

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC  
Centro Sócio-Econômico  
Departamento de Ciências Econômicas

DANGELO DALLA ROSA

**CARTÃO DE CRÉDITO: Evolução do uso e  
análise do SICOOB/SC, no período 2001 - 2008**

Florianópolis, 2009

DANGELO DALLA ROSA

**CARTÃO DE CRÉDITO: Evolução do uso e  
análise do SICOOB/SC, no período 2001 - 2008**

Monografia submetida ao curso de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito obrigatório para a obtenção do grau de Bacharelado.

**Orientador: Ricardo José Araújo de Oliveira, Dr.**

Florianópolis, 2009

DANGELO DALLA ROSA

**CARTÃO DE CRÉDITO: Evolução do uso e  
análise do SICOOB/SC, no período 2001 - 2008**

Esta monografia foi julgada adequada para obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.

Florianópolis, 1 de Julho de 2009.

---

Prof. Ricardo José Araújo de Oliveira, Dr.  
Diretor do Centro Sócio-Econômico - UFSC  
Orientador

---

Prof.<sup>a</sup> Maria de Lourdes Pereira Dias, Ma.  
Departamento de Economia - UFSC

---

Luiz Carlos Pizzolo da Silva  
Gerente Comercial - SICOOB Central SC

## RESUMO

DALLA ROSA, Dangelo. **Cartão de Crédito: Evolução do uso e análise do SICOOB/SC, no período 2001 - 2008.** 2009. 61f. Monografia (Bacharelado em Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

O presente trabalho tem por objetivo verificar a evolução do uso de cartões de crédito no Brasil, analisando o crescimento deste meio de pagamento com foco nas instituições financeiras emissoras dos cartões. Também fará uma análise do Sistema das Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB) em Santa Catarina verificando seu crescimento no Sistema Financeiro Nacional, analisando a evolução do uso de cartões de crédito em substituição aos cheques e mensurando o impacto financeiro desta substituição. Foram analisados dados do Banco Central do Brasil – BCB, da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS e do SICOOB/SC, compreendendo o período de 2001 a 2008. Após análise dos dados, foi aplicado um questionário aos gerentes das cooperativas do referido sistema com objetivo de buscar explicações para o atual cenário observado na emissão e utilização de cartões de crédito. Tanto no sistema SICOOB/SC como no restante do Brasil, verifica-se que a elevação da utilização de cartões é expressiva, aumentando constantemente e se tornando um dos principais meios de pagamento em substituição aos cheques. O SICOOB/SC emite cartões de crédito com as bandeiras MasterCard, VISA e CABAL e obteve um crescimento com o produto superior ao observado no Brasil, mas verifica-se que apenas 4,45% dos associados possuem cartão de crédito do SICOOB/SC. No Brasil, a média é de 1,70 cartões de crédito para cada pessoa economicamente ativa. A receita do SICOOB/SC com o referido produto no período 2001-2008 foi de R\$ 107.311,00 (cento e sete mil, trezentos e onze reais), sendo que mais de 69% desta receita foi obtida somente no ano de 2008. O resultado financeiro para o referido sistema entre 2001 e 2008, que se dá com a redução de despesas obtida com a diminuição da emissão de cheques somada à receita gerada na utilização de cartões, foi de R\$ 2.379.449,00 (dois milhões, trezentos e setenta e nove mil, quatrocentos e quarenta e nove reais). Na visão dos gerentes das cooperativas do SICOOB/SC, foram identificadas algumas características que os cartões de crédito devem possuir para serem atrativos aos associados, como por exemplo desconto nas anuidades e taxa de juros atrativas. Também foi identificado que os principais problemas que dificultam a disseminação do cartão de crédito é a cultura do associado que não tem o hábito da utilização e também a rede de estabelecimentos comerciais restrita em diversas cidades que o SICOOB atua em Santa Catarina.

**Palavras-chave:** Cartão de Crédito. Cheque. Cooperativas de Crédito.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1. Cheques Trocados - Valor (em R\$ bilhões).....	19
Gráfico 2. Número de Associados do SICCOOB/SC entre os anos de 2001 e 2008.....	27
Gráfico 3. Ativos Financeiros do SICCOOB/SC (R\$ Mil).....	27
Gráfico 4. Importância da Substituição dos Cheques por Cartões .....	31
Gráfico 5. Satisfação dos Associados com a Substituição dos Cheques .....	32
Gráfico 6. Impacto para a Cooperativa com a Substituição dos Cheques.....	32
Gráfico 7. Importância do Desconto na Anuidade dos Cartões .....	33
Gráfico 8. Grau de Importância da Taxa de Juros do Cartão .....	33
Gráfico 9. Importância do Benefício “Milhagem Aérea” no Cartão de Crédito .....	34
Gráfico 10. Importância do Acúmulo de Pontos para Troca por Produtos .....	35
Gráfico 11. Formas de Mídia mais Eficazes para Estímulo ao Uso de Cartões de Crédito .....	35
Gráfico 12. Principais Pontos que Dificultam a Disseminação dos Cartões de Crédito .....	36
Gráfico 13. Nível de Aceitação de Cartões no Comércio Local .....	36
Gráfico 14. Percentual de Sócios que as Cooperativas Pretendem Atingir com Cartões de Crédito, no Prazo de 1 Ano .....	37
Gráfico 15. Percentual de Cooperativas que Possuem Programas de Incentivo ao Uso de Cartões.....	37

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Cartões de Crédito no Brasil.....	16
Tabela 2. Cheques Trocados por Região Geográfica – Quantidade (milhões) .....	18
Tabela 3. Cheques Trocados por Região Geográfica - Valor (R\$ bilhões).....	19
Tabela 4. Países com Maior Expressão no Cooperativismo de Crédito.....	21
Tabela 5. Participação das Cooperativas de Crédito em Alguns Países.....	21
Tabela 6. Quantitativo de Instituições Autorizadas a Funcionar pelo BCB.....	23
Tabela 7. Participação dos Diversos Segmentos do SFN nos Ativos Totais do Sistema (%)..	24
Tabela 8. Cooperativas de Crédito do SICOOB/SC.....	26
Tabela 9. Cheques Compensados (emitidos por associados do SICOOB/SC).....	28
Tabela 10. Número de Associados ao SICOOB/SC.....	28
Tabela 11. Média de Cheques por Associado (emissão anual) .....	28
Tabela 12. Cartões de Crédito no SICOOB/SC.....	29
Tabela 13. Relação da PEA com o Número de Cartões de Crédito no Brasil.....	30
Tabela 14. Relação da PEA com o Número de Cheques Trocados no Brasil .....	39
Tabela 15. Resultado da Substituição do Cheque por Cartão de Crédito no SICOOB/SC entre os Anos de 2001 e 2008.....	41
Tabela 16. Projeção da Receita do SICOOB/SC com Cartões no Prazo de 1 Ano .....	42
Tabela 17. Projeção da Receita Financeira com a Evolução dos Cartões de Crédito (Anual) .	43

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 TEMA E PROBLEMA.....	8
1.2 OBJETIVOS.....	9
<b>1.2.1 Geral .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.2 Específicos .....</b>	<b>9</b>
1.3 HIPÓTESES.....	10
1.4 JUSTIFICATIVA.....	11
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
2.1 VARIÁVEIS IDENTIFICADAS .....	13
2.2 TÉCNICAS DE PESQUISA .....	14
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
3.1 CARTÕES DE CRÉDITO .....	16
3.2 O AVANÇO TECNOLÓGICO DOS MEIOS DE PAGAMENTO.....	17
3.3 CHEQUES.....	17
<b>3.3.1 Custo dos Cheques.....</b>	<b>19</b>
3.4 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO MUNDO.....	20
3.5 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO BRASIL.....	22
3.6 O SISTEMA SICOOB .....	24
<b>3.6.1 O sistema SICOOB/SC.....</b>	<b>25</b>
<b>4. ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>30</b>
4.1 CARTÕES DE CRÉDITO .....	30
4.2 UTILIZAÇÃO DE CHEQUES .....	38
4.3 SUBSTITUIÇÃO DE CHEQUES POR CARTÕES DE CRÉDITO.....	39
4.4 PROJEÇÃO DO CRESCIMENTO DE CARTÕES NO SICOOB SC.....	41
<b>5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>44</b>
5.1 CONCLUSÕES.....	44
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	46
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICE A – RESOLUÇÃO N° 3.518 DO CMN .....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GERENTES DAS COOPERATIVAS DO SICOOB/SC .....</b>	<b>56</b>
<b>APÊNDICE C – RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GERENTES DAS COOPERATIVAS DO SICOOB/SC .....</b>	<b>58</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, pode-se verificar atualmente que as principais formas de pagamento para aquisição de produtos e serviços são cartões de crédito, cartões de débito, cartões de lojas, cheque e dinheiro. O presente trabalho teve foco no cartão de crédito, por este ser o instrumento de maior representação (em número de transações e em valor movimentado) entre as modalidades de cartão existentes (ABECS, 2009). Quanto à utilização de cheques, a redução do seu uso é impressionante, chegando a diminuir quase 50% na quantidade de cheques trocados nas instituições financeiras do Brasil nos últimos 10 anos (BCB, 2009).

O cartão de crédito é um instrumento que possibilita ao usuário ou portador realizar compras ou pagar por serviços de forma eletrônica. O cartão possui um limite de crédito, definido pelo agente financiador (instituição financeira) da compra, o qual garante o pagamento ao estabelecimento comercial. Além do portador e do financiador, existe outro agente envolvido nas transações com cartões que é a bandeira ou adquirente do cartão de crédito. A função da bandeira é fazer a comunicação de forma eletrônica, entre o estabelecimento comercial e o emitente do cartão. A bandeira ou adquirente, também é responsável por emitir a fatura de pagamento ao usuário do cartão e fazer o pagamento ao lojista ou prestador do serviço. O estabelecimento comercial que realiza a venda tem a segurança do recebimento do valor em uma conta corrente, normalmente, trinta e um dias após a transação. Conforme verificado em *sites* de bancos e cooperativas de crédito, as principais bandeiras de cartões de crédito ofertadas atualmente são VISA, MasterCard, Diners Club, American Express, CABAL e Hipercard.

A análise deste trabalho está direcionada para as instituições financeiras, as quais disponibilizam o instrumento cartão de crédito ao seu público, promovendo uma mudança no Sistema Financeiro Nacional (SFN), o qual apresenta uma redução na utilização de dinheiro em espécie e também em cheque. A evolução dos cartões de crédito, quanto ao número de cartões, valor transacionado e quantidade de compras, é surpreendente. Segundo a Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - ABECS, no ano de 2001 existiam 38 milhões de cartões de crédito no Brasil e em dezembro de 2008 este número chegou a 124 milhões. Ao verificar a quantidade de compras, pode-se perceber que este número evoluiu de 700 milhões para 2,2 bilhões no período em questão (2001 – 2008) e o valor movimentado foi de R\$ 59,6 bilhões no ano de 2001 para R\$ 215,1 bilhões em 2008 (ABECS, 2009).



## 1.1 TEMA E PROBLEMA

Atualmente observa-se uma forte mudança entre os consumidores brasileiros em relação às formas de pagamento utilizadas na aquisição de produtos e serviços. A *Internet*, os cartões de crédito/débito e até mesmo o telefone celular, são recursos cada vez mais comuns entre os consumidores brasileiros. O tema deste trabalho foi definido em função da grande evolução observada nos últimos anos, na utilização de cartões de crédito como meio de pagamento no Brasil e também diante do aumento da representatividade das cooperativas de crédito no Sistema Financeiro Nacional. Teve foco nas instituições financeiras como emissoras de cartão de crédito, não se aprofundando na análise do consumidor, suas preferências e motivos. Será verificado como a evolução deste produto, cartão de crédito, vem ocorrendo entre as cooperativas de crédito, mais especificamente no Sistema das Cooperativas de Crédito do Brasil em Santa Catarina (SICOOB/SC). O período estudado compreendeu os últimos oito anos (2001-2008). As cooperativas de crédito são instituições financeiras, constituídas como sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, sem fins lucrativos, com o objetivo de propiciar crédito e prestar serviços aos seus associados (BCB, 2006).

Um problema, conforme Gil (1991, p.52), será relevante cientificamente à medida que conduzir à obtenção de novos conhecimentos. O problema que levanta-se no presente estudo é *verificar se as cooperativas de crédito do sistema SICOOB/SC acompanharam a evolução na emissão de cartões de crédito do Sistema Financeiro Nacional e qual o impacto financeiro para o SICOOB/SC com a substituição da emissão de cheques por cartões de crédito.*

Tal assunto pode ser melhor compreendido no desenvolvimento do trabalho, onde poderá se observar que as instituições financeiras no Brasil têm mudado muito sua forma de trabalho com relação à utilização de cartões de crédito, fato muito relevante no momento de levantamento de custos para a instituição. Analisando as cooperativas de crédito do SICOOB/SC será verificado se a emissão de cartões de crédito cresce no mesmo ritmo das instituições financeiras do Brasil e qual a redução de custos para o sistema SICOOB/SC com o crescimento da utilização de cartões de crédito.

Analisando o contexto econômico recente, percebe-se que a utilização de cartões de crédito é um meio de pagamento que cresce num ritmo muito acelerado. Esta mudança cultural é

abordada no trabalho ao analisar o sistema SICCOOB/SC, o qual compreende quarenta e quatro (44) cooperativas de crédito singulares em Santa Catarina (SICCOOB/SC, 2008). As cooperativas de crédito no Brasil têm um importante papel na política econômica, a qual vem priorizando nos últimos anos o crédito, o microcrédito, o empreendedorismo e a geração de trabalho e renda. O Banco Central do Brasil, órgão responsável pela normatização da estruturação, supervisão e funcionamento das cooperativas de crédito, conforme inciso VIII do art. 192 da Constituição Federal de 1988, demonstrou a importância das cooperativas, através de diversas resoluções que flexibilizaram o funcionamento destas instituições, principalmente a partir do ano 2000.

No sistema SICCOOB/SC, o qual é objeto de estudo deste trabalho, poderá se verificar a expansão em suas atividades e verificar se este sistema tem realizado esforços no sentido de acompanhar essa tendência expansionista do cartão de crédito, e em caso negativo, quais são suas dificuldades, os porquês da não evolução na emissão de cartões de crédito num ritmo tão rápido quanto o mercado em geral.

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Geral

Verificar através dos dados do SFN, a elevação na emissão de cartões de crédito dos bancos e demais instituições financeiras a partir do ano 2001 e verificar se as cooperativas de crédito do SICCOOB/SC acompanharam esse crescimento, mensurando o impacto financeiro para as cooperativas com a substituição dos cheques por cartões de crédito.

### 1.2.2 Específicos

- Caracterizar o mercado de cartões de crédito nos últimos oito anos e demonstrar a evolução nos números de cartões emitidos, número de transações e valores movimentados, com foco nas instituições financeiras;
- Demonstrar o crescimento das cooperativas de crédito no Brasil, comparando o Brasil aos países com destaque na disseminação do cooperativismo de crédito;
- Verificar se as cooperativas de crédito do sistema SICCOOB/SC elevaram a emissão de cartões de crédito no mesmo ritmo do mercado em que estão inseridas;

- Identificar as causas (em caso de comprovação negativa do item mencionado acima) que não permitem o crescimento da emissão de cartões de crédito por parte das cooperativas do SICOOB/SC;
- Verificar o impacto financeiro no referido sistema, caso este não aumente a emissão de cartões em substituição aos cheques.

