesquisa

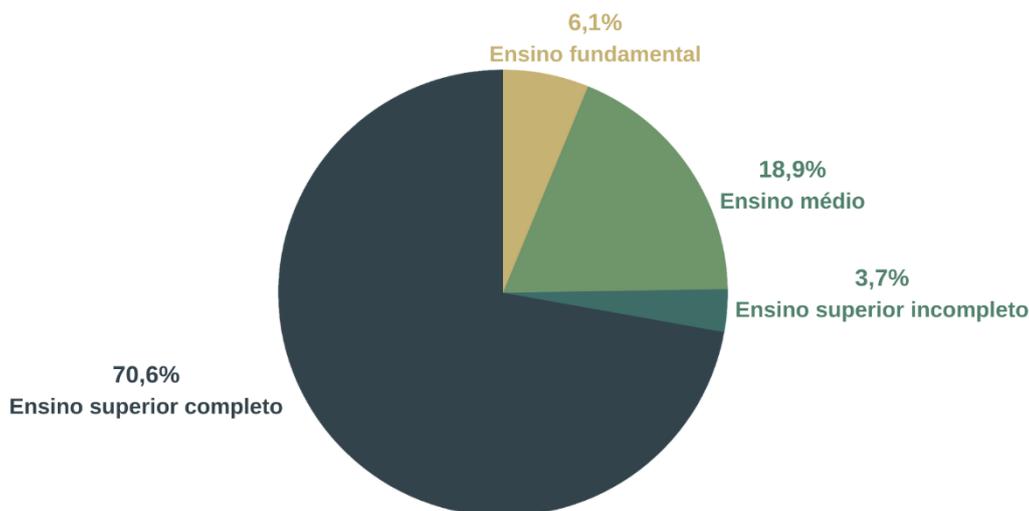
### **Formação Acadêmica**

No Brasil, somente um terço da população possui ensino superior, porém essa é uma taxa que vem crescendo bastante ao longo dos anos, segundo a Revista Ensino Superior (2019). Isso se dá porque a oferta de cursos de graduação cresceu, assim abrange também as áreas mais afastadas. Essas ofertas se tornaram mais acessíveis em questão de preço, formas de pagamento e forma de ensino, além de algumas instituições de ensino superior, atualmente, trabalharem com o sistema de ensino a distância, o que facilita o ingresso das pessoas que já estão no mercado de trabalho.

Por meio de relatos dos próprios associados, muitos dos servidores públicos tiveram iniciativa para conclusão do ensino médio e ingresso no ensino superior, a fim de aumentar o seu salário e a aposentadoria. Pode-se observar que, na Figura 3, o gráfico apresentado mostra que a maioria das pessoas possuem ensino superior ou ao menos o ensino médio. Ainda, o percentual das que são analfabetas ou possuem somente o ensino fundamental é baixo.

Levando em consideração que o nível mais alto de formação pode estar diretamente ligado com a utilização de tecnologias, a cooperativa em questão tem

potencial para desenvolver a utilização dos meios eletrônicos e aumentar cada vez mais o número de pessoas que utilizam os mesmos.



**Figura 3. Formação Acadêmica** Fonte: Dados da Pesquisa

### **Utilização dos meios eletrônicos**

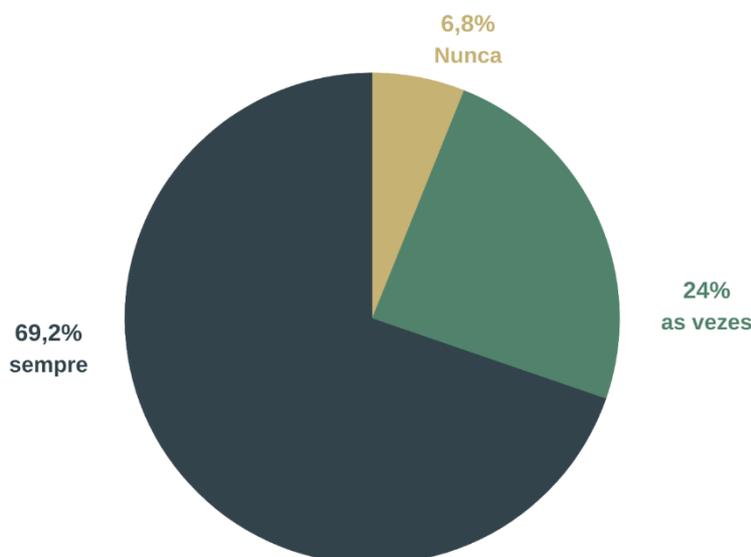
Atualmente, a população está mais conectada, a maioria das pessoas estão 24 horas com o celular nas mãos e/ou em frente ao computador, acompanhando tudo o que se passa no mundo em tempo real. Como citado na revista Agência de Notícias, “A tecnologia e a inovação são dois itens que proporcionam evolução e revolução. Quem não acompanhar esse ritmo de transformação fica desatualizado e fora do contexto social.”. Dessa forma, pode-se dizer que o sistema financeiro também precisa acompanhar essas evoluções, implantando os meios eletrônicos no atendimento diário dos clientes.

Além disso, cooperativas de crédito precisam conseguir inserir os meios eletrônicos no atendimento, para se adequar ao mercado, reduzir custos e atender demandas, mas precisam, também, seguir as suas diretrizes no que tange ao desenvolvimento da comunidade em que está inserida, participar das vivências da comunidade e prezar pelo atendimento interpessoal, se mantendo próximas aos cooperados e presente na vida dos mesmos. Contudo, os avanços tecnológicos vêm, cada vez mais, substituindo seres humanos por máquinas, além de diminuir, consequentemente, as relações interpessoais.

Na Sicoob UFVCredi, é possível perceber a tentativa, por meio da cooperativa e do sistema, de inserir os meios eletrônicos no atendimento aos cooperados, para que o

fluxo de pessoas indo até a sede diminua, o que minimiza o tamanho das filas e o tempo de espera.

É notório, na Figura 4, que, aproximadamente, 70% dos entrevistados utilizam, sempre, os meios eletrônicos, disponibilizados pela Sicoob e 24% usam “às vezes”. Então, é possível afirmar que um número expressivo de associados já aderiu à utilização dos meios eletrônicos, então, agora é preciso entender melhor quais meios são utilizados e o nível de independência que os associados possuem ao usarem as tecnologias.



