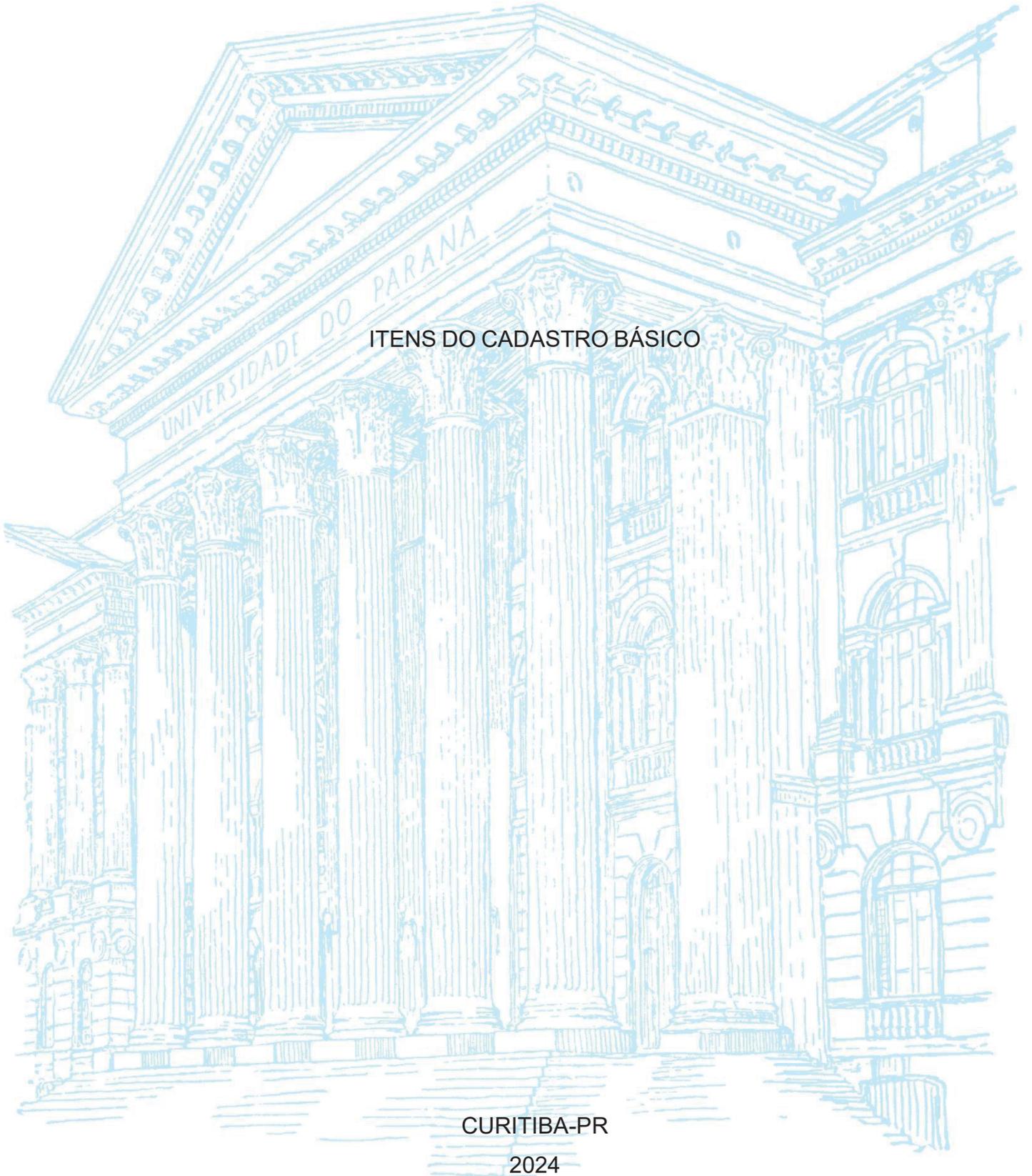


UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CLAUDIO ALEXANDRE SANTOS BENEDITO

ITENS DO CADASTRO BÁSICO



CURITIBA-PR

2024

CLAUDIO ALEXANDRE SANTOS BENEDITO

## ITENS DO CADASTRO BÁSICO

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização em Banking para Cooperativas de Crédito, Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Tomas Sparano  
Martins