### 1.3 HIPÓTESES

A verificação do crescimento na emissão de cartões de crédito no Brasil pode ser vista como uma tendência de mercado e também como uma necessidade por parte das instituições financeiras (bancos, cooperativas de crédito, financeiras) de redução dos custos operacionais, frente ao cenário econômico que se observa nos últimos anos. Cenário este que requer cada vez mais que as instituições utilizem produtos como fonte de receita, ao invés de utilizarem basicamente o *spread* nas operações de crédito. Pode-se perceber que as instituições financeiras, principalmente os bancos, atuam fortemente na venda de cartões junto aos seus clientes. Um dos principais motivos é o elevado custo para a instituição, com a utilização de cheques por parte do seu cliente. Um estudo do Banco Central do Brasil (BCB) mostrou que uma folha de cheque utilizada por um correntista, gera uma despesa de R\$ 1,07 (um real e sete centavos). Se o correntista utilizar o cartão de crédito ao invés do cheque, a instituição deixará de ter a despesa com o cheque e passará a ter uma receita, uma vez que toda transação com cartão de crédito gera uma receita para a instituição financeira que o emitiu.

Ao analisar as cooperativas de crédito do sistema SICOOB/SC verificam-se algumas diferenças com relação a um banco. Uma das principais diferenciações que estão elucidadas nas próprias agências é o atendimento ao associado. Hoje em dia, a necessidade de agilidade e diminuição de custos obriga os bancos a buscarem soluções tecnológicas que atendam seus clientes de forma rápida e com baixo custo. O auto-atendimento por exemplo, é responsável por operar grande porcentagem dos serviços prestados, o que requer cada vez mais soluções tecnológicas, como o cartão de crédito, para realização dos serviços. Nas cooperativas de crédito, onde o número de associados é inferior ao número de clientes de um banco, a tecnologia não se torna um fator essencial. Portanto, existe a necessidade do atendimento ao associado através das máquinas de auto-atendimento, mas numa demanda menor do que a dos bancos tradicionais no SFN.

Outro ponto que alavanca a utilização de cartões é a concorrência entre os grandes bancos comerciais que atuam no Brasil, que os obriga a oferecer vantagens aos clientes como meio de fidelização. Através dos cartões de crédito os bancos podem oferecer inúmeros benefícios, como os programas de recompensa por utilização dos mesmos. Nas cooperativas, em função da sua essência, onde os associados são os donos da instituição, não se observa uma concorrência tão acirrada com demais instituições, pois todas as decisões da cooperativa são tomadas pelo Conselho de Administração, o qual representa os demais associados e define suas estratégias. Neste sentido, não necessariamente as cooperativas devem seguir esta tendência de mercado, numa migração brusca para soluções tecnológicas que podem até mesmo acarretar em descontentamento do associado mediante um atendimento prestado por máquinas.

Deve-se levar em consideração ainda o perfil de cada cooperativa integrante do sistema SICOOB/SC, no qual existem vinte (20) cooperativas de Crédito Rural, nove (9) cooperativas de Livre Admissão e quinze (15) cooperativas Urbanas (SICOOB/SC, 2008). Uma barreira cultural de aversão a cartões de crédito pode ser um dificultador para as cooperativas de crédito do SICOOB/SC difundirem tão rapidamente a utilização dos mesmos.

#### 1.4 JUSTIFICATIVA

A cada dia que passa, tornam-se mais frequentes manchetes com notícias sobre o avanço da utilização dos cartões em relação ao cheque ou em relação ao dinheiro em espécie. Esta tendência de mudança de meios de pagamento se confirmou no ano de 2004, onde o número de transações com cartões superaram as transações com cheques. Conforme dados da ABECS, em 2004 a quantidade de compras com cartões (crédito, débito e cartões de lojas) atingiu a marca de 2,5 bilhões. O número de cheques trocados neste mesmo ano, segundo dados do Banco Central do Brasil, foi de 2,1 bilhões. Com esta análise da mudança dos meios de pagamento, principalmente da substituição do cheque por cartão, poderá se identificar o impacto nas instituições financeiras e abordar o motivo que as levam a se empenhar tanto para reforçar esta tendência de mercado.

A área geográfica a ser estudada, compreende o estado de Santa Catarina, sendo que este pode ser um exemplo para as demais Unidades da Federação, haja vista que o sistema SICOOB atua em mais treze (13) Estados do Brasil. No SICOOB/SC, serão levantados os dados das

quarenta e quatro (44) cooperativas integrantes do sistema, as quais atuam em cento e oitenta e cinco (185) municípios do Estado (SICOOB/SC, 2009) abrangendo assim uma porcentagem elevada do território Catarinense.

A caracterização do mercado de cartões de crédito no Brasil, bem como um estudo aprofundado do tema nas cooperativas do SICOOB/SC, será importante para compreender melhor esta mudança cultural, ou tendência de mercado que pode ser presenciada. Também será possível tratar de algumas diferenças entre um banco e uma cooperativa de crédito, identificando suas particularidades, as quais podem significar estratégias diferentes ao implementar mudanças na sua administração.

## 2 METODOLOGIA

“O ser humano, diante da complexidade dos fatos e fenômenos com que convive, procura, continuamente, desenvolver esforços no sentido de entender o porquê das coisas e ganhar conhecimento sobre o universo em que vive” (Mattar, 1996).

Conforme a definição acima transcrita, este trabalho abordará os motivos que levam as instituições financeiras a promover e incentivar a mudança nos meios de pagamento, ajudando a compreender o porquê da evolução tão rápida que observa-se na utilização de cartões de crédito.

Uma variável pode ser considerada uma classificação ou medida; uma quantidade que varia; um conceito, constructo ou conceito operacional que contém ou apresenta valores; aspecto, propriedade ou fator, discernível em um objeto de estudo e passível de mensuração. Finalmente, aos valores que são adicionados ao conceito, constructo ou conceito operacional, para transformá-lo em variável, podendo ser quantidades, qualidades, características, magnitudes, traços, etc., que se alteram em cada caso particular e são totalmente abrangentes e mutuamente exclusivos. Por sua vez, o conceito operacional pode ser um objeto, processo, agente, fenômeno, problema, etc. (LAKATOS; MARCONI, 1996, p.150).

Com base no conceito acima, foram identificadas as seguintes variáveis.

### 2.1 VARIÁVEIS IDENTIFICADAS

As variáveis abaixo mencionadas influenciam direta e indiretamente a emissão e utilização dos cartões de crédito. Ao analisar as variáveis identificadas, poderá se verificar os reflexos causados por mudanças que venham a ocorrer, seja nos órgãos reguladores, em políticas econômicas ou nos benefícios e recompensas aos portadores de cartões de crédito.

#### a) Independentes

**Governo:** Este aspecto influenciará por meio de políticas econômicas, monetárias ou fiscais, a administração das instituições financeiras.

**Cultura:** A utilização ou aceitação do cartão de crédito em diferentes regiões é uma forte variável que pode acelerar ou frear a sua propagação no sistema financeiro. A questão cultural

influencia o modo de atendimento por parte das instituições financeiras, facilitando ou não a venda do produto cartão de crédito ao seu cliente/associado.

Regulação do SFN: A regulação do Sistema Financeiro Nacional, a qual se dá através do Banco Central do Brasil, poderá alterar custos às instituições que emitem cartões de crédito, interferindo nas políticas de administração de agências bancárias e nas cooperativas de crédito.

#### b) Dependentes

Tecnologia: A tecnologia à disposição das instituições emissoras de cartões está diretamente ligada à facilidade de introdução do cartão de crédito junto ao público alvo.

Benefícios: Influenciam na aceitação do cartão de crédito por parte do associado/cliente bem como numa maior utilização do mesmo.

Retorno / Receita: A receita financeira destinada à instituição que emite o cartão de crédito delimita o esforço de venda que será realizado por bancos ou cooperativas de crédito.

## 2.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

Toda pesquisa requer o levantamento de dados de diversas fontes. As pesquisas podem ser documentais, bibliográficas, estudos de caso, experimentais, laboratórios, pesquisas participantes ou ainda, *ex-post-facto*. O presente trabalho é um estudo de caso do tipo descritivo e documental, sendo que fez um levantamento secundário de dados disponíveis em livros, *sites* e relatórios do SICOOB/SC. Também fez um levantamento primário de dados ao aplicar um questionário na forma escrita. Esta pesquisa é bibliográfica, porque foi realizada uma investigação sobre cartões de crédito e cooperativas de crédito, sua evolução e aspectos históricos. A análise utilizou informações do BCB sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) que fornece dados sobre a compensação de cheques.

A abordagem é quantitativa, pois levantou-se os números do SFN para medir a evolução do uso de cartões de crédito e cheques. Também é uma abordagem qualitativa, sendo que a

pesquisa trata de particularidades das instituições financeiras para identificação de parâmetros que explicam os dados quantitativos.

Na pesquisa de fontes primárias de dados, foi utilizado um questionário para obtenção de informações do SICOOB/SC , o qual foi aplicado de forma escrita aos gerentes das agências das cooperativas de Santa Catarina. O referido questionário foi formulado com auxílio do Gerente Comercial da Cooperativa Central de Crédito de Santa Catarina – SICOOB Central SC, que está diretamente ligado ao produto cartões de crédito e foi revisado por um comitê composto por outros dois (2) gerentes desta Cooperativa Central, todos com experiência em instituições financeiras e em cooperativismo de crédito. Este questionário possibilitou a identificação de variáveis que influenciam a emissão de cartões de crédito no sistema SICOOB/SC. Obteve-se 100 % de índice de retorno dos questionários, sendo que os 44 gerentes das cooperativas responderam as questões.



### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

#### 3.1 CARTÕES DE CRÉDITO

O cartão de crédito é um meio que possibilita o pagamento à vista ou parcelado de produtos e serviços, obedecidos os requisitos pré-determinados, tais como, validade, abrangência, limite do cartão, etc. Foi criado com a finalidade de promover o mercado de consumo, facilitando as operações de compra (PROCON/SP, 2009).

A pesquisa, ao ser projetada, identificou um estudo científico realizado no ano de 2003 que tinha como objetivo identificar as causas do crescimento deste meio de pagamento pela preferência do consumidor e levantar as estratégias adotadas pelas principais bandeiras de cartões de crédito para incrementar o uso dos cartões.

Os cartões de crédito no mercado nacional, como já mencionado, apresentam um crescimento em ritmo acelerado na quantidade de compras, no valor das mesmas e na quantidade de cartões emitidos. Conforme Tabela 1, a qual apresenta os dados da ABECS, pode-se observar este crescimento.

Tabela 1 Cartões de Crédito no Brasil

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nº de cartões (milhões)	38	42	45	53	68	82	104	124
Nº de transações (bilhões)	0,7	0,8	0,9	1,1	1,3	1,6	1,9	2,2
Valor das transações (R\$ bilhões)	59,6	68,5	82,6	95,1	115,4	141,9	173,8	215,1

Fonte: ABECS, 2009.

Ao analisar a tabela 1 percebe-se que o uso dos cartões de crédito aumenta continuamente, seja na emissão, no número de compras e no valor movimentado. A referida tabela apresenta um crescimento no número de cartões de 226,32% entre os anos de 2001 (38 milhões) e 2008

(124 milhões). Analisando o número de transações, verifica-se que a evolução foi de 214,29% no período analisado, passando de 700 milhões de transações em 2001 para 2,2 bilhões em 2008. O valor das compras é o que apresenta maior crescimento, 260,91% no período, saindo de R\$ 59,6 bilhões para R\$ 215,1 bilhões.

Os meios de pagamento para compras de bens e serviços utilizados pela população brasileira mudam de forma acentuada. Os números sobre cartões de crédito levantados pela ABECS são surpreendentes. A Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços - ABECS, fonte das informações sobre cartões de crédito, é uma entidade brasileira que, desde 1971, trabalha junto ao poder público e às organizações privadas, contribuindo para o desenvolvimento gradativo do mercado de meios eletrônicos de pagamento. Um fator que estimula o crescimento deste meio de pagamento é a segurança que ele proporciona ao comércio, o qual tem o recebimento das vendas garantido, eliminando custos com o crediário próprio e a necessidade de cobrança de atrasados.

### 3.2 O AVANÇO TECNOLÓGICO DOS MEIOS DE PAGAMENTO

As possibilidades que o avanço tecnológico nos meios de pagamento proporcionam, impulsionam a aceitação do cartão de crédito por parte dos clientes dos bancos e associados de cooperativas de crédito. Além da utilização dos cartões de crédito, considerada uma evolução do uso de cheque e crediário, a tecnologia permite que este instrumento, o cartão de crédito, aumente ainda mais suas vantagens. As compras pela *Internet* crescem, novos equipamentos são criados, como os Caixas Eletrônicos, os *home banking* ganham utilidade, todos estes fatores e muitos outros colaboram para que os meios de pagamento evoluam num ritmo intenso.

### 3.3 CHEQUES

Por cheque, entende-se

uma ordem de pagamento à vista e um título de crédito. A operação com cheque envolve três agentes: o emitente (emissor ou sacador), que é aquele que emite o cheque; o beneficiário, que é a pessoa a favor de quem o cheque é emitido; e o sacado, que é o banco onde está depositado o dinheiro do emitente. O cheque é uma ordem de pagamento à vista, porque deve ser pago no momento de sua apresentação ao banco sacado. O cheque é também um título de crédito para o beneficiário que o recebe, porque pode ser protestado ou executado em juízo. No cheque estão

presentes dois tipos de relação jurídica: uma entre o emitente e o banco (baseada na conta bancária); outra entre o emitente e o beneficiário, (BCB, 2009).<sup>1</sup>

A utilização de cheques, conforme dados do Banco Central do Brasil vem diminuindo no decorrer dos anos. A tabela 2 demonstra o número de cheques trocados pelas instituições financeiras no Brasil. Se analisado o mesmo período de estudo deste trabalho, percebe-se a redução em sua utilização.

Tabela 2 Cheques Trocados por Região Geográfica - Quantidade (milhões)

	<b>Brasil</b>	<b>Norte</b>	<b>Nordeste</b>	<b>Sudeste</b>	<b>Centro-oeste</b>	<b>Sul</b>
2001	2.600,3	41,9	232,3	1.648,1	204,5	743,5
2002	2.397,3	37,2	216,5	1.506,4	192,6	444,5
2003	2.246,4	35,8	206,7	1.388,6	186,8	428,5
2004	2.107,0	35,3	198,8	1.287,8	178,8	405,8
2005	1.940,3	32,5	187,5	1.183,2	163,8	373,2
2006	1.709,4	28,6	170,7	1.043,1	140,2	326,7
2007	1.533,5	27,3	155,8	925,9	127,6	296,8
2008	1.396,5	25,0	132,8	846,4	115,2	277,1

Fonte: Compe – Banco do Brasil, 2009.