**Figura 4. Você costuma utilizar os meios eletrônicos disponibilizados pela cooperativa?**

Fonte: Dados da Pesquisa

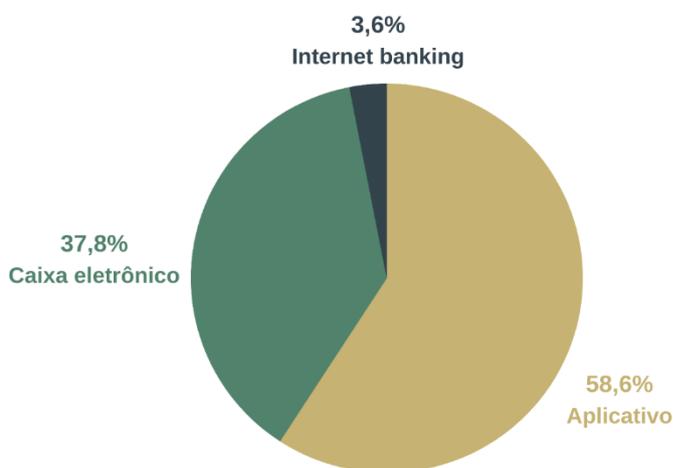
Diante disso, pode-se dizer que o resultado dessa questão vai contra o que Dresch (2012) diz quando fala sobre a adaptação das pessoas a utilização de tecnologias, pois o mesmo cita que a adoção de meios eletrônicos passa por aprovação dos clientes, os quais podem não aprovar por já estarem acostumados com o antigo tipo de atendimento, e, mesmo se tratando de uma cooperativa de crédito, o uso dos meios eletrônicos é elevado.

Todavia, esse resultado reforça a ideia de Bader e Savoia (2013) que expressam sobre incluir o público que é excluído no que se refere às tecnologias, isto é, os idosos. Tais autores citam que os idosos já estão se adequando as inovações e estão utilizando cada vez mais as tecnologias, isso é reforçado pelo resultado da questão, pois a maioria dos cooperados respondentes se enquadram no perfil de idosos e mesmo assim o percentual de utilização dos meios eletrônicos é alto.

No gráfico abaixo (Figura 5), é explicitado qual meio eletrônico, dos disponibilizados pela cooperativa, é mais utilizado. Vê-se, então, que quase 60% dos associados respondentes tem como meio principal o aplicativo, o qual possui a facilidade

de estar acessível a qualquer momento, no celular, dependendo apenas de um sinal de internet, sendo possível que o associado faça diversas operações, como transferências, pagamento de contas, acesso ao seu extrato em tempo real, assinatura de contratos, simulações de empréstimos, entre outras funções.

Contudo, o segundo meio eletrônico mais utilizado é o caixa eletrônico, o qual auxilia para um atendimento mais rápido, mas ainda causa aglomeração para ser usado, visto que é necessário ir até uma instituição para utilizá-lo e não existem um número suficiente para atender toda a demanda, o que faz com que surjam filas e ainda uma pequena demora para realização da movimentação financeira.



**Figura 5. Se sim, qual dos meios usa mais?** Fonte: Dados da Pesquisa

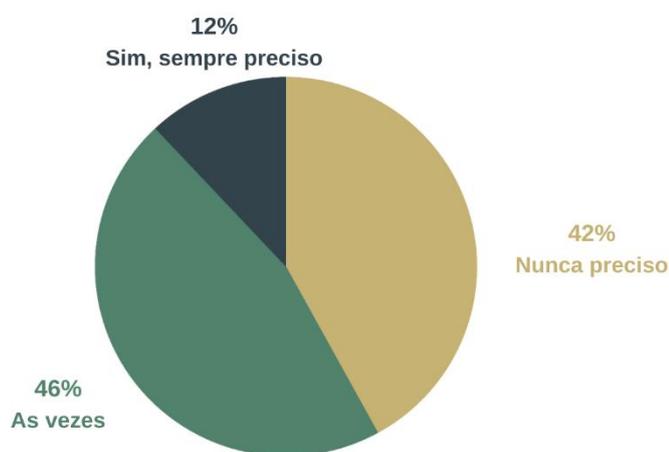
É imprescindível destacar que, durante o primeiro trimestre do ano de 2020, o Brasil começou a enfrentar a pandemia do vírus Covid-19, que perdura até os dias atuais, porém com a dificuldade em entender como tratar essa doença e a proliferação desse vírus, os governantes precisaram tomar medidas imediatas, entre elas, o *Lockdown* (confinamento). Na cidade de Viçosa, não foi diferente, por isso, a primeira decisão foi fechar todos os estabelecimentos comerciais, inclusive as instituições financeiras.

Com isso, muitos cooperados da Sicoob UFVCredi se viram em uma situação jamais enfrentada, com medo da doença e sem poder contar com o auxílio dos funcionários da cooperativa, para conseguirem ao menos sacar o seu salário. Os caixas eletrônicos ficaram à disposição dos associados, entretanto, a maioria não possuía nem a senha para usar os mesmos e muito menos sabiam mexer, o que demandou que a cooperativa direcionasse funcionários para auxiliá-los no manuseio dos equipamentos.

Ainda, essa situação fez com que muitos associados entendessem a importância de saberem utilizar os meios eletrônicos, mesmo que possuíssem receios, pois situações adversas acontecem e, nessas horas, a tecnologia torna-se essencial.

Observa-se, então, a necessidade de ajuda para o uso eficiente dos meios eletrônicos pelos associados. De acordo com o gráfico apresentado na Figura 6, 46% dos cooperados precisam de ajuda para usar algumas funções do meio eletrônico que mais se adaptam, nota-se uma dependência da maioria do público de funcionários da cooperativa, fazendo com que a tecnologia não tenha total eficácia, quando se fala em minimização do número de pessoas que vão até a agência ou diminuição das relações interpessoais.

Todavia, em segundo lugar, no gráfico tem-se a resposta “Nunca preciso”, ou seja, já existe um público em crescimento que não precisam mais de ajuda ao usar tecnologia e aderiram a utilização da mesma. E, aproximadamente, 11% dos respondentes disseram que sempre precisam de ajuda, não importando qual função os mesmos precisam desenvolver, o que não é expressivo comparado aos outros números, mas faz diferença nos primeiros dias do mês, quando vão praticamente no mesmo dia e horário para serem atendidos.



**Figura 6. Quando utiliza, o meio eletrônico respondido na pergunta anterior, precisa de ajuda?** Fonte: Dados da Pesquisa

Apesar de observar, de acordo com as respostas apresentadas nos gráficos acima, que a maioria dos respondentes utilizam algum meio eletrônico e muitos não precisam de ajuda para isso, no ano de 2020 e 2021, em que se instaurou no mundo todo a pandemia do covid-19, a cooperativa precisou se adequar às regras, extremamente novas, e realizar

a Assembleia Geral, que ocorre todos os anos presencialmente, de forma virtual. Para isso, precisou-se de utilizar um aplicativo desenvolvido pela rede Sicoob, em que os cooperados poderiam participar da AGO ao vivo e votar em todas as pautas.

