

# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

**PERFIL DO COOPERADO E OPORTUNIDADES DE NEGÓCIO: UM ESTUDO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO (PARANÁ – SÃO PAULO)**  
**COOPERATOR PROFILE AND BUSINESS OPPORTUNITIES: A STUDY IN A CREDIT COOPERATIVE (PARANÁ – SÃO PAULO)**  
**PERFIL DEL COOPERADOR Y OPORTUNIDADES DE NEGOCIO: UN ESTUDIO EN COOPERATIVA DE CRÉDITO (PARANÁ – SÃO PAULO)**

Graziela Montes dos Santos<sup>1</sup>  
 Keila Raquel Wenningkamp<sup>2</sup>  
 Daiane Franciele Staback<sup>3</sup>

**Área Temática:** Crescimento e Desenvolvimento Econômico  
**JEL Code :** (<https://www.aeaweb.org/econlit/jelCodes.php?view=jel&print>)

**Resumo:** Este estudo tem por objetivo compreender o perfil do cooperado (pessoa física) de uma cooperativa de crédito (Paraná e São Paulo), a fim de refletir sobre oportunidades de negócios a partir da manutenção e alcance de novos cooperados. Em termos metodológicos, trata-se de uma pesquisa descritiva e de cunho qualitativo. Foram coletados dados do sistema interno da cooperativa e, posteriormente, analisados de maneira descritiva. Os dados utilizados foram sobre 45.456 cooperados se a referem a renda, idade, localidade e produtos contratados. Este estudo contribuiu para a compreensão do perfil do cooperado, identificando quais hoje fornecem resultados superiores para a cooperativa e quais são suas características. Do mesmo modo foi possível identificar o perfil que representa maior parte dos cooperados, composto por idade média de 38 anos, com renda até R\$1.500,00, com maior risco nas concessões de crédito.

**Palavras-chave:** Cooperativa de crédito; Análise de perfil; Oportunidade de negócio;

**Abstract:** This study aims to understand the profile of members (individuals) of a credit cooperative (Paraná and São Paulo), in order to reflect on business opportunities based on maintaining and reaching new members. In methodological terms, this is a descriptive and qualitative research. Data were collected from the cooperative's internal system and subsequently analyzed descriptively. The data used were on 45,456 members regarding income, age, location and contracted products. This study contributed to understanding the profile of cooperative members, identifying which members currently provide superior results for the cooperative and what their characteristics are. Likewise, it was possible to identify the profile that represents the majority of cooperative members, consisting of an average age of 38 years, with income up to R\$1,500.00, with greater risk when granting credit.

**Keywords:** Credit cooperative; Profile analysis; Business opportunity;

<sup>1</sup> Unioeste; Brasil; <https://orcid.org/0009-0002-1591-8474>; graziela.santos1@unioeste.br

<sup>2</sup> Unioeste; Brasil; <https://orcid.org/0000-0003-4832-0583>; keila.wenningkamp@unioeste.br

<sup>3</sup> Unioeste; Brasil; <https://orcid.org/0000-0003-2351-4680>; daiane.staback@unioeste.br



# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

*V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics*

*II Jornada Internacional de Comunicação Científica*

**Resumen:** Este estudio tiene como objetivo comprender el perfil de los socios (individuos) de una cooperativa de crédito (Paraná y São Paulo), con el fin de reflexionar sobre las oportunidades de negocios basadas en mantener y alcanzar nuevos socios. En términos metodológicos, se trata de una investigación descriptiva y cualitativa. Los datos fueron recolectados del sistema interno de la cooperativa y posteriormente analizados descriptivamente. Los datos utilizados fueron de 45.456 afiliados en cuanto a ingresos, edad, ubicación y productos contratados. Este estudio contribuyó a comprender el perfil de los cooperativistas, identificando qué socios actualmente brindan resultados superiores para la cooperativa y cuáles son sus características. Asimismo, fue posible identificar el perfil que representa la mayoría de los cooperativistas, compuesto por una edad promedio de 38 años, con ingresos de hasta R\$ 1.500,00, con mayor riesgo en la concesión de crédito.