A tabela 2 mostra a queda gradativa na quantidade de cheques trocados no SFN nos últimos oito anos, que reduziu 46,29%. Analisando as Regiões do Brasil, verifica-se que o Sudeste é responsável por mais de 60% desta movimentação e a Região Sul é a segunda em cheques trocados, representando aproximadamente 20% do total.

A tabela 3 mostrará outro parâmetro na análise da utilização de cheques, apresenta a variação no valor dos cheques compensados no Brasil entre os anos de 2001 e 2008.

1. <[http://www.bcb.gov.br/pre/bc\\_atende/port/servicos6.asp#1](http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos6.asp#1)> Acesso em 6 mai. 2009.

Tabela 3 Cheques Trocados por Região Geográfica - Valor (R\$ bilhões)

	Brasil	Norte	Nordeste	Sudeste	Centro-oeste	Sul
<b>2001</b>	1.884,9	33,9	140,5	1.334,8	104,6	271,2
<b>2002</b>	1.675,2	33,4	136,9	1.143,7	105,1	256,2
<b>2003</b>	1.092,4	29,4	116,7	654,9	95,9	195,4
<b>2004</b>	1.086,0	30,9	122,4	632,7	102,1	197,7
<b>2005</b>	1.024,2	30,2	120,9	590,4	96,1	186,7
<b>2006</b>	984,4	29,3	120,6	570,5	86,5	177,5
<b>2007</b>	989,8	31,1	121,5	569,8	88,4	179,0
<b>2008</b>	1.056,9	34,0	123,1	607,9	96,5	195,5

Fonte: Compe – Banco do Brasil, 2009.

A tabela 3 mostra como os valores movimentados através dos cheques estão diminuindo. Analisando o período em questão, verifica-se uma redução de 43,93% no valor total. Em 2001 a movimentação foi de R\$ 1.884,9 bilhões e em 2008 foi R\$ 1.056,9 bilhões. Nos últimos dois anos observados, percebe-se uma pequena elevação na movimentação. No gráfico 1 pode-se visualizar melhor esta elevação ocorrida em 2007 e 2008.

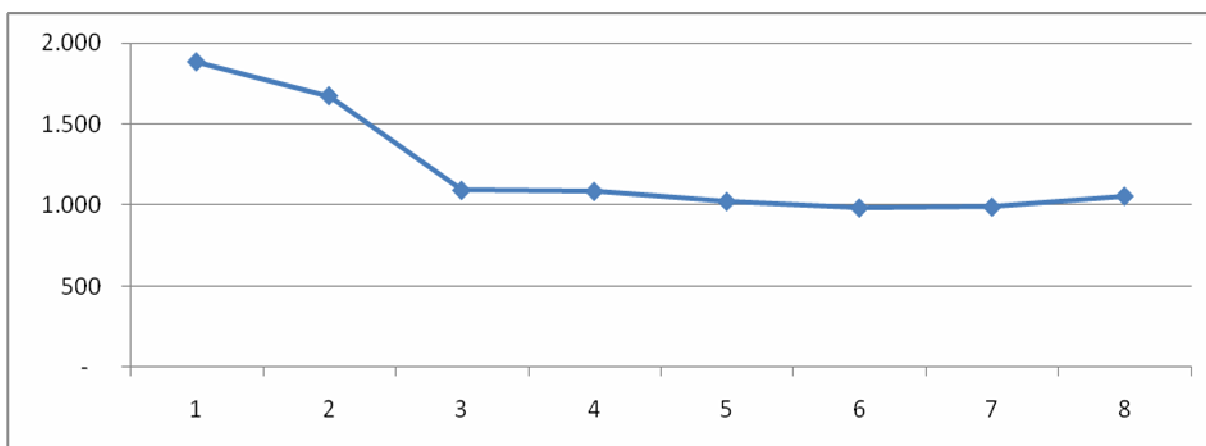


Gráfico 1 Cheques Trocados - Valor (em R\$ bilhões)

Fonte: Banco Central do Brasil, 2008.

### 3.3.1 Custo do Cheque

A utilização do cheque gera custos para o usuário, que é tachado ao emitir cheques de baixo valor. Para o comércio devido ao recebimento de cheques sem fundos e para a instituição

financeira que fornece o produto para o seu cliente/associado tem se tornado claro o esforço de redução deste instrumento, haja vista o elevado custo financeiro que ele representa. Os principais custos para as instituições financeiras são os de emissão, compensação e custo de processamento dos cheques. Quando ocorre a devolução de um cheque emitido por um correntista por falta de fundos, a despesa é ainda maior.

Conforme Resolução nº 3.518 no seu Art. 2º Parágrafo único, de 06/12/2007 divulgada pelo BCB (Apêndice A), que disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras, estas são obrigadas a fornecer aos seus correntistas sem cobrança de tarifas, alguma forma de movimentação das contas correntes. Em geral pode-se perceber que o cartão de débito é fornecido pelos bancos como primeira opção, pois seu custo é inferior ao do cheque.

Um estudo recente do BCB estimou o custo para uma instituição financeira por folha de cheque, em R\$ 1,07 (um real e sete centavos). Nas cooperativas de crédito do SICOOB/SC, conforme relatórios internos do referido sistema, estimou-se o custo por folha de cheque em R\$ 0,77 (setenta e sete centavos), sendo este valor uma média dos últimos três anos, o qual foi calculado levando-se em consideração os custos com emissão do cheque (impressão), compensação e também despesas com a devolução de cheques.

### 3.4 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO MUNDO

No âmbito mundial pode-se verificar que em países economicamente desenvolvidos, o cooperativismo de crédito tem maior representatividade e atinge maior parte da população. Através da tabela 4, a qual apresenta dados da WCCU - *World Council of Credit Unions* (Conselho Mundial das Cooperativas de Crédito) de 2007, pode-se perceber a representação das cooperativas de crédito no sistema financeiro mundial.

Tabela 4 Países com Maior Expressão no Cooperativismo de Crédito

<b>Colocação</b>	<b>País</b>	<b>Associados (milhões)</b>	<b>Ativos (US\$ bilhões)</b>	<b>Empréstimos (US\$ bilhões)</b>
1º	França	19,2	3.470	1.600
2º	Alemanha	16,2	1.380	756
3º	Japão	16,9	939	238
4º	China	200,0	870	236
5º	Holanda	1,7	843	457
6º	EUA	88,0	770	539
7º	Itália	1,9	680	459
8º	Áustria	2,3	382	219
9º	Canadá	11,0	233	168
10º	Espanha	1,9	128	13
11º	Suíça	1,4	92	77
12º	Finlândia	1,7	79	53
13º	Índia	38,5	40	20
14º	Austrália	3,5	36	29
15º	Coréia	4,8	29	20
16º	Inglaterra		26	16
17º	Tailândia	2,9	23	18
18º	Irlanda	2,9	22	11
19º	Brasil	3,6	16	9
20º	México	3,6	4	3

Fonte: WOCCU “Statistical Report 2007”.

A seguir, na tabela 5, pode-se verificar a representatividade das cooperativas de crédito em alguns países, verificando a sua penetração na População Economicamente Ativa (PEA) e sua participação no Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Tabela 5 Participação das Cooperativas de Crédito em Alguns Países

<b>País</b>	<b>Penetração na PEA (%)</b>	<b>Participação no SFN (%)</b>
EUA	43,0	9,0
Brasil	3,4	1,3
Alemanha	36,0	15,0
Canadá	22,0	7,0
Austrália	26,0	2,3

Fonte: WOCCU “Statistical Report 2007”.

Analisando a tabela 5 verifica-se que o Brasil tem pouca penetração na PEA e participação no SFN quando comparado a países como Estados Unidos, Alemanha, Canadá e Austrália.

### 3.5 AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO NO BRASIL

Conforme o livro publicado pelo Banco Central do Brasil, intitulado “Microfinanças: O Papel do Banco Central do Brasil e a Importância do Cooperativismo de Crédito” pode-se ter uma noção do que o cooperativismo de crédito representa para o desenvolvimento sócio-econômico de um país:

O setor cooperativista é de singular importância para a sociedade, na medida em que promove a aplicação de recursos privados e assume os correspondentes riscos em favor da própria comunidade onde se desenvolve. Por representar iniciativas dos próprios cidadãos, contribui de forma relevante para o desenvolvimento local sustentável, especialmente nos aspectos de formação de poupança e de financiamento de iniciativas empresariais que trazem benefícios evidentes em termos de geração de empregos e de distribuição de renda. Economias mais maduras já o utilizam, há muito tempo, como instrumento impulsionador de setores econômicos estratégicos, (SOARES; MELO SOBRINHO, 2008, p.69).

As cooperativas de crédito são instituições financeiras não bancárias supervisionadas pelo Banco Central do Brasil e oferecem aos seus associados, Pessoa Física (PF) e/ou Pessoa Jurídica (PJ), uma gama de produtos e serviços como: empréstimos, financiamentos, cheque especial, aplicações financeiras, poupança, cartões de crédito e débito, cheques, seguros, serviço de cobrança, correspondente bancário, planos de previdência, consórcio de imóveis e automóveis. As cooperativas de crédito seguem a Lei 5.764 de 16 de Dezembro de 1971.

As cooperativas de crédito no Brasil, que em sua grande maioria foram extintas durante a Ditadura Militar, tiveram um renascimento nos anos 1980 (PINHO; PALHARES, 2004, p. 342). Atualmente, somente no sistema SICOOB em Santa Catarina, existem 44 cooperativas singulares com mais de 230.000 associados. (SICOOB, 2008).

Analisando o Sistema Financeiro Nacional (SFN) pode-se observar a evolução das cooperativas de crédito. A tabela 6 mostra a composição do SFN que apresenta uma grande evolução na quantidade de cooperativas de crédito autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. A referida tabela mostra que entre os anos de 1996 e 2006 o crescimento foi de 42,63%.

Tabela 6 Quantitativo de Instituições Autorizadas a Funcionar pelo BCB

Segmento	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Bco Múltiplo	194	180	174	169	163	153	145	141	139	138	137
Bco Comercial	38	36	28	25	28	28	23	23	24	22	21
Bco Desenvolv.	6	6	6	5	5	4	4	4	4	4	4
Caixa Econôm.	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Bco Investim.	23	22	22	21	19	20	23	21	21	20	18
Soc. de CFI	48	49	44	42	43	42	46	47	46	50	51
Soc. Corretora de TVM	219	202	194	193	187	177	161	147	139	133	116
Soc. Corretora de Câmbio	39	37	39	39	41	43	42	43	47	45	48
Soc. Distrib. De TVM	283	238	210	190	177	159	151	146	138	134	133
Soc. de Arrend. Mercantil	75	80	83	81	78	72	65	58	51	45	41
Consórcio	446	433	422	406	407	399	376	365	364	342	333
<b>Cooperativas de Crédito</b>	<b>1018</b>	<b>1120</b>	<b>1198</b>	<b>1253</b>	<b>1311</b>	<b>1379</b>	<b>1430</b>	<b>1545</b>	<b>1436</b>	<b>1439</b>	<b>1452</b>
Outros*	25	25	28	34	44	47	71	84	87	91	92

Fonte: Unicad – BACEN, 2009.

\* Sociedade de Crédito Imobiliário, Assoc. de Poupança e Emp. e Sociedade de Crédito Imob. Repassadora, Companhia Hipotecária, Agência de Fomento, Soc. de Crédito Microempreendedor.

A tabela 7 mostra a evolução da participação, em percentual, das cooperativas de crédito analisando a representação destas no total de ativos do Sistema Financeiro Nacional. Na referida tabela percebe-se que a participação das cooperativas de crédito no total de ativos do SFN cresceu mais de 333%, enquanto o segundo segmento que mais elevou sua participação no SFN foi o de Sociedades de Arrendamento Mercantil, aumentando aproximadamente 103% entre os anos de 1996 e 2006.



Tabela 7 Participação dos Diversos Segmentos do SFN nos Ativos Totais do Sistema (%)

Segmento	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Bco Múltiplo	52,8	52,1	47,1	50,8	52,6	69,1	68,8	69,3	70,1	69,1	70,6
Bco Comercial (1)	15,1	16,3	18,6	15,9	16,4	3,7	3,3	1,8	1,3	1,2	1,1
Caixas Econômicas (2)	13,6	13,8	14,0	13,8	12,6	9,1	9,6	10,5	9,4	9,8	8,7
<b>Cooperativas de Crédito</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>	<b>0,4</b>	<b>0,5</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>	<b>0,9</b>	<b>1,0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,3</b>
Bco de Desenv.	7,1	7,7	10,0	10,1	10,5	10,5	11,6	10,9	10,6	9,1	8,0
Bco de Investimento	1,7	1,5	0,9	1,0	0,9	1,2	1,0	1,5	1,7	1,4	1,2
Soc. de Crédito, Financ. e Invest.	0,6	0,5	0,4	0,5	0,9	0,5	0,9	1,0	1,8	2,0	1,2
Soc. de Arrend. Mercantil	3,4	4,2	5,2	5,4	3,9	3,3	2,7	2,5	2,5	5,0	6,9
Soc. de Crédito Imob. e Assoc. de Poup. e Emp.	1,1	1,1	1,1	0,5	0,4	0,3	0,3	0,3	0,3	0,2	0,2
Corret. de Tít. e Valores Mob. (3)	1,5	1,2	0,9	1,0	0,8	0,8	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Outros*	2,9	1,3	1,3	0,5	0,4	0,7	0,5	0,5	0,5	0,5	0,4

Fonte: Cosif/ BC, 2009.

1/ Inclui as Filiais de Bancos Estrangeiros.

2/ Inclui Caixas Econômicas Estaduais

3/ Inclui as Corretoras de Câmbio.

\* Companhias Hipotecárias, Agências de Fomento, Sociedades Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Sociedades de Crédito ao Micro empreendedor.

Em 1996 o segmento de Cooperativas de Crédito representava 0,3% dos ativos totais do SFN e 10 anos após, em 2006, a representatividade passou para 1,3%.

### 3.6 O SISTEMA SICOOB

O Sistema das Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB) é composto por cooperativas centrais e singulares de crédito e a Confederação Nacional das Cooperativas de Crédito (SICOOB Brasil), como entidades cooperativas que visam à solidez e à fortificação dos processos operacionais e de controles. O Banco Cooperativo do Brasil S/A (BANCOOB) e o Fundo Garantidor do Sicoob (FGS), entidades não-cooperativas, exercem função importante e

complementar no que tange à operacionalização dos processos e à qualidade dos serviços financeiros necessários às atividades do cooperado. As atividades realizadas, de modo complementar, pelas cooperativas singulares e centrais, pela confederação, pelo BANCOOB e pelo FGS, entidades jurídicas autônomas, visam principalmente atender às necessidades financeiras e à proteção do patrimônio do cooperado, verdadeiro dono e cliente do sistema SICOOB. (SICOOB, 2009).