Contudo, a participação nessa AGO virtual foi mais baixa que o normal, ocorrendo diversas dificuldades e reclamações por parte dos cooperados, pois não sabiam utilizar o novo aplicativo e não concordavam com a forma em que poderiam expor a sua opinião, sendo que durante a Assembleia presencial, consideram que a explanação das opiniões é feita de forma mais fácil. Portanto, essas grandes mudanças na rotina desses cooperados, ainda, não é bem aceita, principalmente quando se relaciona a tecnologia.

• **Tabela 1. Variação por idade na utilização dos meios eletrônicos**

	Aplicativo	Caixa Eletrônico	Internet Banking	Não Utilizo
Abaixo de 30 anos	81,45%	6,12%	0%	12,43%
Entre 31 e 50 anos	76,2%	16,67%	3,18%	3,95%
Acima de 51 anos	36,13%	52,92%	3,86%	7,09%

Fonte: Elaboração Própria

Segundo Kachar (2010, apud Silva, Pereira e Ferreira 2015), pessoas mais jovens estão propícias a terem maior facilidade com as inovações, pois já crescem inseridas nesse meio, diferentemente dos idosos, que cresceram em um mundo diferente e precisam agora se adaptar as tecnologias. Nota-se, então, na Tabela 1, que, a utilização do aplicativo é feita em sua maioria pelos cooperados que possuem idade entre 31 e 50 anos, os quais já estão totalmente inseridos no meio financeiro, movimentando a sua conta diariamente e que acompanharam a inserção da tecnologia no mundo e a sua adaptação nas instituições financeiras, com isso, essas pessoas conseguem se adequar de forma mais fácil a utilização dos meios eletrônicos, mesmo que dependam de ajuda para fazer algumas transações que não sejam feitas com muita frequência.

Pode-se perceber que os cooperados com mais de 51 anos, os quais não acompanharam tão de perto a inserção da tecnologia no mundo, são os que mais utilizam o Caixa Eletrônico dentro da cooperativa. Embora se considere que esse meio eletrônico também seja um avanço tecnológico, no entanto, o mesmo está na sede da cooperativa, portanto, o cooperado necessita deslocar-se para uma das sedes para realizar as suas movimentações financeiras, fazendo com que haja um movimento no entorno da instituição, o qual, muitas das vezes, geram filas, já que existem poucas máquinas. Aliás, esses cooperados costumam pedir ajuda para utilizar esse meio, pois como já estão na

cooperativa, qualquer dúvida que tenham, chamam imediatamente um funcionário, assim, esse costume faz com que não tenham vontade de aprender a fazer tudo sozinho e atrasa o atendimento presencial dentro da sede.

Todavia, é visto que o Internet Banking não é uma opção relevante para os cooperados em geral, independente das faixas etária, essa opção tem uma baixa adesão, o que pode ser uma questão a ser levantada pelos dirigentes da cooperativa, pois o investimento nessa plataforma, talvez, esteja sendo desnecessário, logo, pode ser transferido para outra área. Por fim, é possível identificar que a maioria dos respondentes utilizam algum meio eletrônico disponibilizado pela cooperativa, a maioria que não utiliza nenhum dos meios são os cooperados com mais de 51 anos, que preferem o atendimento presencial, por questão de segurança/confiança e também por não possuírem afinidade com tecnologias. De acordo com Bader e Savoia (2013), é preciso trabalhar estratégias para que se inclua a população idosa no meio tecnológico.

## **Facilidade para utilização dos meios eletrônicos**

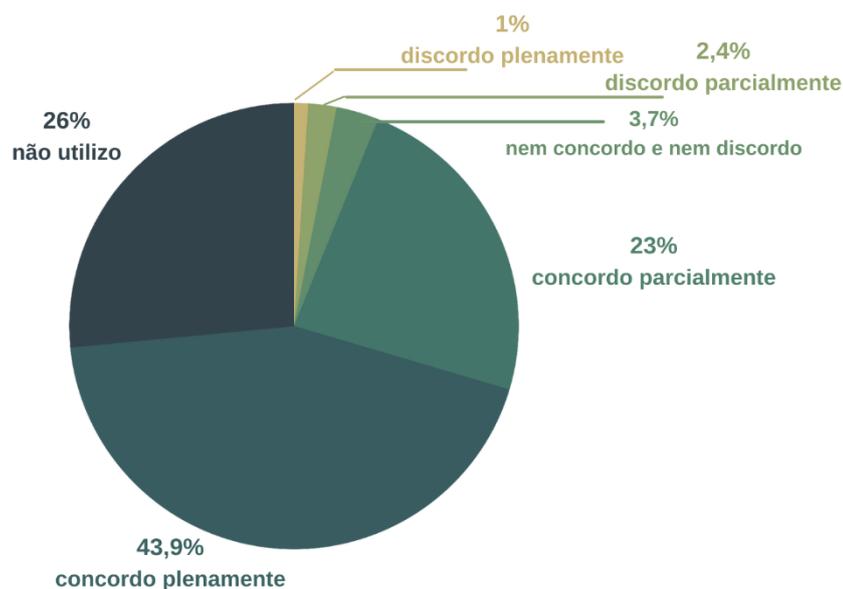
Segundo Santos (2020), “as plataformas digitais estão cada vez mais presentes no cotidiano da população, fazendo com que o mercado de aplicativos cresça sem parar, ano após ano.”. Outro dado importante, diz que mais da metade da população adulta no Brasil possuem smartphones, conseqüentemente, o uso dos aplicativos também é alto, o brasileiro passa aproximadamente 3 horas utilizando aplicativos e possui diversos instalados em seus celulares.

Desse modo, é notório a participação desse tipo de plataforma digital no cotidiano de toda sociedade, por isso, as instituições financeiras tradicionais precisam se adequar também a esse meio, pois com o avanço do número de bancos digitais, essas instituições não podem ficar para trás e correr o risco de perder clientes por falta de inovação tecnológica.

A Sicoob UFVCredi, seguindo os passos do mercado e também da confederação que faz parte, já incluiu o aplicativo como um dos meios para ofertar os seus serviços e a maioria dos seus cooperados já aderiram. O mobile banking oferecido para os associados

da instituição é o “Sicoob”, avaliado como um dos melhores aplicativos financeiros, por sua dinamicidade e ampla cartela de serviços.