**Palabras clave:** Cooperativa de crédito; Análisis de perfil; Oportunidad de negocio;

### Introdução

De acordo com Paiva e Santos (2017), as cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativista, que tem por objeto a prestação de serviços de intermediação financeira aos cooperados, tais como concessão de crédito e captação de depósitos à vista e a prazo. Dessa maneira, as cooperativas de crédito proporcionam aos seus cooperados benefícios por participar desse modelo de negócio, por exemplo: taxas mais justas, participação nos resultados, acesso à informação e poder de voto (Schneider, 2016).

Nessas interações cooperativistas, as pessoas se unem livremente buscando melhorias em termos econômicos, sociais, morais e cívicos, pois essa dinâmica não foca no lucro, mas sim na reciprocidade e na associação mútua (Falkembach; Wittmann; Boff, 2022). Nesse sentido, tem-se buscado cada vez mais desenvolver formas de organização baseadas na coletividade e interação, uma vez que essas contribuem para maior competitividade e desenvolvimento local e regional (Wenningkamp; Schmidt, 2016). Isto é, fatores políticos, institucionais e sociais, isoladamente não promovem esse desenvolvimento (Falkembach; Wittmann; Boff, 2022).

A partir do exposto, entende-se como oportuno que as cooperativas de crédito tenham conhecimento das necessidades, características e desejos de seus cooperados, a fim de melhor direcionar seus produtos e serviços, visualizando oportunidades de negócios que mantenham e atendam sempre mais cooperados. Afinal, Silva et al. (2019) afirmam que é crucial ter um profundo entendimento do mercado de clientes, sendo essencial analisar o comportamento do consumidor ao longo do ciclo de compra. Com base nisso, todo e qualquer tipo de organização pode direcionar seus produtos aos clientes, alcançando, por exemplo, um mercado em que as estratégias de marketing podem ser ainda mais aprimoradas.

Em vista disso, esta pesquisa possui o objetivo de compreender o perfil dos cooperados (pessoa física) de uma cooperativa de crédito que atua nos Estados do Paraná e São Paulo. A cooperativa possui mais de 100 anos de história e está entre as pioneiras do cooperativismo de crédito no Brasil. Iniciou no Sul do Brasil, e hoje possui agências em vários estados do país. A cooperativa é dividida por área de atuação, sendo que a unidade sede foco desta pesquisa está situada na Região Oeste do Estado do Paraná e em alguns municípios do Estado de São Paulo; conta com certa de 40 anos de funcionamento, aproximadamente 25 agências, um quadro de aproximadamente 400 colaboradores e cerca de 68.000 cooperados. Entende-se que estudos dessa natureza podem auxiliar na prospecção de novos negócios, ajudando a manter e a possibilitar que



# XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

mais pessoas tenham oportunidade de participar desse modelo colaborativo, o que por sua vez pode contribuir cada vez mais para o desenvolvimento regional.

## Procedimentos Adotados

Com o intuito de compreender o perfil do cooperado (pessoa física) de uma cooperativa de crédito com área de atuação nos Estados do Paraná e São Paulo, esta pesquisa pode ser delineada como descritiva e qualitativa. Em relação à coleta de dados, essa é do tipo documental, sendo que esses foram extraídos do sistema da organização foco do estudo. A partir da base de 68.000 cooperados (entre pessoa física, jurídica e agro) cadastrados nessa sede, em novembro do ano de 2023, foram coletados dados de 45.456 (especificamente pessoa física).