### **3.6.1 O Sistema SICOOB/SC**

O sistema SICOOB em Santa Catarina é formado por 44 cooperativas singulares de três modalidades: Cooperativas Rurais (20), de Livre Admissão (9) e Urbanas (15), as quais formam a Cooperativa Central de Crédito de Santa Catarina. O referido sistema abrange 62% dos municípios do Estado de Santa Catarina, sendo quarenta e quatro (44) cooperativas que juntamente com os duzentos e vinte e seis (226) postos de atendimento somam duzentas e setenta (270) agências (SICOOB/SC, 2009).

O SICOOB/SC teve origem em 8 de novembro de 1985 quando foi realizada a Assembléia Geral de Constituição da Cooperativa Central de Crédito Rural de Santa Catarina Ltda – COCECRER/SC, tendo apenas nove (9) cooperativas sócias fundadoras. Em 31 de outubro de 1997 ocorreu a institucionalização da sigla SICOOB/SC. Na tabela 8 estão relacionadas as cooperativas singulares que integram atualmente o sistema SICOOB em Santa Catarina, as quais serão analisadas pela sua utilização de cheques e cartões de crédito em comparação com o SFN.

Tabela 8 Cooperativas de Crédito do SICOOB/SC

Cooperativa	Classe	Nº de Associados (12/2008)
SICOOB CREDIAUC/SC	Livre Admissão	14.789
SICOOB MAXICRÉDITO/SC	Livre Admissão	20.221
SICOOB CREDIAL/SC	Livre Admissão	13.788
SICOOB OESTECREDI/SC	Livre Admissão	6.701
SICOOB CREDITAPIRANGA/SC	Livre Admissão	10.325
SICOOB PINHALZINHO/SC	Livre Admissão	7.755
SICOOB NOROESTE/SC	Livre Admissão	6.340
SICOOB SÃO MIGUEL/SC	Livre Admissão	20.309
SICOOB INDACREDI/SC	Livre Admissão	702
SICOOB CREDICANOINHAS/SC	Rural	3.481
SICOOB CREDICAMPOS/SC	Rural	3.909
SICOOB CREDIRIO/SC	Rural	6.251
SICOOB CREDIMOC/SC	Rural	3.627
SICOOB CREDICRAVIL/SC	Rural	3.627
SICOOB CREDINORTE/SC	Rural	9.831
SICOOB VIDEIRA/SC	Rural	5.830
SICOOB CREDISULCA/SC	Rural	12.583
SICOOB CREDIJA/SC	Rural	8.911
SICOOB CREDISSERRANA/SC	Rural	975
SICOOB CREDIVALE/SC	Rural	5.613
SICOOB CAÇADOR/SC	Rural	1.070
SICOOB CREDICANOAS/SC	Rural	3.849
SICOOB CREDICARU/SC	Rural	4.636
SICOOB CREDIPLANALTO/SC	Rural	1.419
SICOOB CREDISERRA/SC	Rural	2.369
SICOOB VALCREDI/SC	Rural	5.786
SICOOB CREDIUNIÃO/SC	Rural	900
SICOOB CREDIARAUCÁRIA/SC	Rural	915
SICOOB TRENTOCREDI/SC	Rural	5.662
SICOOB COOPERCRED/SC	Urbana	7.239
SICOOB CREDIODONTO/SC	Urbana	2.108
SICOOB CREDTEC/SC	Urbana	547
SICOOB CREDISC/SC	Urbana	2.083
SICOOB BLUCREDI/SC	Urbana	17.166
SICOOB TRANSCREDI/SC	Urbana	1.616
SICOOB CREDIBAN/SC	Urbana	759
SICOOB CREDITRAN/SC	Urbana	828
SICOOB CREDIAGRO/SC	Urbana	1.235
SICOOB CREDPOM/SC	Urbana	2.609
SICOOB ITACRED/SC	Urbana	1.271
SICOOB OABCRED/SC	Urbana	2.153
SICOOB ESTIVACREDI/SC	Urbana	300
SICOOB CREDICOR/SC	Urbana	789
SICOOB CREDIGER/SC	Urbana	1.443
<b>TOTAL</b>		<b>234.320</b>

Fonte: SICOOB/SC, 2009.

A evolução das cooperativas de crédito em geral, conforme apresentada anteriormente nas tabelas 6 e 7 é condizente com os números do SICOOB/SC no período de estudo do presente trabalho. Abaixo, nos gráficos 2 e 3, pode-se verificar o crescimento do SICOOB/SC.

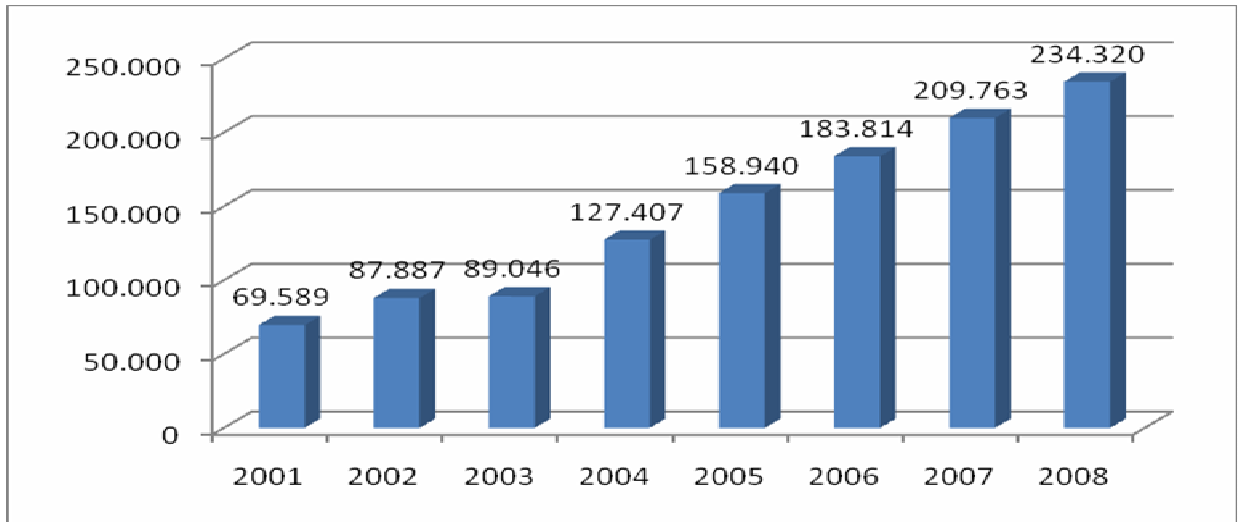


Gráfico 2 Número de Associados do SICOOB/SC entre os Anos de 2001 e 2008

Fonte: SICOOB SC, 2008.

Ao analisar o gráfico 2 percebe-se a evolução no número de associados ao SICOOB/SC entre os anos de 2001 e 2008. O crescimento foi de 236,72% no período.

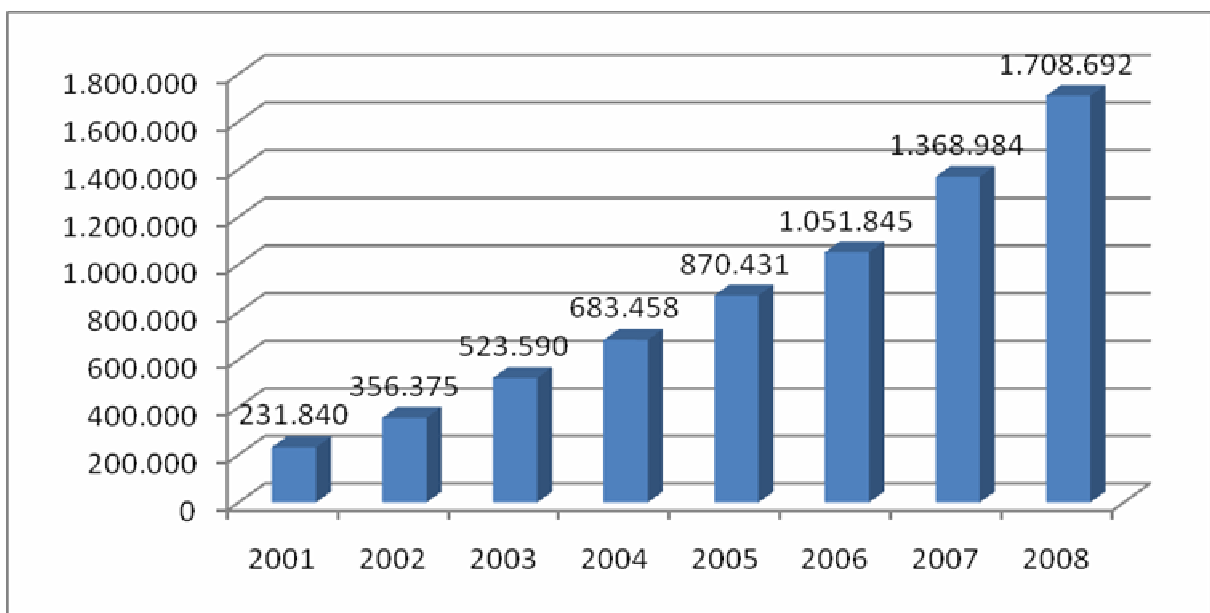


Gráfico 3. Ativos Financeiros do SICOOB/SC (R\$ Mil)

Fonte: SICOOB/SC, 2008.

Analisando os ativos financeiros, demonstrados no gráfico 3, o crescimento do referido sistema é ainda mais surpreendente, 637%.

Quanto à utilização de cheques pelos associados do sistema SICCOOB/SC, pode-se perceber na tabela 9 a sua utilização.

Tabela 9 Cheques Compensados (emitidos por associados do SICCOOB/SC)

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Cheques Compensados	2.830.006	3.021.224	3.495.114	3.855.051	4.052.149	4.244.547	4.420.001	4.874.737
Variação (%)	-	6,76	15,69	10,30	5,11	4,75	4,13	10,29

Fonte: SICCOOB/SC, 2009.

Através da tabela 9 pode-se perceber que o número de cheques compensados é crescente, mas, a utilização média por associado vem decaindo pois o crescimento do número de associados cresce num ritmo maior.

Tabela 10 Número de Associados ao SICCOOB/SC

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Associados	69.589	87.887	89.046	127.407	158.940	183.814	209.763	234.320
Variação (%)	-	26,29	1,32	43,08	24,75	15,65	14,12	11,71

Fonte: SICCOOB/SC, 2009.

Na tabela 10 pode-se perceber que o crescimento do número de associados é elevado. Em 2001 existiam 69.589 associados e em 2008 havia 234.320 associados ao SICCOOB/SC.

Tabela 11 Média de Cheques por Associado (emissão anual)

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Cheque por Associado	40,67	34,38	39,25	30,26	25,49	23,09	21,07	20,80
Variação (%)	-	-15,47	14,17	-22,90	-15,76	-9,42	-8,75	-1,28

Fonte: SICCOOB/SC, 2009.

Na tabela 11, pode-se verificar como a utilização de cheques emitidos por associado vem diminuindo, acompanhando uma tendência observada no SFN.

Quanto a utilização de cartões de crédito no sistema SICCOOB/SC, observa-se que esta é crescente. A tabela 12 apresenta a evolução do número de cartões de crédito emitidos pelas cooperativas do SICCOOB/SC e a movimentação financeira destes, nos anos de 2001 até 2008.

Tabela 12 Cartões de Crédito no SICCOOB/SC

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Cartões Emitidos	394	1.087	1.753	2.209	2.870	4.366	6.372	10.425
Variação (%)	-	66,01	47,68	26,01	29,92	52,13	45,95	63,61
Movimentação (R\$)	135.698	165.686	280.012	302.598	415.780	970.518	2.901.354	11.605.695
Variação (%)	-	31,81	69,00	8,07	37,40	133,42	198,95	300,00

Fonte: SICCOOB/SC, 2009.

Na tabela 12 pode-se verificar o crescimento no sistema SICCOOB/SC do número de cartões e do valor movimentado. Percebe-se que o crescimento é maior a partir de 2006.

## 4. ANÁLISE DOS DADOS

### 4.1 CARTÕES DE CRÉDITO

Conforme dados extraídos da ABECS, 2009 e ilustrados na tabela 1, pode-se verificar que o crescimento do número de cartões de crédito emitidos no Brasil foi de 226,32% entre os anos de 2001 e 2008. A evolução no valor movimentado foi de 260,91% no mesmo período. Com estes dados, pode-se verificar que no Brasil, no ano de 2001 cada cartão existente realizava em média 18 compras por ano com um valor médio de R\$ 85,00 (oitenta e cinco reais) por compra. Já em 2008, o número de transações por cartão, se manteve em torno de 18 compras, mas o valor médio de cada compra subiu para R\$ 98,00 (noventa e oito reais). Para uma melhor identificação da difusão do produto cartão de crédito entre os brasileiros, pode-se analisar em comparação com a População Economicamente Ativa (PEA) a qual compreende pessoas acima de 10 anos de idade e que já estão no mercado de trabalho (empregadas ou que desejam trabalhar). A tabela 13 demonstra a relação de cartão de crédito por pessoa economicamente ativa no período de 2001 a 2008 e a variação entre os anos.

Tabela 13 Relação da PEA com o Número de Cartões de Crédito no Brasil

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
PEA* (milhões)	64,8	66,1	68,6	69,8	70,2	70,6	71,0	73,1
Qtde Cartões** (milhões)	38	42	45	53	68	82	104	124
Cartão por Pessoa	0,59	0,64	0,66	0,76	0,97	1,16	1,46	1,70
Varição (%)	-	8,47	3,12	15,15	27,63	19,59	25,86	16,44

\*Fonte: Ipeadata, 2009.

\*\*Fonte: ABECS, 2009.

Na tabela 13 verifica-se que 2001 existia 0,59 cartão de crédito para cada pessoa economicamente ativa no Brasil. Em 2008 este número se elevou para 1,70.

Ao analisar a evolução dos números de cartões de crédito das cooperativas do SICOOB/SC na tabela 12, verifica-se que esta apresenta um crescimento muito elevado no decorrer dos anos, porém, ainda existe uma grande possibilidade de crescimento, haja vista que no final de 2008 somente 4,45% dos associados possuíam cartão de crédito (0,04 cartão por associado).

Com o objetivo de melhor entender esta realidade, foi elaborado um questionário, o qual foi aplicado aos gerentes das 44 cooperativas integrantes do sistema SICOOB/SC. Segundo (LAKATOS; MARCONI, 1986, p.75) a pesquisa de campo tem objetivo de “conseguir informações acerca de um problema, para o qual se busca uma resposta ou uma hipótese que se queira comprovar.” O referido questionário, o qual pode ser visto no apêndice B deste trabalho, procurou identificar entre as cooperativas singulares, os pontos negativos e positivos do produto cartões e quais os fatores que influenciam as cooperativas na substituição do cheque. O questionário também teve o objetivo de verificar quais características o produto cartão de crédito deve possuir para ser atrativo aos associados, as dificuldades encontradas pelas cooperativas e qual o planejamento destas em relação ao produto em questão. Na montagem do questionário do qual se pretende extrair informações com confiabilidade, foram formuladas perguntas relevantes aos entrevistados e com clareza no que realmente deseja-se obter de informações. Através da aplicação do questionário, do qual se obteve 100% de respostas, chegou-se aos dados demonstrados nos gráficos a seguir.