Além disso, destaca-se que, como apresentado no gráfico da figura 7, os cooperados que utilizam o aplicativo, em sua maioria, concordam de maneira plena que tem facilidade para manuseá-lo, o que é considerado bom para a implantação dos meios eletrônicos na cooperativa, pois se os associados se sentirem a vontade ao utilizarem o aplicativo, vão introduzi-lo, progressivamente, na sua rotina, assim, irão até a cooperativa somente quando for extremamente necessário. Contudo, deve-se levar em consideração, ainda, a parcela de pessoas que disseram concordar parcialmente, quando se fala em facilidade, pois as mesmas encontram dificuldade para realizar algumas funções. Ademais, o segundo maior percentual de respostas se refere as pessoas que não utilizam o aplicativo, dessa forma, deve-se verificar o porquê da dificuldade e da não utilização, para tentar solucionar o problema, além de aumentar o percentual das pessoas que não possuem essa dificuldade.



**Figura 7. Tenho facilidade para utilizar o aplicativo.** Fonte: Dados da Pesquisa

Como visto acima, na figura 7, a maioria dos cooperados tem facilidade para usar o aplicativo, o qual possui praticamente todas as funções que o caixa eletrônico. Como esses dois meios estão diretamente ligados, conseqüentemente, o próximo gráfico (Figura 8), que mostra o percentual de pessoas que possuem facilidade para usar o caixa eletrônico, traz uma diferenciação entre as respostas, semelhante ao anterior.

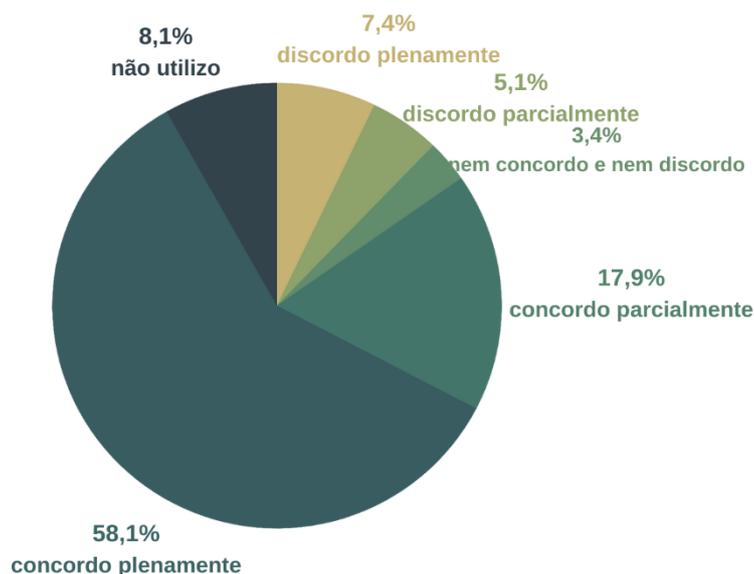
Observa-se, então, que 58% dos associados (Figura 8) possuem total facilidade em utilizar o caixa eletrônico, o qual opera em sua maioria as funções de saque e retirada

de extrato, ainda, alguns cooperados começaram a usar as funções de pagamento de boletos e solicitação de crédito pré-aprovado (antecipação salarial), direto no caixa eletrônico após a pandemia, pois nem sempre poderiam entrar na cooperativa para realizar tais transações.

Todavia, aproximadamente 18% dos respondentes disseram “concordar parcialmente”. Essas pessoas, normalmente, não conseguem realizar funções, as quais são designadas por eles como mais complexas, por exemplo, fazer um depósito, uma transferência, estorno de débito automático, retirada de extrato de meses anteriores, a realização do pedido de empréstimo, pagamento de contas, dentre outras, por isso, utilizam o equipamento somente para funções básicas e, quando precisam realizar outras, pedem ajuda a algum funcionário ou adentram a cooperativa para realizar o procedimento com um atendente.

Entretanto, uma parte dos associados dizem não ter facilidade em utilizar o meio eletrônico quando tentam usá-lo e outros não chegam a utilizar, essas pessoas precisam de ajuda para fazer qualquer transação no caixa eletrônico ou nem com ajudam utilizam, preferem o atendimento direto no caixa físico e/ou o atendimento presencial no setor de negócios. Acontece que, como já dito anteriormente, esse pequeno percentual apresentado no gráfico da figura 8, faz uma grande diferença nos primeiros dias do mês, já que causa filas e aglomeração na sede da instituição.

Nesse sentido, considera-se que, para usar o caixa eletrônico, alguns associados precisam se direcionar até a uma cooperativa do sistema Sicoob, pois não é um meio móvel, logo, as cooperativas de crédito devem investir em mais máquinas e em um bom *layout* para o espaço que comporta as mesmas, para que assim atenda a todos os associados que necessitam usar os caixas, sem que seja preciso formar filas e, conseqüentemente, tomar mais tempo que o previsto para realizar a função.

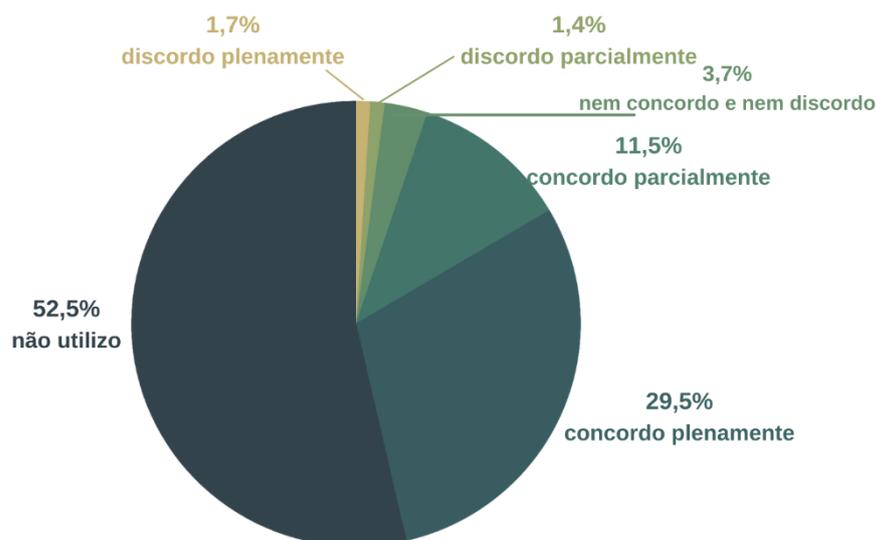


**Figura 8. Tenho facilidade para utilizar o caixa eletrônico.** Fonte: Dados da Pesquisa

Vê-se uma diferenciação, agora, na facilidade/utilização dos meios eletrônicos citados acima e o internet banking, apresentado na figura 9. Nota-se que mais da metade dos associados não utilizam o site da cooperativa para fazer as suas transações financeiras, o que deve ser levado em consideração pelos administradores da mesma, pois, para que a instituição mantenha um site ativo e com diversas funções, demanda uma equipe para estar sempre o atualizando e um custo relevante.