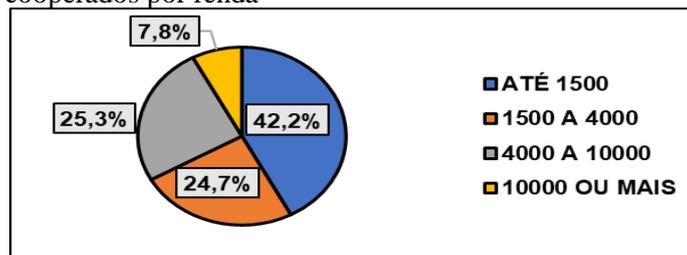
Os dados coletados envolveram 12 aspectos: idade, faixa salarial, margem de contribuição, operações de crédito, prejuízos, principalidade, investimentos, seguros contratados, risco/score, número de produtos contratados - ISA, linhas de crédito e localização (considerando especificamente o Município de Toledo-PR, onde está a sede física da cooperativa objeto de estudo). A partir dos dados coletados, a análise ocorreu de forma descritiva a fim de identificar relações e oportunidades de negócios – para a manutenção e prospecção de novos cooperados.

## Resultados e discussão

Dos 12 aspectos coletados dos 45.456 cooperados pessoa física – mencionados nos procedimentos adotados - optou-se por apresentar neste tópico os seguintes: idade média por faixa salarial; principalidade; crédito comercial; prejuízo comercial; investimentos; margem de contribuição; número de produtos contratados – ISA; e linhas de crédito.

Iniciando com o percentual de cooperados por renda (Figura 1), observa-se que o maior público de cooperados está dentro da faixa de renda de até R\$ 1.500,00, com 42,2% da base de cooperados analisada. Seguindo, 24,7% dos cooperados possuem renda de R\$1.500,00 a R\$4.000,00, e 25,3% possuem renda de R\$ 4.000,00 a R\$ 10.000,00. Com o menor grupo de cooperados, aparece os de renda acima de R\$10.000,00 - com porcentagem de 7,8% da base.

Figura 1 – Percentual de cooperados por renda



Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

Considerando a porcentagem de cooperados ativos e inativos, tem-se que a cooperativa conta com 75% da base dos cooperados ativos e 25% inativos. São 11.364 cooperados (inativos) que podem estar sendo atendidos em outras instituições financeiras, por exemplo. Isso demonstra



# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

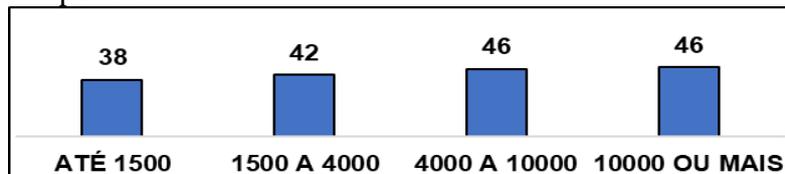
V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

possibilidades de buscas por novos negócios com a base de cooperados já existentes. Pode-se realizar uma pesquisa de satisfação com esse grupo para entender o motivo de não estarem utilizando a conta da cooperativa e, ainda, é possível enviar materiais e divulgações que evidenciem os benefícios do cooperativismo e os produtos disponíveis que façam sentido para os mesmos. Tais como: cooperativas fornecem taxas mais justas, participação nos resultados, acesso à informação e poder de voto (Schneider, 2016).

A seguir, na Figura 2 pode-se observar que a idade média dos associados não possui alta discrepância entre as faixas de renda, sendo que a maior tem associados com idade média de 46 anos, enquanto a menor é de 38 anos, ou seja, uma diferença de 8 anos.

Figura 2 - Idade média por faixa de renda

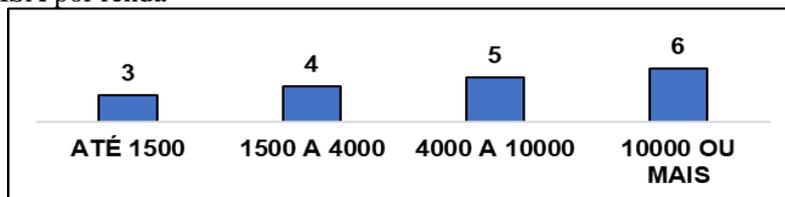


Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

Prosseguindo, ao analisar os cooperados por faixa de renda, pode-se identificar qual grupo possui maior assiduidade com a cooperativa, ou seja, a principalidade, que é o índice que mede o quanto a conta é a principal para o cooperado. Nesse caso, observou-se que a faixa de renda com maior índice de principalidade “MUITO ALTA” é de R\$1.500,00 a R\$4.000,00 (com 5,7%), enquanto o número mais expressivo de cooperados com principalidade “MUITO BAIXA” é com faixa de renda até R\$1.500,00 (com 16,8%). A alta discrepância entre as porcentagens também se dá pelo fato de que o número de cooperados na faixa de renda até R\$ 1.500,00 é bastante superior aos outros grupos (42,2% da base analisada).