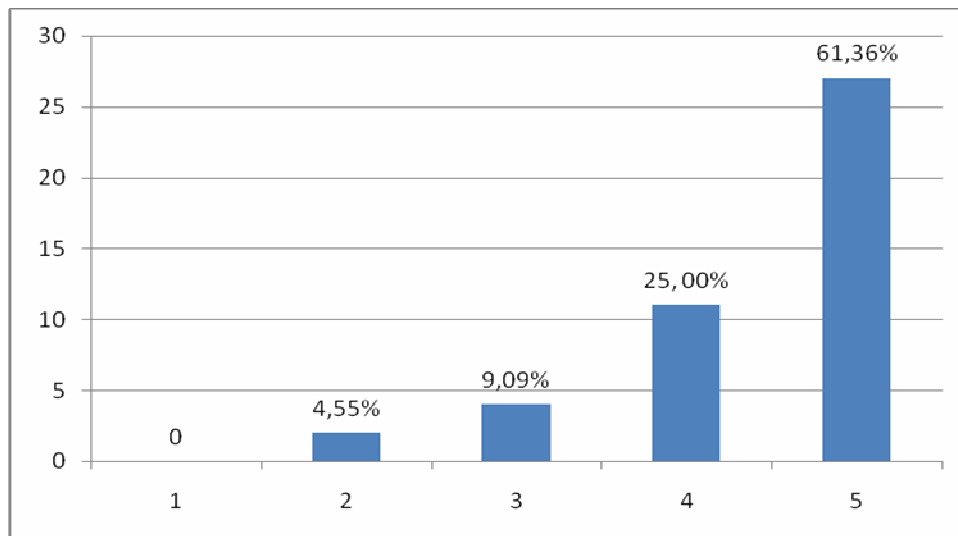


Gráfico 4 Importância da Substituição dos Cheques por Cartões

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

O gráfico 4 que apresenta as respostas da pergunta 1, pode-se perceber que mais de 60% dos gerentes das cooperativas consideram muito importante a substituição dos cheques, ou ainda, 86,36% consideram importante ou muito importante esta política de substituição de cheques por cartões.



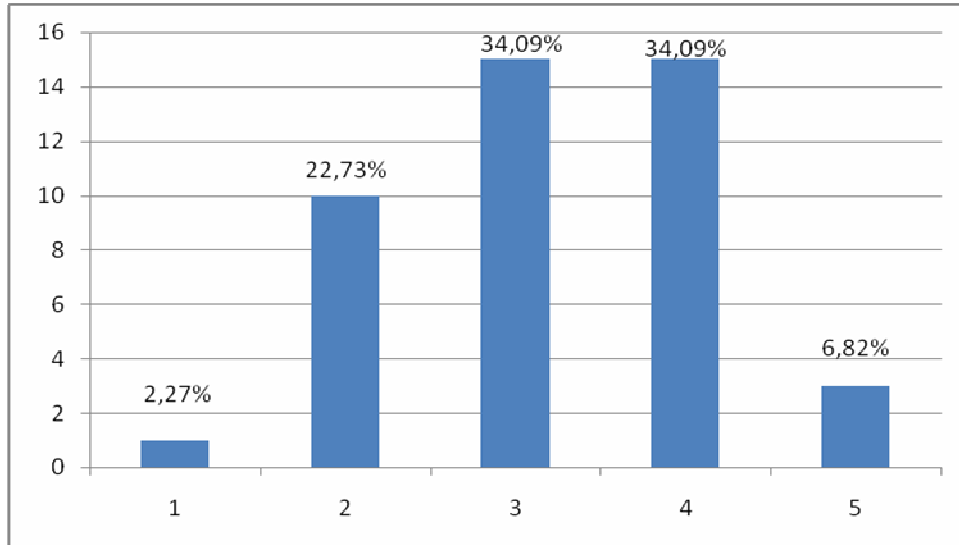


Gráfico 5 Satisfação dos Associados com a Substituição dos Cheques

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

No gráfico 5 pode-se visualizar que a maioria dos associados, segundo a visão dos administradores das cooperativas, estaria satisfeita com a substituição dos cheques como meio de pagamento mas, percebe-se também que existe a preocupação dos gerentes no impacto junto aos associados com o crescente potencial de insatisfação.

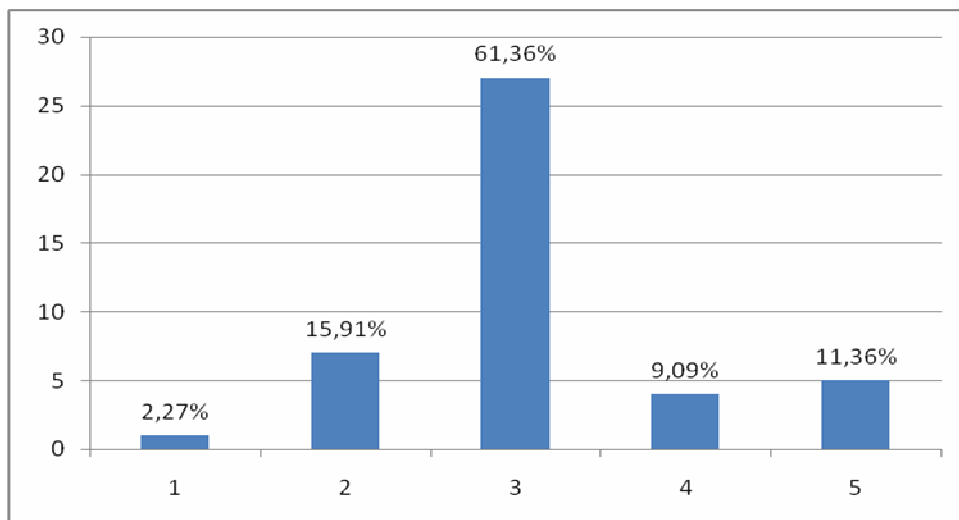


Gráfico 6 Impacto para a Cooperativa com a Substituição dos Cheques

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

No gráfico 6, o qual apresenta as respostas da pergunta 3, observou-se que o impacto para a cooperativa na avaliação dos gerentes, seria neutro pois 61,36% marcaram a opção 3.

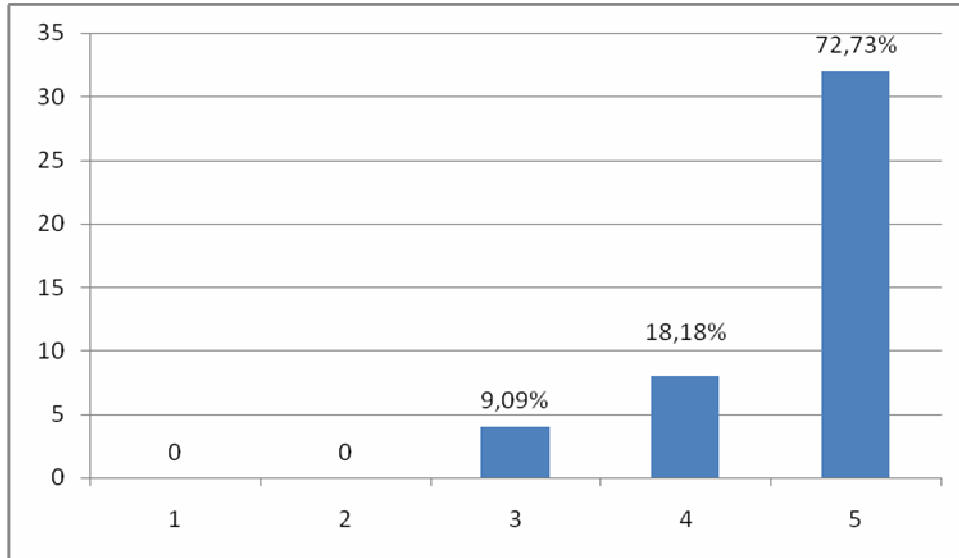


Gráfico 7 Importância do Desconto na Anuidade dos Cartões

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

Na questão que aborda a importância do desconto na anuidade dos cartões, observa-se que na visão da maioria dos administradores das cooperativas, esta característica é muito importante no produto cartão de crédito, pois 72,73% dos entrevistados marcaram opção 5, conforme gráfico 7.

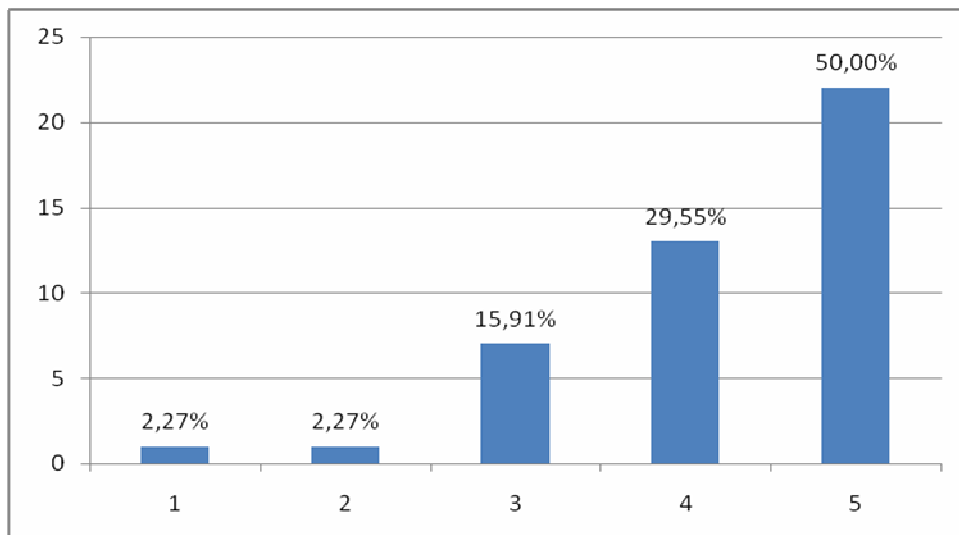


Gráfico 8 Grau de Importância da Taxa de Juros do Cartão

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

Na questão 5 que aborda a importância da taxa de juros como fator de atratividade para utilização do cartão, observa-se que 79,55% dos entrevistados consideram este aspecto como muito importante ou importante. No gráfico 8 pode-se observar que apenas 1 cooperativa

considera como sem importância e 1 cooperativa acha de baixa importância este aspecto. 15,91% dos entrevistados consideram a taxa de juros como um fator de média importância. Se comparada à questão 4 que aborda a importância do desconto na anuidade, a taxa de juros não é percebida como um quesito tão importante. Isto pode ser atribuído a baixa taxa de juros dos cartões de crédito do SICOOB SC que são de 5,5%, em geral as instituições financeiras praticam taxas bem mais altas, chegando a 15%.

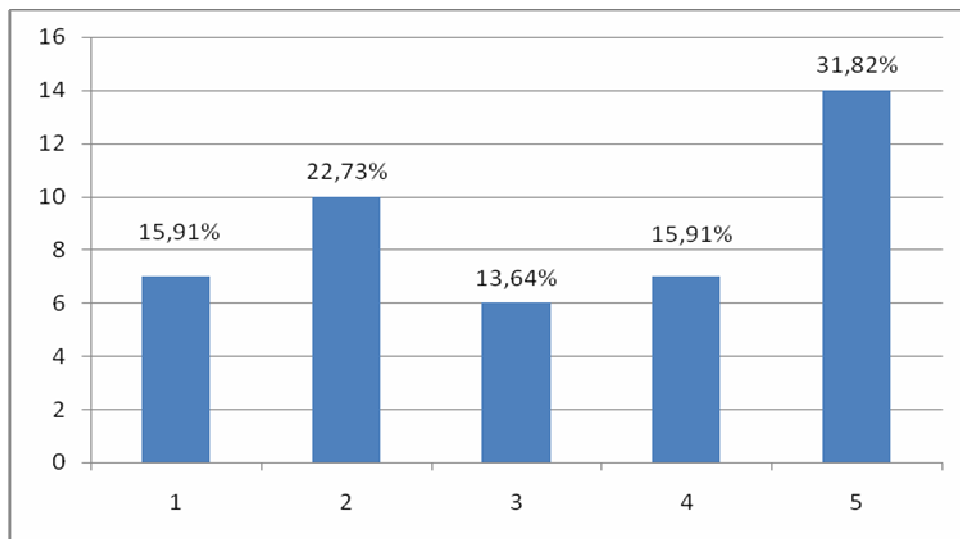


Gráfico 9 Importância do Benefício “Milhagem Aérea” no Cartão de Crédito

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

O gráfico 9 expressa a visão dos gerentes das cooperativas do SICOOB/SC SC sobre o benefício de milhagens aéreas, percebe-se que 31,82% dos gerentes consideram esta característica como muito estimulante mas também percebe-se que para grande parte dos gerentes das cooperativas (38,64%) esta característica é de baixo estímulo para os associados.

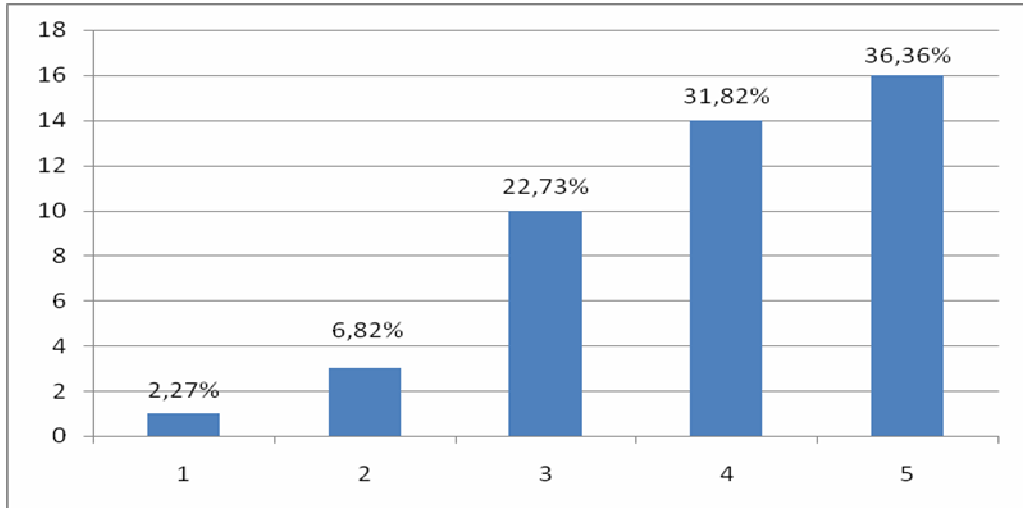


Gráfico 10 Importância do Acúmulo de Pontos para Troca por Produtos

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

No gráfico 10 que apresenta as respostas para a questão 7, pode-se perceber que este programa de recompensa é muito importante na visão dos gerentes. 36,36% consideram muito estimulante, 31,82% consideram estimulante e apenas 9,09% consideram esta característica como de baixo estímulo.