Dessa forma, deve-se entender o porquê de tantos associados não utilizarem o internet banking, se for por dificuldade, a cooperativa terá que tornar o site mais dinâmico e prático. Contudo, atualmente, os smartphones possuem todas as funções que um computador, por exemplo, e no celular o cooperado pode baixar o aplicativo e utilizá-lo a qualquer momento.

Entretanto, alguns cooperados (30%) utilizam o site e possuem plena facilidade para desempenhar as funções. Hodiernamente, o site da cooperativa está passando por modificações, a fim de se adequar ao padrão proposto pela confederação Sicoob, o que trará melhorias ao mesmo.



**Figura 9. Tenho facilidade para utilizar o internet banking – site.** Fonte: Dados da Pesquisa

A facilidade em utilizar os meios eletrônicos disponibilizados pela cooperativa é extremamente importante, para que a entidade consiga se adequar aos avanços tecnológicos e acompanhar o desenvolvimento do mercado e do mundo. É perceptível, então, que os meios eletrônicos (aplicativo e caixa eletrônico) são utilizados com facilidade pela maioria dos associados, fazendo com que se torne mais fácil para cooperativa se adequar ao mundo digital e oferecer cada vez mais plataformas digitais eficientes aos cooperados.

- **Tabela 2. Variação por idade sobre a facilidade para utilizar o aplicativo**

	Discordo Plenamente	Discordo Parcialmente	Não concordo e nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Plenamente	Não Utilizo
<b>Abaixo de 30</b>	6,14%	0%	6,14%	6,14%	69,1%	12,48%
<b>Entre 31 e 50</b>	0,79%	1,6%	2,41%	24,2%	58,91%	12,09%
<b>Acima de 51</b>	0%	4,5%	4,5%	23,23%	29,04%	38,73%

Fonte: Elaboração Própria

Observa-se, na Tabela 2, que os mais jovens, os quais já estão inseridos no meio financeiro e são associados da Sicoob UFVCredi, responderam na pesquisa que possuem facilidade para utilizar o aplicativo. Como apresentado na Tabela 1, esse é o meio eletrônico mais utilizado por esse público. Além disso, estudos apontam que o uso de aplicativos, no Brasil, vem crescendo exponencialmente e os smartphones fazem parte do cotidiano de 60% da população adulta (SANTOS, 2020).

Nota-se, também, que a maior porcentagem sobre a facilidade de utilização do aplicativo se encontra na resposta “Concordo Plenamente”, dada pelos cooperados com idade entre 31 e 50 anos, portanto, esse público é o que mais utiliza o aplicativo da cooperativa e possuem facilidade para usá-lo, não necessitando de auxílio de terceiros. Já o público com idade superior a 51 anos, é a maioria nos respondentes da opção “Não utilizo”, o que mostra que a maioria deles ainda não são adeptos aos aplicativos, principalmente os financeiros, muitas vezes, por medo de golpes e/ou por não saber utilizar, dependendo, eventualmente, de ajuda, o que causa mais medo ainda.

• **Tabela 3. Variação por idade sobre a facilidade para utilizar o caixa eletrônico**

	Discordo Plenamente	Discordo Parcialmente	Não concordo e nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Plenamente	Não Utilizo
<b>Abaixo de 30</b>	6,13%	0%	6,13%	18,78%	50,18%	18,78%
<b>Entre 31 e 50</b>	2,39%	2,39%	0,78%	12,8%	76,04%	5,6%
<b>Acima de 51</b>	11,62%	8,39%	4,5%	21,93%	44,54%	9,02%

Fonte: Elaboração Própria

Sobre a facilidade para utilizar o caixa eletrônico, observa-se que os cooperados que possuem a maior facilidade são os com idade entre 31 e 50 anos, além de já utilizarem também o aplicativo, já que há uma semelhança com caixa eletrônico, pois possui as mesmas funções, com a melhoria de poder ser utilizado em qualquer lugar, precisando apenas de acesso à internet.

Contudo, é notório que os cooperados com idade mais avançada possuem uma preferência na utilização desse meio, como já foi apresentado na Tabela 1, pode-se perceber que o maior índice das respostas dessa faixa etária está nas opções “Concordo Parcialmente” e “Concordo Plenamente”. Inclusive, o percentual de respondentes que disseram concordar parcialmente, na maioria das vezes, precisa de ajuda em algumas funções, mas já sabem fazer as mais utilizadas, como tirar extrato e sacar.

- **Tabela 4. Variação por idade sobre a facilidade para utilizar o internet banking – site**

	Discordo Plenamente	Discordo Parcialmente	Não concordo e nem discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Plenamente	Não Utilizo
<b>Abaixo de 30</b>	6,13%	0%	0%	12,45%	37,55%	43,87%
<b>Entre 31 e 50</b>	1,6%	2,41%	4,83%	11,28%	37,92%	41,96%
<b>Acima de 51</b>	1,28%	0,63%	2,58%	11,62%	21,93%	61,96%

Fonte: Elaboração Própria

Nesse caso, na Tabela 4, observa-se que a maioria dos respondentes não utilizam o Internet Banking, sendo que os menos adeptos a esse meio são as pessoas com mais de 51 anos. Tal situação está de acordo com a realidade da Sicoob UFVCredi e esse percentual já era esperado, pois contrasta com o que foi apresentado na Tabela 1, em que o site foi o meio eletrônico com o menor percentual entre os mais utilizados.

### **Acessibilidade**

Como publicado por Tokarnia (2020) no site *AgênciaBrasil*, mais de 40 milhões de brasileiros não possuem acesso à internet, o que dificulta a utilização de alguns meios eletrônicos, como aplicativo e site, os quais dependem de smartphones e/ou computadores para serem usados. Desse total de pessoas que não tem acesso à rede, Tokarnia (2020) apresenta que

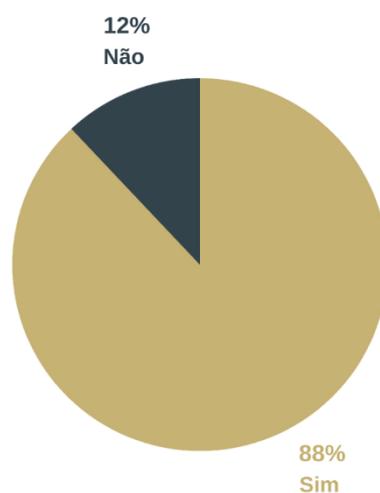
Quase a metade das pessoas que não têm acesso à rede (41,6%) diz que o motivo para não acessar é não saber usar. Uma a cada três (34,6%) diz não ter interesse. Para 11,8% delas, o serviço de acesso à internet é caro e para 5,7%, o equipamento necessário para acessar a internet, como celular, laptop e tablet, é caro.