Dando sequência, quando se observa o ISA (Figura 3), que é o índice que mede quantos produtos o cooperado possui contratados na cooperativa, é possível visualizar uma crescente de acordo com a faixa salarial. Entende-se que quanto maior a renda do associado, maior o poder aquisitivo para acessar os produtos financeiros. Dessa forma, quanto maior a renda do associado, maior a capacidade de negociar e adquirir produtos com a cooperativa.

Figura 3 - Média de ISA por renda



Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

Oliveira (2019, p. 2) afirma “As cooperativas precisam estar atentas as necessidades de seus associados, levando a informação sobre o produto ou serviço que ele precisa”. Levando em consideração esse aspecto, entende-se que seria relevante a cooperativa melhorar esse índice de produtos contratados por cooperado, identificando as necessidades de cada um e levando

# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

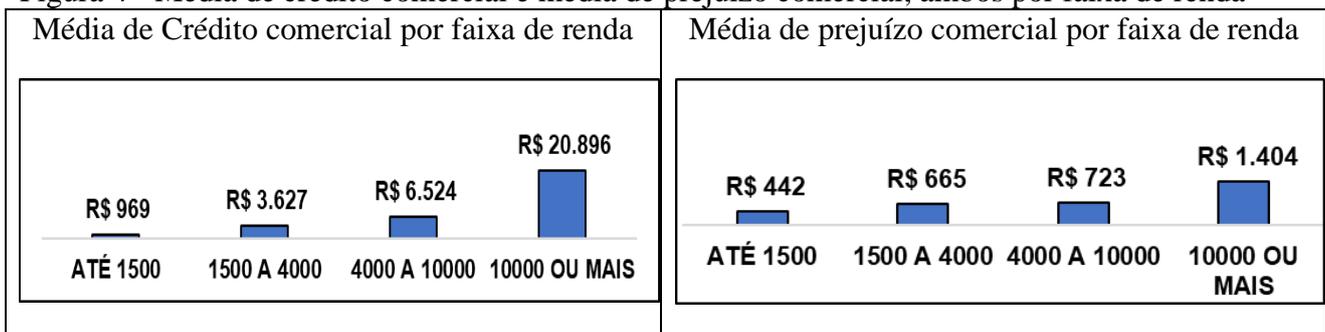
### V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

### II Jornada Internacional de Comunicação Científica

conhecimentos atrelados a educação financeira. Para que os cooperados saibam da importância e como utilizar os produtos.

Continuando, na Figura 4, observa-se a média de créditos concedidos, classificados de acordo com a faixa de renda. Pode-se perceber que quanto maior a faixa de renda, maior a média de crédito concedido. Um desses fatores de risco pode ser visto na figura abaixo, que expressa a média de prejuízo comercial, classificada por faixa de renda. Percebe-se que a faixa de renda acima de R\$ 10.000,00 é o que possui maior média. Esse grupo expressa maior número de concessões de crédito como visto na Figura 4, e também de prejuízos.