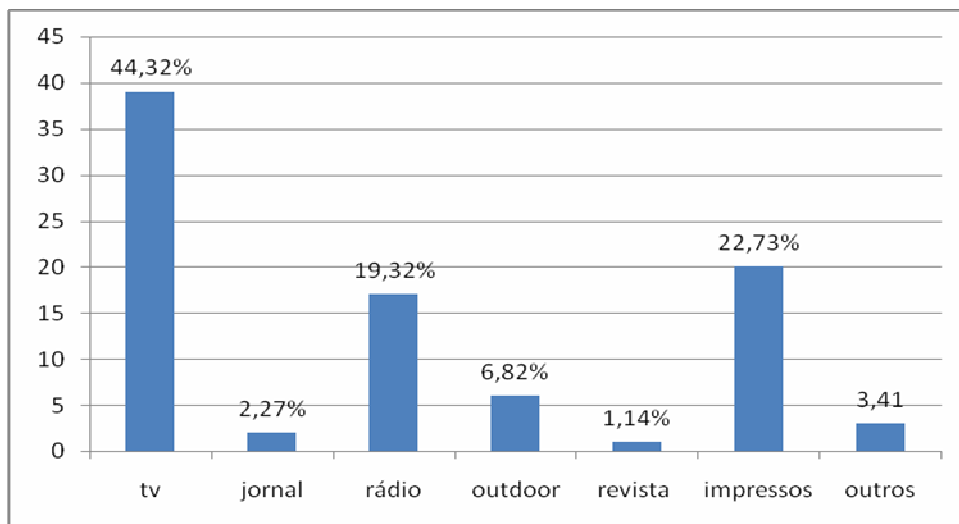


Gráfico 11 Formas de Mídia mais Eficazes para Estímulo ao Uso de Cartões de Crédito

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

No gráfico 11 que apresenta as respostas à pergunta 8, verifica-se que na opinião dos gerentes, a principal maneira de mídia é a TV com 44,32%, ou 39 sinalizações. Em seguida, os mais indicados foram Impressos com 20 sinalizações (22,73%) e Rádio com 17 indicações. Houve 3,41% de indicações para outras formas de mídia que foram Mala Direta e *E-mail*.

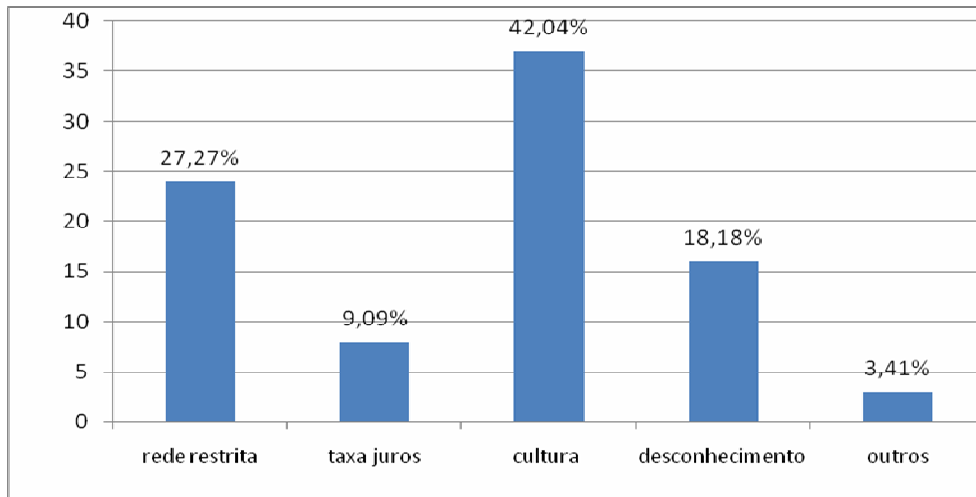


Gráfico 12 Principais Pontos que Dificultam a Disseminação dos Cartões de Crédito

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

Conforme gráfico 12, os principais dificultadores da disseminação dos cartões de crédito são a cultura dos associados (42,04%), a rede de estabelecimentos restrita (27,27%) e o desconhecimento dos associados do produto (18,18%).

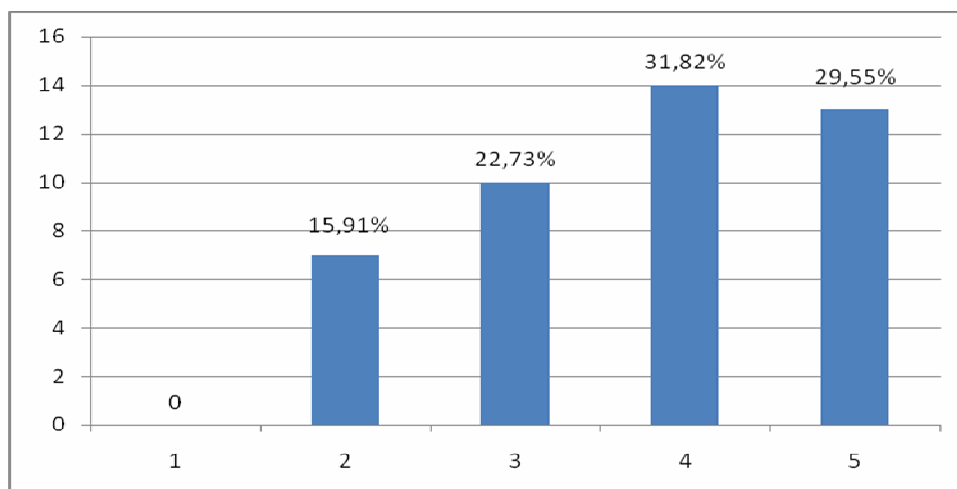


Gráfico 13 Nível de Aceitação de Cartões no Comércio Local

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

Na pergunta 10 que tem o objetivo de identificar a possibilidade de utilização de cartões, vê-se no gráfico 13 que é alta a possibilidade, o que significa que na maioria das cidades de atuação do SICOOB em Santa Catarina existe uma rede de comércios aptos a realizar vendas com cartões. Mas 15,91% dos gerentes apontaram como tendo um nível baixo de aceitação, o que explica a questão 9 que confirmou a rede restrita como sendo um dos dificultadores da disseminação do cartão de crédito em algumas cidades.

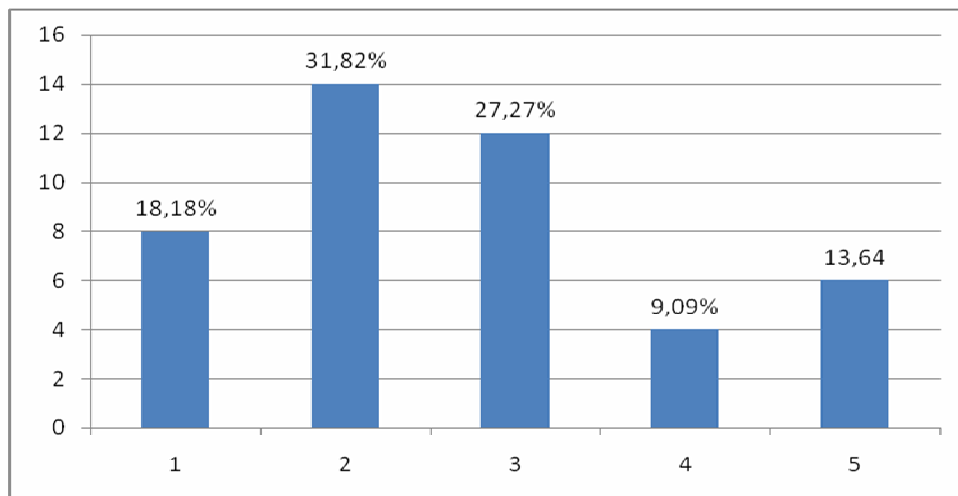


Gráfico 14 Percentual de Sócios que as Cooperativas Pretendem Atingir com Cartões de Crédito, no Prazo de 1 Ano.

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

As respostas para a questão 11, expressas no gráfico 14, mostram que a maioria das cooperativas não pretende, pelo menos no prazo de um ano, atingir um percentual muito elevado do seu quadro associativo. Percebe-se que 31,82% dos gerentes informaram que querem atingir entre 21% e 40% dos sócios com cartões de crédito, 27,27% pretendem atingir 41% - 60% e 18,18% não pretendem atingir mais que 20% dos associados. Apenas 13,64% têm intenção de atender mais de 80% dos associados com cartões de crédito.

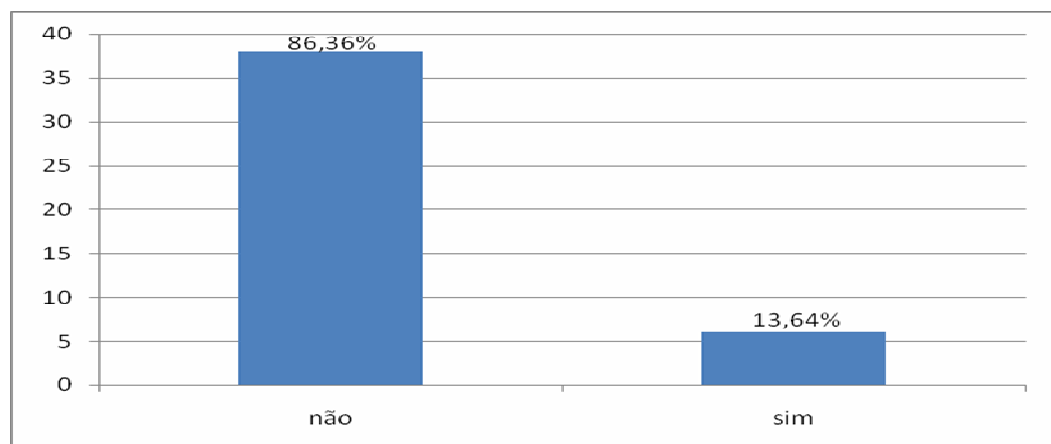


Gráfico 15 Percentual de Cooperativas que Possuem Programas de Incentivo ao Uso de Cartões

Fonte: Pesquisa primária de dados. Tabela elaborada pelo autor.

No gráfico 15 pode-se verificar que a grande maioria não tem programas próprios de incentivo à utilização de cartões. Entre as 6 cooperativas que possuem programas, as ações

mencionadas foram: divulgação em rádios locais, isenção de anuidade, e repasse de parte da receita da cooperativa com o produto.

Para uma melhor compreensão dos números referentes ao produto alvo deste estudo e das respostas obtidas no questionário, é necessário entender como o sistema SICOOB/SC atua na comercialização dos cartões de crédito e as características dos cartões emitidos pelo referido sistema, chamados de Sicoobcard.

O sistema SICOOB/SC iniciou a emissão de cartões de crédito no ano de 1998 através de uma parceira do Banco Cooperativo do Brasil – BANCOOB S.A. com a bandeira VISA. Com objetivo de oferecer um produto mais barato ao associado e que gerasse mais receitas para as cooperativas, o BANCOOB, em 2001, decide por formar uma empresa própria para administração e processamento de cartões. Com este intuito, surge a CABAL Brasil S.A, empresa constituída por uma sociedade entre BANCOOB e CABAL Argentina. A partir de 2001 o sistema SICOOB/SC emitia além de cartões com bandeira VISA, os cartões de crédito com bandeira CABAL, que surgem com o desafio para a empresa CABAL Brasil S.A. de formação de uma rede de estabelecimentos. Em 2006, o sistema SICOOB/SC passou a emitir também, cartões com a bandeira MasterCard, os quais permitiram às cooperativas do SICOOB oferecer um produto atrativo aos associados, competitivo frente aos cartões de outras instituições e com geração de receitas para as cooperativas do SICOOB/SC.

#### 4.2 UTILIZAÇÃO DE CHEQUES

Ao analisar a utilização do cheque, percebeu-se que nos últimos anos houve uma diminuição da sua utilização. Entre os anos de 2001 e 2008 a quantidade de cheques trocados caiu 46,29% e o valor movimentado diminuiu 43,93%. Uma melhor visualização da redução em sua utilização pode ser observada na tabela 14, que analisa o número de cheques trocados anualmente por pessoa economicamente ativa, no período estudado.

Tabela 14 Relação da PEA com o Número de Cheques Trocados no Brasil

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
PEA* (milhões)	64,8	66,1	68,6	69,8	70,2	70,6	71,0	73,1
Qtde Cheque** (milhões)	2.600,3	2.397,3	2.246,4	2.107,0	1.940,3	1.709,4	1.533,5	1.396,5
Cheque por Habitante (ano)	40,13	36,27	32,75	30,19	27,64	24,21	21,60	19,10
Varição (%)	-	-9,62	-9,70	-7,82	-8,45	-12,41	-10,78	-11,57

\*Fonte: Ipeadata, 2009.

\*\*Fonte: BCB, 2009.

No sistema SICCOOB/SC, a utilização de cheques por seus associados, quando analisada a proporção cheque emitido por associado, diminuiu. Através dos números observou-se que os cheques emitidos entre 2001 e 2008 aumentaram 221,97% mas o número de associados aumentou 236,72%. Na tabela 12, verifica-se que a média de cheques emitidos anualmente por associado do SICCOOB/SC em 2001 era de 40,67 e em 2008 esta média caiu para 20,80 cheques. No SFN também vê-se que a redução foi grande, conforme tabela 14, a queda foi de 52,40% no número médio de cheques trocados por pessoa economicamente ativa.

#### 4.3 ANÁLISE DA SUBSTITUIÇÃO DOS CHEQUES POR CARTÕES DE CRÉDITO

O esforço das instituições financeiras em reduzir a emissão de cheques por clientes/associados, o qual é percebido principalmente pela tarifa cobrada do portador de cheque, tem resultados expressivos na diminuição de despesas. Considerando o custo para a instituição financeira estimado pelo BC B em R\$ 1,07 (um real e sete centavos) por folha de cheque, chega-se ao valor de R\$ 1.288.066.000,00 (um bilhão, duzentos e oitenta e oito milhões e sessenta e seis mil reais) de redução de despesas com a compensação de cheques no Brasil no período estudado. Além de reduzir os custos com os cheques, conforme mencionado acima, as instituições estão cobrando os clientes/associados que ainda utilizam cheques, o que significa que além de reduzir despesas as instituições estão repassando os custos para o usuário de cheque.

Com a utilização de cartões de crédito ocorre a geração de receita para a instituição financeira que emitiu o cartão. Em toda transação realizada com o cartão, o estabelecimento comercial



paga uma taxa de administração para a administradora ou “bandeira” do cartão, que é um percentual sobre o valor da transação. A adquirente, para incentivar a emissão e consequentemente a utilização dos cartões, repassa uma parte desta taxa cobrada para o emissor do cartão que são os bancos. Esta receita gerada para a instituição financeira permite a criação de programas de recompensa como milhagens, descontos ou isenções nas anuidades dos cartões de crédito.

Entendendo este ciclo de despesas com a emissão de cheques e receitas geradas com a utilização de cartões, entendem-se os esforços das instituições em substituir a emissão de cheques por cartões. Também, é fundamental entender o papel do Banco Central do Brasil como supervisor do SFN, o qual tem claras as suas intenções em tornar cada vez mais seguro e com menos custo, o sistema de pagamentos brasileiro através de uma maior utilização dos meios eletrônicos (cartões). O artigo do BCB “SPB 2 - Modernização dos Instrumentos de Pagamento” de 20/03/2009 evidencia este aspecto:

No Brasil, a utilização em grande escala de instrumentos de pagamento baseados em papel (cheque e dinheiro), a baixa interoperabilidade entre redes e a ausência de padronização dos protocolos de comunicação de sistemas gera ineficiências que refletem, em geral, no custo social do nosso modelo para pagamentos interbancários de varejo. O cheque apresenta elevados custos de transporte e de processamento, tanto para o setor bancário como para o setor não bancário, associados à alta exposição a fraudes e inadimplência, (BCB, 2009).