Contudo, como explanado na discussão sobre inclusão financeira, as tecnologias dentro do sistema financeiro, ainda, são consideradas algo novo, por isso, precisa ser tratada dessa forma, ou seja, é necessário que se passe informações e conhecimento sobre os serviços digitais, para que seja possível incluir todos nessa inovação.

No entanto, de acordo com os percentuais demonstrados nos gráficos das Figuras 10 e 11, para os cooperados da Sicoob UFVCredi, a acessibilidade, quanto a possuir aparelhos compatíveis com as plataformas digitais, não é um problema. Quase 90% possuem smartphones para utilização do aplicativo e 78% possuem celular ou

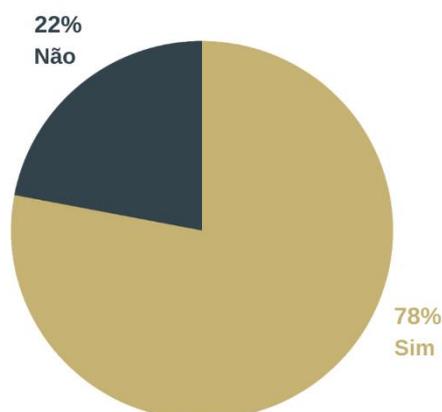
computador para utilização do site. Desse modo, a falta de equipamento para usar os meios digitais disponibilizados pela cooperativa não é um empecilho.

No entanto, ainda, existe uma pequena parcela que, não pode ser esquecida, a qual não possui acesso a celular e/ou computador para usufruir das plataformas digitais, esses cooperados, talvez, até possuam interesse em conhecer as plataformas, mas não tem aparelhos compatíveis e, por isso, dependem do atendimento presencial e, muitas das vezes, enfrentam as grandes filas e a demora no atendimento, por falta de opção.



**Figura 10. Você possui celular compatível para utilização do aplicativo?** Fonte: Dados da Pesquisa

Na figura acima, podemos notar que aproximadamente 13% dos cooperados não possuem celular compatível para utilizar o aplicativo e na figura abaixo, nota-se um aumento no percentual, para 22%, que não tem acesso ao celular e nem a um computador, ou seja, essas pessoas não tem familiaridade alguma com os meios eletrônicos e dificilmente vão se sentir à vontade em aderir a utilização dos mesmos, pois muitos são leigos nessa área e, conseqüentemente, tem mais receio quando se fala em tecnologia. Aliás, alguns deles não adentraram nesse meio por falta de oportunidade e renda, pois não poderiam deixar de comprar produtos essenciais (higiene, saúde, alimentação, etc) e pagar contas (água, luz, aluguel, etc), a fim de adquirir um *smartphone* ou um computador.



**Figura 11. Você possui computador ou smartphone para utilização do site (internet banking)?** Fonte: Dados da Pesquisa

Pode-se confirmar esses dados através do estudo apresentado no início do artigo, em que Bader e Savoia (2013) apontam que, no Brasil, o percentual de uso de celulares vem crescendo cada vez mais, o que auxilia essa nova logística bancária e também é uma vantagem para a evolução da inclusão financeira.

### **Atendimento presencial**

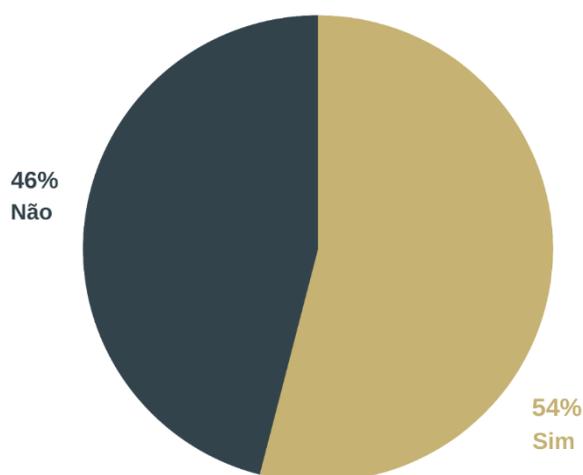
As cooperativas de crédito têm como um diferencial no seu atendimento a priorização da humanização no relacionamento entre cooperativa e cooperado, ou seja, a instituição investe em um bom relacionamento com os associados e preza por um atendimento mais próximo, para que o cooperado se sinta em um ambiente confiável, seguro e entenda o seu papel de dono da entidade. A partir desse relacionamento mais humanizado, a cooperativa consegue entender melhor quais são os reais problemas de cada associado e qual é a melhor opção para solucioná-los, participando, assim, da vida do cooperado e do desenvolvimento dele junto com a instituição financeira.

Entretanto, o estilo de atendimento das cooperativas foi pensado há anos e, atualmente, com o mundo globalizado e a introdução constante de tecnologias no cotidiano da população, esse modo priorizado pelas cooperativas tem a necessidade de se adequar.

Como citado anteriormente, o uso dos canais de atendimento digitais muda completamente o antigo modo de relacionamento entre o banco e o cliente, já que os afasta, fazendo com que o atendimento se torne mais impessoal, entretanto, mais

direcionado, pois é apresentado para o cliente o produto/serviço que se enquadra no seu perfil.

Atualmente, as instituições financeiras tradicionais precisam correr contra o tempo para se adequar as tecnologias que são ofertadas diariamente por bancos digitais, todavia, os bancos digitais tem um grande desafio também, mudar uma cultura construída há muito tempo, que é a do atendimento presencial. No gráfico abaixo (figura 12), podemos notar que as pessoas, ainda, se vêm divididas quanto se fala nesse assunto.



**Figura 12. Prefere o atendimento presencial à utilização dos meios eletrônicos?** Fonte: Dados da Pesquisa

A partir dos percentuais explicitados no gráfico acima, pode-se notar que a maior parcela (53,4%) dos cooperados tem preferência pelo atendimento presencial, ao invés de utilizar algum meio eletrônico. O motivo desse maior percentual está implícito na cultura vivenciada dentro da Sicoob UFVCredi, que conta com a maioria dos seus associados idosos, assim tende a priorização de um relacionamento mais humanizado, principalmente quando se fala em finanças. A outra parte dos respondentes (46,6%), os quais preferem a utilização dos meios eletrônicos, encontram-se em sua maioria entre a faixa etária de 31 a 50 anos, esses que já estão mais acostumados com a introdução da tecnologia no cotidiano e na resolução dos problemas.