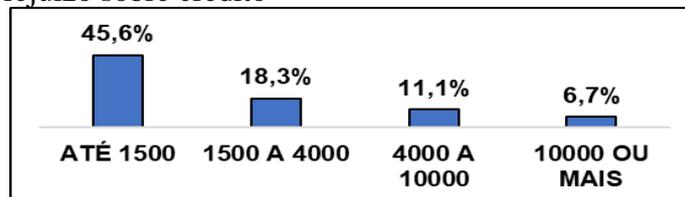
Figura 4 - Média de crédito comercial e média de prejuízo comercial, ambos por faixa de renda



Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

Ainda que a renda acima de R\$ 10.000,00 expresse a maior média de prejuízo, quando se observa o percentual de aproveitamento, é o público com maior rentabilidade. É possível visualizar na Figura 5, que a renda de até R\$ 1.500,00 apresenta 45,59% de prejuízo sobre os créditos concedidos; enquanto isso, na renda de R\$ 1.500,00 a R\$ 4.000,00, encontra-se 18,33% de prejuízo, e 11,08% na renda de R\$ 4.000,00 a R\$ 10.000,00. Já o melhor aproveitamento dos créditos concedidos está concentrado na renda acima de R\$ 10.000,00.

Figura 5 - Percentual prejuízo sobre crédito



Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

Para que a faixa de renda de até R\$ 1.500,00 tenha o mesmo aproveitamento que a faixa de renda acima de R\$ 10.000,00 traz atualmente para cooperativa, seria necessário conceder sete vezes a quantidade de crédito que possui atualmente. Dessa maneira, pode-se sugerir, visando a melhoria do público de renda abaixo de R\$ 1.500,00, uma concessão de crédito e mais criteriosa, porém em maiores volumes de concessão, considerando que para aumentar o nível de aproveitamento dos créditos concedidos é necessário conceder mais e possuir menos prejuízos. É necessário que a

# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

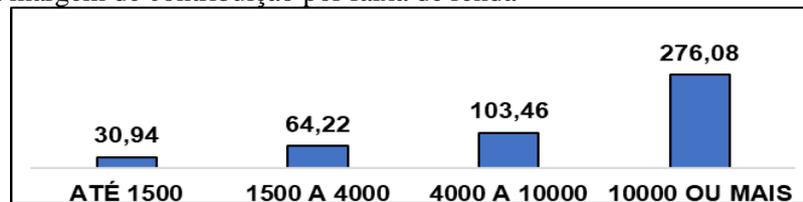
V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

cooperativa assuma riscos para que possa realizar as concessões de crédito, mas também é necessário que seja cautelosa para que possa se manter rentável.

Levando em consideração todos os produtos apresentados, esses formam um índice chamado margem de contribuição, que expressa a rentabilidade mensal por cooperado. A Figura 6 exibe uma média da margem de contribuição por faixa de renda.

Figura 6 - Média da margem de contribuição por faixa de renda



Fonte: Resultados da pesquisa (2024).

É possível analisar na Figura 6, que quanto maior a faixa salarial, maior é o potencial de margem de contribuição por parte dos cooperados. Faz sentido que a cooperativa invista na prospecção de novos associados com esse perfil, visto que o grupo que apresenta maior rentabilidade para cooperativa hoje, também expressa a menor porcentagem no quadro de cooperados. Entende-se que, dessa forma, mais pessoas podem ter acesso às vantagens de uma cooperativa de crédito, o que é citado por Schneider (2016) ao afirmar, que a cooperativa produz externalidades que beneficiam a comunidade que está localizada no seu entorno.

Schneider (2016) destaca que o sistema cooperativo é uma das mais eficazes formas de distribuição de renda local e contribui para promover e equilibrar um ambiente econômico positivo. Dessa forma, pode-se entender que a partir do momento que a cooperativa alcança maiores resultados e mais oportunidades de negócio, essa irá beneficiar a região e os cooperados que está inserida. Sugere-se ações que exibam os benefícios do cooperativismo, divulgando os principais benefícios de possuir uma conta com uma cooperativa de crédito.

### Considerações Finais

Este estudo teve como principal objetivo compreender o perfil do cooperado (pessoa física) de uma cooperativa de crédito (Paraná e São Paulo), a fim de refletir sobre oportunidades de negócios, bem como sobre a manutenção e alcance de novos cooperados.

Considerando os dados coletados, se fosse para elencar um perfil de cooperado que possibilita maiores retornos para a cooperativa estudada, este perfil seria composto por idade média de 46 anos, renda mensal acima de R\$ 10.000,00 e com baixo risco de concessão de crédito. Nesse sentido, oportunidades de negócios podem ser focadas nesse perfil.