Para o sistema SICOOB em Santa Catarina, conforme relatórios internos, o custo para as cooperativas com a emissão de cheques é de R\$ 0,77 (setenta e sete centavos) e as compras realizadas com cartões de crédito geram uma receita de aproximadamente 0,64% do valor da compra, sendo esta uma receita estimada pois varia em função da taxa que os estabelecimentos comerciais pagam à administradora do cartão. Com estas informações e com os dados da emissão de cheques podemos observar o impacto financeiro para o sistema SICOOB/SC na Tabela 15:

Tabela 15 Resultado da Substituição do Cheque por Cartão de Crédito no SICOOB/SC entre os Anos de 2001 e 2008

Ano	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nº associados no SICOOB/SC	69.589	87.887	89.046	127.407	158.940	183.814	209.763	234.320
Qtde cheque por associado	40,67	34,38	39,25	30,26	25,49	23,09	21,07	20,80
Redução despesas ao ano (R\$)	-	425.663	-333.913	881.949	583.771	339.688	326.265	48.715
Valor movim. com cartões de crédito (R\$)	125.698	165.686	280.012	302.598	415.780	970.518	2.901.354	11.605.695
Receita gerada com movim. (R\$)	804,47	1.060,39	1.792,08	1.936,63	2.660,99	6.211,32	18.568,67	74.276,45

Fonte: SICOOB/SC, 2009.

Para encontrar o valor da redução de despesas anuais com a diminuição da compensação de cheques, exemplo 2001 para 2002, multiplicou-se o custo estimado por cheque emitido (R\$ 0,77) pela diferença de cheques emitidos por associado de 2001 para 2002 ( $40,67 - 34,38 = 6,29$ ) e multiplicou-se novamente pelo número de associados de 2002, chegando-se a diminuição de despesas de R\$ 425.663,11. No período estudado, pode-se verificar que a redução de despesas com a diminuição da utilização de cheques foi de R\$ 2.272.138,00 (dois milhões, duzentos e setenta e dois mil, cento e trinta e oito reais).

Considerando a receita que o sistema SICOOB/SC recebe das administradoras de cartão, chegou-se ao valor gerado de receitas com a utilização de cartões de crédito de R\$ 107.311,00 (cento e sete mil, trezentos e onze reais) no período 2001 – 2008. Ressalta-se que esta receita refere-se somente a movimentação dos cartões através das compras, e não contempla as receitas com multa e juros pagos pelos portadores nas faturas.

#### 4.4 PROJEÇÃO DO CRESCIMENTO DE CARTÕES NO SICOOB/SC

Com base nas respostas à pergunta 11 do questionário aplicado aos gerentes das cooperativas, a qual levanta o percentual de associados que a cooperativa pretende atingir com o produto

cartão de crédito no prazo de um ano, pode-se fazer uma projeção de qual será a receita média para o sistema após um ano.

Para realizar este cálculo, primeiramente projetamos o número de associados que o sistema SICOOB/SC deverá atingir considerando o crescimento médio dos últimos três anos. Após esta verificação, foram utilizadas as respostas da questão 11, com uma previsão pessimista das respostas, ou seja, o gerente que respondeu que a cooperativa pretende atingir entre 41% e 60% dos associados com cartões de crédito, considerou-se 41%. Utilizando o *ticket* médio, o número médio de compras por cartão e a receita média gerada de 0,64% do valor da compra, chegou-se aos resultados da tabela 15.

Tabela 16 Projeção da Receita do SICOOB/SC com cartões no prazo de 1 Ano\*

<b>Ano</b>	<b>2008 (Observado)</b>	<b>2009 (Projetado)</b>
Nº de Associados	234.320	259.805
Nº Cartões de Crédito	10.425	82.310
Valor Movim. (R\$)	11.605.695	91.632.110
Receita Gerada (R\$)	74.276	586.445

\* os questionários foram aplicados em Maio/2009

Analisando a tabela 16 verifica-se que se as cooperativas atingirem o mínimo previsto para o prazo de um ano, a receita anual será R\$ 586.445,50 (quinhentos e oitenta e seis mil, quatrocentos e quarenta e cinco reais).

Outra projeção que se pode realizar é um cenário com o percentual maior de associados com cartões de crédito. No final de 2008, apenas 4,45% dos associados possuíam cartão de crédito, a tabela 17 projeta este percentual para 10%, 30%, 50%, 70% e 90% do número de associados observado em dezembro de 2008, verificando qual seria o resultado financeiro em 2008 para o sistema SICOOB/SC com base no número médio de compras, valor médio movimentado por associado e a receita média observada que é 0,64% do valor movimentado.

Tabela 17 Projeção da Receita Financeira com a Evolução dos Cartões de Crédito (Anual)

Sócios com Cartões (%)	4,45% (atual)*	10% (Projeção)	30% (Projeção)	50% (Projeção)	70% (Projeção)	90% (Projeção)
Nº de Cartões de Crédito	10.425	23.432	70.296	117.160	164.024	210.888
Valor Movim. (R\$)	11.605.695	26.085.817	87.257.452	130.429.086	182.600.721	234.772.355
Receita Gerada (R\$)	74.276	166.949	558.448	834.746	1.168.645	1.502.543

\* dezembro/2008

Analisando a tabela 17 verifica-se que se o sistema SICOOB/SC tivesse atualmente 10% de associados com cartões de crédito, a receita anual seria em torno de R\$ 166.949,00 (cento e sessenta e seis mil, novecentos e quarenta e nove reais). Se tivesse 90% de associados utilizando cartões de crédito, utilizando o valor médio atual, a receita do sistema seria mais de R\$ 1,5 milhões de reais.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### 5.1 CONCLUSÕES

O uso dos cartões de crédito crescem no Brasil, na quantidade de cartões, no valor das transações e na quantidade de compras. A praticidade ao portador, aliada à segurança do lojista e à receita para a instituição financeira emitente do cartão, faz deste instrumento o meio de pagamento mais utilizado entre os consumidores brasileiros. No período analisado, o aumento do número de cartões emitidos foi de 226,32%, sendo que em 2001 existiam 38 milhões de cartões e em 2008 124 milhões. O número de transações realizadas aumentou 214,29% e o valor das compras aumentou 260,91% passando de R\$ 59,6 bilhões para R\$ 215,1 bilhões.

A utilização de cheques está diminuindo. Conforme tabelas 2 e 3, a redução ocorre tanto na quantidade de cheques emitidos como no valor movimentado. Verificou-se a redução na quantidade de cheques emitidos de 46,29% entre os anos de 2001 e 2008. A redução no valor movimentado foi de 43,93%.

As cooperativas de crédito no Brasil elevam sua representatividade de forma impressionante, acompanhando uma tendência já observada em países considerados grandes potências econômicas. Em Santa Catarina, as cooperativas de crédito do SICOOB estão representadas em mais de 63% dos municípios e a evolução do quadro associativo foi de 236% nos últimos oito anos, passando de 69.589 para 234.320 associados. Os ativos financeiros desta instituição cresceram 637% no mesmo período, saindo de R\$ 231,8 milhões para R\$ 1,7 bilhões.

No SICOOB/SC o uso dos cartões de crédito também cresce, nos anos de 2006 a 2008 o número de cartões cresceu mais de 50% ao ano, crescimento maior que o observado no país como um todo, porém, analisando a realidade do referido sistema, pode-se verificar que este crescimento se deu através de uma recente parceria com a MasterCard que possibilitou uma expansão maior dos cartões de crédito. Contudo, ainda há muito espaço para crescer, apenas 4,45% dos associados possuem cartão de crédito emitido através das cooperativas do sistema.

No período analisado verificou-se que a utilização de cheques no SICOOB/SC aumentou num ritmo menor que o crescimento do número de associados, o que significa que a utilização

média de cheques foi reduzida. Conforme tabela 11, no ano de 2001 a média anual era de 40,67 folhas de cheques emitidas por associado. Em 2008 esta média reduziu para 20,80 cheques, acompanhando a redução observada no SFN.

Um estudo interno do SICOOB/SC revela que o custo para o sistema, por folha de cheque emitida, é de R\$ 0,77 (setenta e sete centavos). Ao levantar as informações sobre a utilização de cheques no SICOOB/SC, pôde-se verificar que a redução de despesas no período de 2001 a 2008 foi de R\$ R\$ 2.272.138,00 (dois milhões, duzentos e setenta e dois mil, cento e trinta e oito reais). Com a utilização de cartões de crédito, o associado do sistema SICOOB/SC gera uma receita para a cooperativa, ao invés de gerar uma despesa. Verificou-se que o retorno médio para o sistema SICOOB/SC é de aproximadamente 0,64% do valor movimentado através das compras. A receita observada no período 2001-2008 foi de R\$ 107.311,00 (cento e sete mil, trezentos e onze reais), sendo que mais de 69% desta receita foi obtida somente no ano de 2008. O impacto financeiro para o referido sistema, somando a redução de despesas e as receitas com cartões, é de R\$ 2.379.449,00 (dois milhões, trezentos e setenta e nove mil, quatrocentos e quarenta e nove reais)

Ao se verificar os dados obtidos através do questionário aplicado aos gerentes das cooperativas do sistema SICOOB/SC, alguns pontos são interessantes e ajudam a entender o cenário atual do referido sistema em relação a emissão de cartões de crédito. Um exemplo disto é a visão dos gerentes quanto a importância em substituir a emissão dos cheques. Verificou-se que mais de 60% dos gerentes consideram muito importante esta substituição. Contudo ao verificar a visão dos gerentes quanto ao impacto para a cooperativa desta política de substituição dos cheques, sabendo que um percentual de associados ficará insatisfeito, percebe-se que apenas 20,45% dos gerentes consideram este impacto como positivo.

Igualmente, verifica-se que as características mais importantes que os cartões de crédito devem ter para serem atrativos, na visão dos gerentes, é o desconto na anuidade e a taxa de juros reduzida. A cultura dos associados e a rede de comércios restrita são os principais dificultadores da disseminação dos cartões. Pode-se verificar que em aproximadamente 39% das cidades de atuação do SICOOB em Santa Catarina não possui uma rede satisfatória de estabelecimentos comerciais aceitando cartões.

## 5.2 RECOMENDAÇÕES

A pesquisa detêve-se em analisar a emissão de cartões de crédito das cooperativas do SICOOB/SC e verificou que apenas 4,45% dos associados possuem cartões de crédito. Verificou-se também que a emissão de cheques diminui proporcionalmente ao crescente número de associados e uma sugestão de pesquisa é a verificação junto aos associados de quantos possuem cartões de crédito emitidos por outras instituições financeiras. A continuidade do processamento das informações ajudaria na identificação das características que os cartões Sicoobcard deveriam possuir para terem uma maior aceitação. Também poderá explicar se os esforços de venda de cartões de crédito normalmente utilizados, os quais podem ser observados diariamente, seja pelo telemarketing ou abordagem direta, são realmente eficazes.

Ao verificar a crescente utilização dos cartões de crédito entre a população brasileira, um estudo interessante também poderá ser realizado verificando o aumento das despesas do consumidor com este meio de pagamento, haja vista as elevadas taxas de juros cobradas pelas empresas de cartões de crédito, atreladas às facilidades de compras proporcionadas pelos estabelecimentos comerciais. Também, poderá se verificar como a mudança nos meios de pagamento evolui com o passar do tempo, analisando a utilização de ATMs e da Internet como ferramentas.

Outra sugestão de estudo, porém de longo prazo, é uma nova observação da evolução dos cartões de crédito do SICOOB/SC, para verificar se este crescimento continuará ou por quanto tempo manteve a evolução observada entre os anos de 2001 e 2008.

## REFERÊNCIAS

**ABECS - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços.**

Disponível em: <[www.abecs.org.br](http://www.abecs.org.br)>. Acesso em: 11 jan. 2009.

BABBIE, Earl. **Métodos de Pesquisa de Survey**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2005. 519 p.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BRASIL). **Cooperativas de Crédito**. Brasília: Controle Geral de Publicações, 2006. 118 p.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **SPB 2 - Modernização dos Instrumentos de Pagamento**. Artigo sobre o Sistema de Pagamentos Brasileiro. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pom/spb/down/ftp/prod/artigospb2r.asp>>. Acesso em: 20 abril 2009.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <[http://www.bcb.gov.br/pom/spb/Estatistica/Port/compe\\_chq\\_regioes.asp?id=spbest](http://www.bcb.gov.br/pom/spb/Estatistica/Port/compe_chq_regioes.asp?id=spbest)>. Acesso em: 3 mar. 2009.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/Deorf/r200612/quadro1.asp?idpai=REVSFN200612>>. Acesso em: 10 jan. 2009.

FARIAS, L. R. **A Evolução do uso e utilização do cartão de crédito pela preferência do consumidor**. 2003. 139f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

**Fundação de Proteção ao Consumidor – PROCON/SP**. Disponível em:

<[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)>. Acesso em: 24 mar. 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

HOCK, Dee. **Nascimento da era caórdica**. 1.ed. São Paulo: Cultrix, 2000.

IPEADATA. Disponível em :

<[http://www.ipeadata.gov.br/ipeaweb.dll/ipeadata?SessionID=759306380&Tick=1246928404320&VAR\\_FUNCAO=Ser\\_Hist\(133\)&Mod=M](http://www.ipeadata.gov.br/ipeaweb.dll/ipeadata?SessionID=759306380&Tick=1246928404320&VAR_FUNCAO=Ser_Hist(133)&Mod=M)>. Acesso em 14 abril 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica** 2.ed. São Paulo: Atlas, 1986.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

PINHO, Diva Benevides; PALHARES, Valdecir Manoel Affonso (Org.). **O Cooperativismo de Crédito no Brasil: Do século XX ao século XXI**. Santo André: Esetec, 2004.



**Sistema das Cooperativas de Crédito do Brasil.** Disponível em: <[www.sicoobsc.com.br](http://www.sicoobsc.com.br)>. Acesso em: 13 out. 2008.

SOARES, Marden Marques; MELO SOBRINHO, Abelardo Duarte de. **Microfinanças: O Papel do Banco Central do Brasil e a Importância do Cooperativismo de Crédito.** 2ª edição revista e ampliada. Brasília: BACEN - Controle Geral de Publicações, 2008. 202 p.

**WOCCU - World Council of Credit Unions.** Disponível em: <[www.woccu.org](http://www.woccu.org)>. Acesso em: 11 nov. 2008.