Dessa maneira, como explicitado por Silva, Pereira e Ferreira (2015), não se pode generalizar quando se fala no uso de tecnologias, visto que muitas pessoas ainda preferem separar um tempo do seu dia para ir até o estabelecimento, pois sentem a necessidade de ver o produto e/ou conversar com um atendente, para que consiga entender melhor sobre o que está adquirindo e ter uma maior segurança.

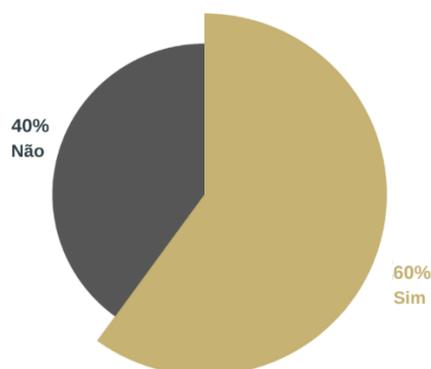
Portanto, o motivo da grande movimentação de associados dentro da cooperativa, principalmente no início do mês, é a preferência pelo atendimento presencial, sendo justificada pela facilidade, pois possuem dificuldades com meios eletrônicos, pelo esclarecimento de dúvidas de uma forma mais rápida e pela maior segurança e confiabilidade, já que os golpes estão aumentando cada vez mais, um dos associados que respondeu o questionário disse: “As máquinas não substituem as pessoas, apenas facilitam o trabalho.”.

### **Ajuda nos Caixas Eletrônicos**

O auxílio no caixa eletrônico é solicitado por muitos cooperados, por quererem realizar a sua movimentação financeira de forma mais rápida, mas, nem sempre possuem a destreza de utilizá-lo. Muitos já sabem usar, porém demoram para realizar operações e preferem chamar um estagiário para ajudar, outros só sabem o básico, saque e tirar extrato, e alguns não tem conhecimento para esse uso e, por isso dependem de ajuda.

Essa ida ao caixa eletrônico faz com que a circulação de pessoas dentro da cooperativa diminua, em partes, contudo com a dependência de ajuda, não reduz as filas, pois não há uma pessoa específica para realizar esse serviço, como em outras instituições financeiras, normalmente, os estagiários são quem realizam essa função, mas não é exclusiva.

Por isso, o percentual de cooperados que gostariam que tivesse um funcionário somente para ajudar no caixa eletrônico é alto, como apresentado no gráfico da figura 13, mais de 60% são a favor. Percebe-se, então, uma tendência a utilizar um dos meios eletrônicos disponibilizados pela cooperativa, entretanto, com uma dependência do atendimento presencial, pois, ainda, precisam de ajuda para usá-lo e tirar dúvidas.



**Figura 13. Gostaria que tivessem pessoas, especificamente, para ajudar nos caixas eletrônicos?** Fonte: Dados da Pesquisa

## Considerações Finais

No decorrer da pesquisa foi possível identificar a importância das cooperativas de crédito adentrarem-se no meio tecnológico, bem como oferecerem aos associados as inovações nos meios eletrônicos. Entretanto, notou-se que esse tipo de sociedade tem como base princípios humanitários, por isso, tem como um de seus diferenciais o relacionamento interpessoal e a participação ativa na vida dos associados. Dessa forma, equilibrar essas duas vertentes torna-se um desafio, o qual é vencido diariamente pelas cooperativas.

Além disso, a área de pesquisa é um local que fazia parte da rotina da pesquisadora e os cooperados, respondentes da pesquisa, eram de fácil acesso, tanto quando iam até a sede da instituição como também ao responder e-mails referente a Sicoob UFVCredi, desse modo, considera-se que não houveram limitações para obtenção dos resultados, sendo que precisou, somente, em alguns momentos, fazer a leitura das perguntas e auxiliar alguns cooperados, com baixo grau de escolaridade, nas respostas. Em estudos futuros, seria de grande importância e agregaria ainda mais nas pesquisas nessa área, que fossem analisados o comportamento dos cooperados que passaram a utilizar os meios eletrônicos depois de certa idade, outra análise que seria de forte contribuição é sobre o comportamento da cooperativa após a maioria dos seus cooperados aderirem a utilização dos meios eletrônicos.

Esta pesquisa tinha como objetivo geral analisar a utilização dos meios eletrônicos, dentro da cooperativa, e comparar essa utilização com o atendimento presencial. Através do questionário aplicado, o referido objetivo foi atingido, já que foi possível identificar o quanto os cooperados já aderiram aos meios eletrônicos, contudo, pode-se notar também que, ainda, há uma preferência pelo atendimento presencial, por falta de confiança nas tecnologias e baixo conhecimento das mesmas.

Na Sicoob UFVCredi, a partir dos dados colhidos no questionário, é notório que a instituição já está investindo nas plataformas digitais e, por mais que a maioria do seu público seja idoso, a aceitação por parte dos mesmos tem sido positiva. Todavia, identificamos que a maior parcela dos cooperados tem a preferência no atendimento presencial devido a insegurança em utilizar os meios eletrônicos e tê-lo como principal meio para transações financeiras. Outra vertente, notada através dos resultados da pesquisa, foi que a maioria das pessoas que utilizam o aplicativo são o público com idade

entre 31 e 50 anos e já os associados com idade superior a 51 anos preferem utilizar o caixa eletrônico.

Portanto, a circulação de pessoas na sede da cooperativa ainda é grande, pelo fato de que a maioria dos seus cooperados estão com idade superior a 51 anos e uma parcela dos mesmos já aderiram ao meio eletrônico, logo, preferem utilizar o caixa eletrônico, o qual não é móvel, dessa forma, precisam ir até uma agência para usá-lo e, muitas vezes, pedem auxílio para realizar funções que fogem do cotidiano, assim aproveitam o fato de que já estão na cooperativa para que os funcionários possam auxiliá-los com maior segurança e praticidade. Sendo assim, para diminuir as filas nos terminais, a cooperativa poderia investir em mais máquinas e contratar pessoas para ficarem à disposição nos caixas, que auxiliem os cooperados que necessitarem de ajuda e sanando dúvidas, fazendo com que a resolução da movimentação financeira seja mais ágil e não tire um funcionário de suas funções principais.