No entanto, cabe ressaltar o papel social da cooperativa, ou seja, o de promover taxas e produtos com valores mais justos, além de promover distribuição de renda e também ações coletivas que contribuem com a comunidade. Com base nisso torna-se importante citar o perfil que compõe o maior número de cooperados da cooperativa: idade média de 38 anos, com renda até R\$ 1.500,00 e com maior risco nas concessões de crédito.

# XVI ECOPAR

## Encontro de Economia Paranaense

V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics

II Jornada Internacional de Comunicação Científica

Portanto, ao estudar o perfil dos cooperados, este estudo proporciona *insights* sobre oportunidades de negócios para a cooperativa de crédito estudada, tanto para os cooperados atuais, quanto para novos. Além disso, esta pesquisa contribui para que mais estudos sejam realizados no futuro, especialmente se considerar que poucos trabalhos sobre o perfil do cooperado no segmento de cooperativas de crédito foram encontrados. Com relação aos trabalhos futuros esse tema possibilita o aprofundamento da pesquisa em relação ao perfil do cooperado para cooperativas de crédito.

### Referências

FALKEMBACH, F.R.; WITTMANN, M. L.; BOFF, V. A. Capital social, cooperativismo e desenvolvimento: Um Estudo em uma Cooperativa de Crédito. **Revista Desenvolvimento em questão**, Santo Ângelo, v. 21 n. 59 (2023): Nº 59 – 2023. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/desenvolvimentoemquestao/article/view/12372>. Acesso em: 25 nov. 2023

OLIVEIRA, E. B. P. **A Importância do Marketing de Relacionamento para a Fidelização de Associados em uma Cooperativa de Crédito e a sua Contribuição para a Evolução do Volume de Negócios**. Universidade do Sul de Santa Catarina: Araranguá, 2019. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/items/eaf59ea0-2fb3-4a09-b407-6efe01ca2b35>. Acesso em: 25 abr. 2024.

PAIVA, B. G. M.; SANTOS, N. M. B. F. Um estudo do Cooperativismo de Crédito no Brasil. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 15, n. 2, p. 596-619, ago./dez. 2017. Disponível em: [http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/4277/pdf\\_724](http://periodicos.unincor.br/index.php/revistaunincor/article/view/4277/pdf_724). Acesso em: 25 nov. 2023.

SCHNEIDER, J. O. **Cooperativa de crédito: o que é e como funciona?** O cooperativismo como instrumento de desenvolvimento econômico. Portal do Cooperativismo Financeiro, 2016. Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/o-que-e-uma-cooperativa-de-credito-2/instrumento-de-desenvolvimento-econom>. Acesso em: 29 dez. 2023.

SILVA, M. M. GUEDES, K.; REIS, B. L.; ORDENO, T. S. B.; ENAMI, L. M. Análise do Perfil e Comportamento de Compra do Consumidor em uma Loja de Moda Feminina. In: **IX Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção**, 2019. Disponível em: [https://aprepro.org.br/combrep/2019/anais/arquivos/09302019\\_150948\\_5d924\\_438d51ab.pdf](https://aprepro.org.br/combrep/2019/anais/arquivos/09302019_150948_5d924_438d51ab.pdf). Acesso em: 25 nov. 2023.



# XVI ECOPAR

Encontro de Economia Paranaense

*V International Meeting on Economic Theory and Applied Economics*

*II Jornada Internacional de Comunicação Científica*

WENNINGKAMP, K.; SCHMIDT, C.; Ações Coletivas no Agronegócio: uma análise de produção científica no Brasil a partir de teses e dissertações (1998-2012). **RESR**, Piracicaba-SP, Vol. 54, N° 03, p. 413-436, Jul/Set 2016. Disponível em <https://www.scielo.br/j/resr/a/CyGMwBDDfGdLpyhLdcGx6WF/>. Acesso em: 12 de jun. 2024