## APÊNDICE A – RESOLUÇÃO 3.518 DO CMN

### RESOLUCAO 3.518

-----

Disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão extraordinária realizada em 6 de dezembro de 2007, com base no art. 4º, inciso IX, da referida lei,

#### R E S O L V E U:

Art. 1º A cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

Parágrafo único. Para efeito desta resolução:

I - considera-se cliente a pessoa que possui vínculo comercial não esporádico com a instituição, decorrente de contrato de depósitos, de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, de prestação de serviços ou de aplicação financeira;

II - os serviços prestados a pessoas físicas são classificados como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados;

III - não se caracteriza como tarifa o ressarcimento de despesas decorrentes de prestação de serviços por terceiros, podendo seu valor ser cobrado desde que devidamente explicitado no contrato de operação de crédito ou de arrendamento mercantil.

Art. 2º É vedada às instituições de que trata o art. 1º a cobrança de tarifas pela prestação de serviços bancários essenciais a pessoas físicas, assim considerados aqueles relativos a:

I - conta corrente de depósitos à vista:

a) fornecimento de cartão com função débito;

b) fornecimento de dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas;

c) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea "a", exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;

d) realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de auto-atendimento;

e) fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês por meio de terminal de auto-atendimento;

f) realização de consultas mediante utilização da internet;

g) realização de duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de auto-atendimento e/ou pela internet;

h) compensação de cheques;

i) fornecimento do extrato de que trata o art. 12;

II - conta de depósitos de poupança:

a) fornecimento de cartão com função movimentação;

b) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea "a", exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista, decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;

c) realização de até dois saques, por mês, em guichê de

caixa ou em terminal de auto-atendimento;

d) realização de até duas transferências para conta de depósitos de mesma titularidade;

e) fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês;

f) realização de consultas mediante utilização da internet;

g) fornecimento do extrato de que trata o art. 12.

§ 1º É vedada a cobrança de tarifas em contas à ordem do poder judiciário e para a manutenção de depósitos em consignação de pagamento de que trata a Lei nº 8.951, de 13 de dezembro de 1994.

§ 2º Com relação ao disposto no caput, inciso I, alínea "b", é facultado à instituição financeira suspender o fornecimento de novos cheques quando:

I - vinte ou mais folhas de cheque, já fornecidas ao correntista, ainda não tiverem sido liquidadas; ou

II - não tiverem sido liquidadas 50% (cinquenta por cento), no mínimo, das folhas de cheque fornecidas ao correntista nos três últimos meses.

Art. 3º Os serviços prioritários para pessoas físicas, assim considerados aqueles relacionados às contas de depósito, transferências de recursos, operações de crédito e cadastro, serão definidos pelo Banco Central do Brasil, que estabelecerá a padronização de nomes e canais de entrega, a identificação por siglas e a descrição dos respectivos fatos geradores.

Parágrafo único. A cobrança de tarifas de pessoas físicas pela prestação, no País, de serviços prioritários fica limitada às hipóteses previstas no caput.

Art. 4º O disposto nos arts. 2º, 3º e 6º não se aplica à prestação de serviços especiais, assim considerados aqueles referentes ao crédito rural, ao mercado de câmbio, ao repasse de recursos, ao sistema financeiro da habitação, ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ao Fundo PIS/PASEP, ao penhor civil previsto no Decreto nº 6.132, de 22 de junho de 2007, às contas especiais de que trata a Resolução nº 3.211, de 30 de junho de 2004, às contas de

registro e controle disciplinadas pela Resolução nº 3.402, de 6 de setembro de 2006, alterada pela Resolução nº 3.424, de 21 de dezembro de 2006, bem como às operações de microcrédito de que trata a Resolução nº 3.422, de 30 de novembro de 2006, entre outros, devendo ser observadas as disposições específicas contidas nas respectivas legislação e regulamentação.

Art. 5º Admite-se a cobrança de remuneração pela prestação de serviços diferenciados a pessoas físicas, desde que explicitadas ao cliente ou usuário as condições de utilização e de pagamento, assim considerados aqueles relativos a:

I - abono de assinatura;

II - aditamento de contratos;

III - administração de fundos de investimento;

IV - aluguel de cofre;

V - avaliação, reavaliação e substituição de bens recebidos em garantia;

VI - cartão de crédito;

VII - certificado digital;

VIII - coleta e entrega em domicílio ou outro local;

IX - cópia ou segunda via de comprovantes e documentos;

X - corretagem;

XI - custódia;

XII - extrato diferenciado mensal contendo informações adicionais àquelas relativas a contas-correntes de depósitos à vista e a contas de depósitos de poupança;

XIII - fornecimento de atestados, certificados e declarações;

XIV - leilões agrícolas;

XV - aviso automático de movimentação de conta.

Art. 6º É obrigatória a oferta a pessoas físicas de pacote padronizado de serviços prioritários, cujos itens componentes e quantidade de eventos serão determinados pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º O valor cobrado pelo pacote padronizado de serviços mencionado no caput não pode exceder o somatório do valor das tarifas individuais que o compõem, considerada a tarifa correspondente ao canal de entrega de menor valor.

§ 2º Para efeito do cálculo de que trata o § 1º:

I - deve ser computado o valor proporcional mensal da tarifa relativa a serviço cuja cobrança não seja mensal;

II - devem ser desconsiderados os valores das tarifas cuja cobrança seja realizada uma única vez.

§ 3º É facultado o oferecimento de pacote de serviços distintos contendo outros serviços, inclusive serviços essenciais, prioritários, especiais e diferenciados, observada a padronização dos serviços prioritários, bem como a exigência prevista no § 1º.

Art. 7º Observadas as vedações estabelecidas no art. 2º, é prerrogativa do cliente:

I - a utilização e o pagamento por serviços individualizados; e/ou

II - a utilização e o pagamento, de forma não individualizada, de serviços incluídos em pacote.

Art. 8º As tarifas debitadas em conta corrente de depósitos à vista ou em conta de depósitos de poupança devem ser identificadas no extrato de forma clara, com utilização, no caso dos serviços prioritários, da padronização de que trata o art. 3º.

§ 1º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos de poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.

§ 2º O valor do lançamento a débito referente à cobrança

de tarifa em conta corrente de depósitos à vista ou em conta de depósitos de poupança não pode ser superior ao saldo disponível.

Art. 9º É obrigatória a divulgação, em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas físicas e pessoas jurídicas e respectivas tarifas:

I - tabela contendo os serviços cuja cobrança de tarifas é vedada, nos termos do art. 2º;

II - tabela, na forma do art. 3º, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa;

III - tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º;

IV - demais tabelas de serviços prestados pela instituição;

V - esclarecimento de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição.

Parágrafo único. O início da divulgação das tarifas na forma prevista nesta resolução deve ocorrer até 31 de março de 2008.

Art. 10. A majoração do valor de tarifa existente ou a instituição de nova tarifa deve ser divulgada com, no mínimo, trinta dias de antecedência, sendo permitida a cobrança somente para o serviço utilizado após esse prazo.

§ 1º Os preços dos serviços referidos nos arts. 3º e 6º somente podem ser majorados após decorridos 180 dias de sua última alteração, admitindo-se a sua redução a qualquer tempo.

§ 2º O prazo de que trata o § 1º deve ser contado a partir da primeira alteração que ocorrer após a divulgação dos serviços e respectivas tarifas na forma prevista nesta resolução.

Art. 11. As instituições de que trata o art. 1º devem remeter ao Banco Central do Brasil, na forma a ser estabelecida por aquela autarquia, a relação dos serviços tarifados e os respectivos

valores:

I - até 31 de março de 2008;

II - sempre que ocorrer alteração, observado o disposto no art. 10, caput, no caso de majoração.

Art. 12. As instituições de que trata o art. 1º devem fornecer aos clientes pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta corrente de depósitos à vista e/ou em conta de depósitos de poupança.

Art. 13. Os contratos firmados a partir da vigência desta resolução devem prever a aplicação das regras estabelecidas pela Resolução nº 2.303, de 1996, até 29 de abril de 2008.

Art. 14. Em relação aos contratos firmados até a data de vigência desta resolução, as instituições referidas no art. 1º devem utilizar, até 29 de abril de 2008, as tarifas divulgadas conforme as disposições da Resolução nº 2.303, de 1996, e, a partir de 30 de abril de 2008, as tarifas estabelecidas na forma desta resolução.

Art. 15. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a adotar as medidas julgadas necessárias à implementação do disposto nesta resolução.

Art. 16. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 30 de abril de 2008, quando ficarão revogadas as Resoluções nº 2.303, de 25 de julho de 1996, e 2.343, de 19 de dezembro de 1996, o art. 2º da Resolução nº 2.747, de 28 de junho de 2000, e o inciso III do art. 18 da Resolução nº 2.878, de 26 de julho de 2001.

Brasília, 6 de dezembro de 2007.

Henrique de Campos Meirelles  
Presidente



## APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GERENTES DAS COOPERATIVAS DO SICCOOB/SC

Com objetivo de obter informações sobre a visão das cooperativas do sistema SICCOOB/SC, sobre o produto cartão de crédito, solicito que sejam respondidas as questões abaixo. O presente questionário tem finalidade de compor a monografia que aborda a evolução do uso dos cartões de crédito no Brasil e analisará também o sistema SICCOOB/SC, por isso torna-se de elevada importância a colaboração dos gerentes das cooperativas que integram o sistema SICCOOB/SC. As informações serão utilizadas de forma agregada e os resultados do estudo estarão à disposição na Biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. A monografia, a qual o presente questionário integra, é requisito para conclusão do curso de Ciências Econômicas da UFSC.

Cooperativa: \_\_\_\_\_

1. Como você classifica a importância para a cooperativa, em substituir utilização de cheques por cartões? Considere 1 como não importante e 5 como muito importante:

1    2    3    4    5

2. Na sua visão, de modo geral, os associados ficariam satisfeitos com a substituição do cheque como forma de pagamento? Considere 1 como não satisfeitos e 5 como muito satisfeitos:

1    2    3    4    5

3. A substituição do uso de cheques reduz as despesas para a cooperativa. Sabendo que esta política pode gerar descontentamento entre um grupo de associados, como você avalia o impacto na cooperativa, desta estratégia de substituição dos cheques? Considere 1 como impacto negativo e 5 como impacto positivo:

1    2    3    4    5

4. Qual o grau de importância que você atribui ao desconto na anuidade, como benefício ao associado para que este utilize cartão de crédito? Considere 1 como não importante e 5 como muito importante:

1    2    3    4    5

5. Qual o grau de importância que você atribui à taxa de juros do cartão, como fator de atratividade, para que este utilize cartão de crédito? Considere 1 como não importante e 5 como muito importante:

1    2    3    4    5

6. Programas de recompensa como milhagens, que possibilitam acumular pontos para troca por passagens aéreas, estimulam em que grau o uso de cartões entre os portadores? Considere 1 como pouco estimulante e 5 como muito estimulante:

1    2    3    4    5

7. Programas de recompensa que possibilitam acumular pontos para troca por produtos como CDs, DVDs, livros, eletroeletrônicos, etc., estimulam em que grau o uso de cartões entre os associados? Considere 1 como pouco estimulante e 5 como muito estimulante:

1    2    3    4    5

8. Assinale as 2 (duas) formas de mídia que você considera mais eficazes para estímulo ao uso de cartões de crédito:

- TV  
 Jornal  
 Rádio  
 *Outdoor*  
 Revista  
 Impressos (folders e cartazes)  
 Outros. Qual? \_\_\_\_\_

9. Quais os pontos que dificultam uma maior disseminação da utilização dos cartões em sua região? Marque as 2 (duas) opções que considera como principais:

- rede de estabelecimentos restrita  
 taxa de juros do cartão  
 cultura da população  
 desconhecimento do produto  
 Outros. Cite: \_\_\_\_\_

10. Qual o nível de aceitação por parte do comércio local, para realização das vendas através de cartões? Considere 1 como baixo e 5 como alto.

1    2    3    4    5

11. Qual o percentual de associados que a cooperativa pretende atingir, no prazo de 1 ano, com o produto cartão de crédito?

0-20    21-40    41-60    61-80    81-100

12. A cooperativa possui programa próprio de incentivo a utilização de cartões de crédito?

SIM   Qual(is)? \_\_\_\_\_  
 NÃO

**APÊNDICE C – RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS GERENTES  
DAS COOPERATIVAS DO SICOOB/SC**

Tabela 1. Importância da substituição de cheques para as cooperativas

<b>Grau de Importância*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>27</b>

\* Escala crescente , 1=não importante, 5=muito importante.

Tabela 2. Satisfação dos associados com a substituição de cheques

<b>Grau de Satisfação*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>3</b>

\* Escala crescente, 1=não satisfeitos, 5=muito satisfeitos.

Tabela 3. Impacto para a cooperativa com a substituição de cheques

<b>Impacto*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>5</b>

\* Escala crescente, 1=negativo, 5=positivo.

Tabela 4. Importância do desconto na anuidade dos cartões

<b>Grau de Importância*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>0</b>
<b>3</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>32</b>

\* Escala crescente, 1=não importante, 5=muito importante.

Tabela 5. Importância da taxa de juros como atrativo para os cartões

<b>Grau de Importância*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>22</b>

\* Escala crescente, 1=não importante, 5=muito importante.

Tabela 6. Importância da recompensa de passagens aéreas nos cartões

<b>Grau de Estímulo*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>14</b>

\* Escala crescente, 1=pouco estimulante, 5=muito estimulante.

Tabela 7. Estímulo da recompensa de pontos para troca por produtos

<b>Grau de Estímulo*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>16</b>

\* Escala crescente, 1=pouco estimulante, 5=muito estimulante.

Tabela 8. Mídia mais importante para estímulo ao uso de cartões

<b>Tipo de Mídia</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>TV</b>	<b>39</b>
<b>Jornal</b>	<b>2</b>
<b>Rádio</b>	<b>17</b>
<b>Outdoor</b>	<b>6</b>
<b>Revista</b>	<b>1</b>
<b>Impresso</b>	<b>20</b>
<b>Outros*</b>	<b>3</b>

\* Mala direta, e-mail

Tabela 9. Pontos que dificultam a disseminação do cartão

<b>Dificultadores</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>Rede Restrita</b>	<b>24</b>
<b>Taxa de Juros</b>	<b>8</b>
<b>Cultura</b>	<b>37</b>
<b>Desconhecimento</b>	<b>16</b>
<b>Outros*</b>	<b>3</b>

\* muita concorrência , perfil do associado

Tabela 10. Nível de aceitação de cartões no comércio local

<b>Nível de Aceitação*</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>1</b>	<b>0</b>
<b>2</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>13</b>

\* Escala crescente, 1=baixo, 5=alto.

Tabela 11. Percentual de sócios que quer atingir com cartão de crédito

<b>Percentual</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>0-20</b>	<b>8</b>
<b>21-40</b>	<b>14</b>
<b>41-60</b>	<b>12</b>
<b>61-80</b>	<b>4</b>
<b>81-100</b>	<b>6</b>

Tabela 12. Qtde de cooperativas que possuem programas próprios de incentivo

<b>Respostas</b>	<b>Nº de Indicações</b>
<b>SIM*</b>	<b>38</b>
<b>NÃO</b>	<b>6</b>

\* divulgação em rádios, isenção de anuidade, recompensa em dinheiro,