Dessa forma, considera-se que a cooperativa Sicoob UFVCredi, apesar de ter um percentual expressivo de cooperados que ainda preferem um atendimento presencial e não se familiarizam com as tecnologias, conseguirá implantar cada vez mais a tecnologia no seu cotidiano, contando que não perca a sua essência em criar laços com os cooperados e preze por um bom atendimento, independente da forma que for feito, no intuito de fazer com que os mesmos consigam ainda se sentirem importantes na construção e desenvolvimento da entidade. Assim, não ficará para trás, em relação aos bancos digitais, nas inovações tecnológicas e sim a frente dos mesmos no que se refere à questão de seguridade, humanização e assistência ao seu público.

## Referências Bibliográficas

BADER, Marcos; SAVOIA, José Roberto Ferreira. Logística da Distribuição Bancária: Tendências, Oportunidades e Fatores para Inclusão Financeira. **Revista de Administração de Empresas**, vol. 53, 2013, p. 208-215. Fundação Getúlio Vargas, São Paulo. Disponível em: <[www.redalyc.org/articulo.oa?id=155125723006](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=155125723006)> Acesso em: 29 de out. de 2020

Banco Central do Brasil. **Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>> Acesso em: 20 de out. de 2021

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. Cap. 3, Ed. UFSC, 5ª Edição, 2002.

DRESCH, Luciana Patrícia. **O Acesso a Serviços Financeiros por meio de Caixas Eletrônicos**: Uma análise da utilização pelos associados de uma cooperativa de crédito. UNIJUÍ. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/1064/Luciana%20Patricia%20Dresch.pdf?sequence=1>> Acesso em: 29 de out. de 2020

FERREIRA, Paulo Afonso. **O avanço da tecnologia e as transformações na sociedade**. Revista Agência de Notícias. Disponível em: <<https://noticias.portaldaindustria.com.br/artigos/paulo-afonso-ferreira/o-avanco-da-tecnologia-e-as-transformacoes-na-sociedade/>> Acesso em: 27 de julho de 2021

LIZOTE, Suzete Antonieta *et al.* **Análise de Variáveis de Relacionamento em Cooperados**: um estudo exploratório com associados a cooperativas de crédito. UNIVALI, 2013. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos13/318443.pdf>> Acesso em: 29 de out. de 2020

Mundocoop. **Cooperativas de Crédito ampliam participação no Sistema Financeiro Nacional**. Disponível em: <<https://www.mundocoop.com.br/destaque/cooperativas-de-credito-ampliam-participacao-no-sistema-financeiro-nacional.html>> Acesso em: 20 de out. de 2021

Portal do Cooperativismo Financeiro. **História do Cooperativismo de Crédito no Brasil**. Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo/historia-no-brasil/>> Acesso em: 19 de julho de 2021

Revista Ensino Superior. **Taxa de brasileiros com ensino superior chega a 34,3%**. 2019. Disponível em: <<https://revistaensinosuperior.com.br/ensino-superior-diploma/>> Acesso em: 26 de julho de 2021

SANTOS, Adriano. Brasil, segundo país onde o mercado de aplicativos mais cresce. **Revista Terra**, 2020. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/dino/brasil-segundo-pais-onde-o-mercado-de-aplicativos-mais-cresce,1fd9d38aa995ad8ca1243f6c58080f79u2ee8tfj.html>> Acesso em: 27 de julho de 2021

Sicoob UFVCredi. Disponível em:  
<<https://www.sicoob.com.br/web/sicoobufvcredi>> Acesso em: 19 de julho de 2021

SILVA, Daiane Aparecida Souza; PEREIRA, Michele Morais Oliveira; FERREIRA, Michelle Cristina. Terceira Idade e Tecnologia: um estudo sobre a utilização da internet e do comércio eletrônico. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia**. Núm. XII, p. 61-87, Centro de Ensino Superior de São Gotardo, 2015. Disponível em:  
<<http://www.periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia/article/view/230>>  
Acesso em: 29 de out. de 2020

SILVA, Géssika Cecília Carvalho da; MOREIRA, Eliana Monteiro. **Reduzindo as desigualdades e a estratificação de gênero? Uma análise do Programa Nacional Trabalho e Empreendedorismo da Mulher**. 36º Encontro Anual da ANPOCS, Universidade da Paraíba. Disponível em: <  
<https://www.anpocs.com/index.php/papers-36-encontro/gt-2/gt06-2/7895-reduzindo-as-desigualdades-e-a-estratificacao-de-genero-uma-analise-do-programa-nacional-trabalho-e-empendedorismo-da-mulher/file>> Acesso em: 26 de julho de 2021

Sistema Ocepar. BC I: Banco Central cria nova classificação para cooperativas de crédito. **Informe Paraná Cooperativo**, 2015. Disponível em:  
<<http://www.paranacooperativo.coop.br/ppc/index.php/sistema-ocepar/comunicacao/2011-12-07-11-06-29/ultimas-noticias/104994-bc-i-banco-central-cria-nova-classificacao-para-cooperativas-de-credito>> Acesso em: 19 de julho de 2021

SOUZA, Leonardo Rafael de. **Panorama das cooperativas de crédito no Brasil**. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.18543/dec-17-2021pp97-130>> Acesso em: 10 de junho de 2021

TOKARNIA, Mariana. **Um em cada 4 brasileiros não tem acesso à internet, mostra pesquisa**. AgênciaBrasil, 2020. Disponível em:  
<<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>> Acesso em: 31 de julho de 2021

## Anexo

### I – Questionário:

Qual a sua idade? \*

- Menor de 18 anos;
- Entre 18 e 30 anos;
- Entre 31 e 50 anos;
- Entre 50 e 70 anos;
- Acima de 70 anos.

Qual a sua formação acadêmica? \*

- Analfabeto;
- Ensino fundamental incompleto;
- Ensino fundamental completo;
- Ensino médio incompleto;
- Ensino médio completo;
- Ensino superior incompleto;
- Ensino Superior completo.

Você costuma utilizar os meios eletrônicos disponibilizados pela cooperativa? \*

Ex.: Caixa Eletrônico, Aplicativo e/ou Outros

- Sempre
- As vezes
- Nunca

Quando utiliza, precisa de ajuda? \*

- Sim, sempre preciso
- As vezes, depende do que preciso
- Nunca preciso
- Outro: \_\_\_\_\_

Tem facilidade para utilizar o aplicativo? \*

- Sim
- Não
- Outro: \_\_\_\_\_

Você possui aparelho compatível para utilização do aplicativo e/ou site? \*

- Sim
- Não

Prefere o atendimento presencial à utilização dos meios eletrônicos? \*

- Sim
- Não

Se sim, por quê?

Sua resposta \_\_\_\_\_

Gostaria que tivessem pessoas, especificamente, para ajudar nos caixas eletrônicos? \*

Sim

Não

Acha o aplicativo fácil de utilizar? \*

Sim

Não

Não utilizo

Observações gerais.

Sua resposta

---