CURITIBA-PR

2024

## RESUMO

A proposta visa aprimorar o atendimento ao crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano, propondo a criação de um manual abrangente para orientar os colaboradores. Diante do cenário financeiro atual, onde a obtenção de crédito é crucial para o desenvolvimento agrícola, a cooperativa reconhece a importância de compreender completamente os produtos oferecidos. O manual proposto abordará detalhes essenciais do crédito rural, como critérios de elegibilidade, taxas de juros e prazos de reembolso, proporcionando clareza aos potenciais mutuários. O plano de implantação envolve a análise dos pontos-chave do crédito rural, previsão de dúvidas dos cooperados e treinamentos para os colaboradores. Recursos necessários, como a impressão do manual e contratação de profissionais para o treinamento, são detalhados, garantindo a viabilidade econômico-financeira do projeto. Resultados esperados incluem melhorias no atendimento, redução das dificuldades em sanar dúvidas e aprimoramentos na oferta e contratação de crédito rural. No entanto, riscos potenciais são identificados, como a falta de participação dos colaboradores no treinamento e a possível obsolescência do material. A proposta busca fortalecer o compromisso da cooperativa com a transparência e eficiência, contribuindo para o desenvolvimento sustentável das comunidades rurais atendidas. Ao implementar essa iniciativa, a Cooperativa Sicoob Metropolitano busca proporcionar um atendimento mais eficiente e padronizado, consolidando sua posição como uma instituição comprometida com o apoio integral aos cooperados no setor agrícola.

**Palavras-chave:** Crédito rural. Cooperativa Sicoob Metropolitano. Manual de atendimento. Treinamento de colaboradores. Atendimento eficiente.

## ABSTRACT

The proposal aims to enhance rural credit service at Cooperativa Sicoob Metropolitano by suggesting the creation of a comprehensive manual to guide employees. In the current financial landscape, where obtaining credit is crucial for agricultural development, the cooperative recognizes the importance of fully understanding the offered products. The proposed manual will address essential details of rural credit, such as eligibility criteria, interest rates, and repayment terms, providing clarity to potential borrowers. The implementation plan involves analyzing key aspects of rural credit, anticipating queries from cooperative members, and conducting training for employees. Necessary resources, such as manual printing and hiring professionals for training, are detailed, ensuring the economic and financial viability of the project. Expected outcomes include improvements in service, reduced difficulties in addressing inquiries, and enhancements in rural credit offering and acquisition. However, potential risks are identified, such as lack of employee participation in training and potential material obsolescence. The proposal aims to strengthen the cooperative's commitment to transparency and efficiency, contributing to the sustainable development of rural communities served. By implementing this initiative, Cooperativa Sicoob Metropolitano seeks to provide more efficient and standardized service, solidifying its position as an institution dedicated to comprehensive support for members in the agricultural sector.

**Keywords:** Rural credit. Cooperativa Sicoob Metropolitano. Service manual. Employee training. Efficient service.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
1.1 Apresentação/Problemática	6
1.2 Objetivo Geral do trabalho	7
1.3 Justificativas do objetivo	7
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>9</b>
<b>3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b>	<b>12</b>
3.1 Descrição geral da cooperativa	12
3.2 Diagnóstico da situação-problema	13
<b>4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA</b>	<b>15</b>
4.1 Desenvolvimento da proposta	15
4.2 Plano de implantação	15
4.3 Recursos	17
4.4 Viabilidade Econômico-Financeira	17
4.5 Resultados esperados	18
4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas	18
<b>5. CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>
<b>6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>22</b>

# 1 INTRODUÇÃO

## **1.1 Apresentação/Problemática**

O cadastro básico para crédito rural é um conjunto de informações essenciais coletadas dos agricultores e produtores que buscam financiamento agrícola em cooperativas de crédito. Esses itens constituem a base de dados que as instituições financeiras utilizam para avaliar a elegibilidade e a capacidade de pagamento dos solicitantes. O conhecimento detalhado desses itens é crucial para garantir um atendimento preciso e eficiente nas cooperativas de crédito, resultando em decisões bem fundamentadas e empréstimos bem-sucedidos (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s.d.).

A importância do domínio dos itens do cadastro básico reside na habilidade de conduzir um atendimento completo e personalizado. Conhecer detalhadamente as informações pessoais, financeiras e operacionais dos agricultores permite avaliar com precisão a viabilidade dos projetos agrícolas propostos. Isso significa que os atendentes estão aptos a fornecer orientações relevantes sobre as linhas de crédito mais adequadas, os valores de financiamento realistas e os prazos de pagamento sustentáveis (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s.d.).

Além disso, a compreensão profunda dos itens do cadastro básico contribui para a agilidade e eficiência do atendimento. Os atendentes podem analisar rapidamente a documentação e identificar eventuais discrepâncias ou lacunas, evitando atrasos desnecessários no processo de aprovação. Isso resulta em uma experiência mais satisfatória para o cliente, que percebe o compromisso da cooperativa em proporcionar um atendimento ágil e sem complicações (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s.d.).

O conhecimento dos itens do cadastro básico também é essencial para mitigar riscos. Compreender a situação financeira do solicitante e as características de sua operação agrícola ajuda a identificar possíveis desafios e a tomar medidas preventivas para garantir a devolução do empréstimo. Essa abordagem proativa contribui para a saúde financeira tanto dos agricultores quanto da cooperativa (BANCO CENTRAL DO BRASIL, s.d.).

## **1.2 Objetivo Geral do trabalho**

Criar um manual com informações necessárias para melhorias no atendimento do crédito rural na cooperativa.

## **1.3 Justificativas do objetivo**

A escolha do objetivo descrito justifica-se pela importância de um bom atendimento por parte da cooperativa. Reconhece-se a necessidade do conhecimento do produto para a sua melhor oferta, o que também é válido para o crédito rural.

A elaboração de um manual com informações essenciais para aprimorar o atendimento do crédito rural na cooperativa é justificada por diversos motivos fundamentais para o sucesso e eficiência da instituição. O setor agrícola desempenha um papel crucial na sustentabilidade econômica e ambiental, e ao fornecer um atendimento aprimorado e conhecimento detalhado das linhas de crédito disponíveis, a cooperativa contribui diretamente para o desenvolvimento sustentável da agricultura.

O acesso adequado ao financiamento é vital para aumentar a produção de alimentos, contribuindo assim para fortalecer a segurança alimentar. Ao capacitar os agricultores com informações precisas sobre as opções de crédito, a cooperativa desempenha um papel significativo na promoção da segurança alimentar, auxiliando no aumento da produção agrícola e na garantia do abastecimento de alimentos.

Além disso, um atendimento bem informado e personalizado contribui diretamente para a satisfação do cliente. Ao oferecer orientações precisas sobre as linhas de crédito, o atendente cria uma experiência positiva para os agricultores, estabelecendo confiança e fortalecendo os laços entre a cooperativa e seus membros.

O conhecimento detalhado das linhas de crédito também permite uma comunicação clara sobre requisitos, termos e condições. Isso minimiza a possibilidade de mal-entendidos e erros na documentação, resultando em uma aprovação de crédito mais eficiente e ágil. Isso é fundamental para atender às necessidades dos agricultores de forma rápida e eficaz.

Além disso, o entendimento aprofundado das linhas de crédito capacita o atendente a identificar oportunidades de *upsell* ou *cross-sell*, oferecendo produtos complementares ou adicionais. Isso não apenas aumenta o valor do relacionamento

financeiro, mas também contribui para a diversificação da carteira da cooperativa, tornando-a mais resiliente diante de diferentes condições econômicas.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O Cadastro Ambiental Rural (CAR) é um registro público eletrônico obrigatório para todos os imóveis rurais, com o objetivo de integrar informações ambientais das propriedades e posses rurais. O CAR cria uma base de dados que possibilita o controle, monitoramento, planejamento ambiental, econômico e combate ao desmatamento. A consulta da vigência do CAR pode ser realizada por meio do site específico do CAR, utilizando a opção "Consultar Demonstrativo do CAR".

O Imposto sobre a Propriedade Territorial Rural (ITR) exige o preenchimento e envio da Declaração do ITR, que contém informações cadastrais do imóvel rural e de seu titular, além de outros dados necessários para o cálculo do valor do imposto. Para emitir o ITR, é necessário o número do NIRF encontrado na matrícula do imóvel. O Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR) é emitido pelo Incra e tem a finalidade de comprovar a regularidade cadastral do imóvel rural. O CCIR contém informações sobre o titular, área, localização, exploração e classificação fundiária do imóvel. É um documento indispensável para legalizar transferências, arrendamentos, hipotecas, desmembramentos, remembramentos e partilhas de imóveis rurais. Além disso, é exigido por bancos e agentes financeiros para a concessão de crédito agrícola. A consulta do CCIR requer o código do imóvel rural, CPF do titular e a localização do imóvel.

O Formulário de Crédito do Produtor Rural (FCPR) é um documento que identifica as áreas exploradas pelo produtor rural, o ano safra vigente, a produção já faturada e a receita prevista do produtor. Esse formulário é utilizado como subsídio para análise de crédito. A matrícula beneficiada se refere à matrícula do imóvel rural que está sendo beneficiada ou utilizada como referência em um determinado contexto.

A Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP) é um documento que comprova a condição de agricultor familiar da reforma agrária, permitindo o acesso às políticas públicas voltadas para o trabalhador rural. Existem dois tipos de agricultores da reforma agrária: os assentados pelo Incra (com DAP emitida por essa instituição) e os assentados pelo PNCF (com DAP emitida pela UTE). A DAP precisa ser renovada a cada dois anos e pode ser emitida por uma empresa de assistência técnica e extensão rural (Ater) cadastrada na UTE, mediante apresentação dos documentos necessários, como Carteira de Identidade (RG), CPF e documentos do cônjuge (para pessoas casadas ou em união estável). O extrato do rebanho é um documento utilizado no

contexto das atividades pecuárias, fornecendo informações sobre o rebanho existente. No caso de atividades agrícolas, é necessário apresentar o Imposto de Renda do produtor rural ou notas fiscais dos últimos 12 meses.

Esses procedimentos e documentos mencionados desempenham um papel relevante no contexto do cadastro, regularização e monitoramento das propriedades rurais, permitindo a implementação de políticas públicas, controle ambiental, planejamento econômico e acesso a benefícios e créditos agrícolas. O cadastro básico é um requisito importante para a obtenção de crédito rural, pois fornece informações sobre a regularidade cadastral do imóvel rural. O Certificado de Cadastro de Imóvel Rural (CCIR) é um documento emitido pelo Incra que comprova a regularidade cadastral do imóvel rural. Ele é indispensável para legalizar em cartório a transferência, o arrendamento, a hipoteca, o desmembramento, o remembramento e a partilha de qualquer imóvel rural (TERRAMAGNA, 2023).

Além disso, algumas exigências devem ser cumpridas para a liberação do crédito rural, como por exemplo: comprovação da idoneidade do tomador; apresentação de orçamento, plano ou projeto; oportunidade, suficiência e adequação dos recursos; observância de cronograma de utilização e de reembolso; fiscalização pelo financiador; liberação do crédito diretamente aos agricultores ou por intermédio de suas associações formais ou informais, ou por organizações cooperativas; observância das recomendações e restrições do zoneamento agroecológico (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023). Dessa forma, o cadastro básico é fundamental para garantir que o crédito rural seja concedido de forma responsável e segura, beneficiando os produtores rurais que cumprem os requisitos necessários.

Diferente do Cadastro Básico, o Cadastro Ambiental Rural (CAR) é um registro público eletrônico nacional, obrigatório para todos os imóveis rurais, com a finalidade de integrar as informações ambientais das propriedades e posses rurais, compondo base de dados para controle, monitoramento, planejamento ambiental e econômico e combate ao desmatamento (GOVERNO FEDERAL, 2023).

Em resumo, o cadastro básico é um registro eletrônico nacional que visa unificar e melhorar as informações sobre o cidadão dentro do governo, enquanto o Cadastro Ambiental Rural (CAR) é um registro público eletrônico nacional, obrigatório para todos os imóveis rurais, com a finalidade de integrar as informações ambientais das propriedades e posses rurais. Ambos são importantes para garantir a regularidade

cadastral e fornecer informações precisas para o governo e outras entidades. No entanto, eles têm objetivos e escopos diferentes.

### 3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

#### **3.1 Descrição geral da cooperativa**

A Cooperativa Sicoob Metropolitano, situada em sua sede administrativa em Maringá (PR), opera com uma extensa rede de mais de 100 pontos de atendimento, abrangendo diversos estados. Fundada em 1997, surgiu da visão de Luiz Agita e outros dez sócios, que apresentaram a ideia da Cooperativa. Daí nasceu o nome "Sicoob", que se expandiu em 2000, culminando em uma trajetória cooperativa de 23 anos.

Como uma instituição financeira cooperativa, o Sicoob Metropolitano tem como princípio a valorização do associado, buscando oferecer um atendimento personalizado e soluções adequadas às necessidades de cada cliente. O banco também tem um compromisso com a responsabilidade social e busca contribuir para o desenvolvimento das comunidades em que está inserido. A cooperativa oferece uma variedade de produtos e serviços financeiros, incluindo crédito com taxas de juros reduzidas, abertura de contas, investimentos, seguros e agências físicas para atender às necessidades dos cooperados nas comunidades rurais.

O propósito central da Cooperativa é fomentar soluções e experiências inovadoras e sustentáveis por meio da colaboração. Seu código de conduta se sustenta em seis valores corporativos que guiam a atuação ética do Sicoob Executivo, tanto interna quanto externamente. Esses valores são: Respeito e Valorização das Pessoas, Cooperativismo e Sustentabilidade, Ética e Integridade, Excelência e Eficiência, Liderança Inspiradora, além de Inovação e Simplicidade.

A Cooperativa se empenha em oferecer à sociedade e à comunidade soluções financeiras personalizadas, motivadas e motorizadas para seus associados. O Sicoob Metropolitano se destaca com sua ampla rede de mais de 100 pontos de atendimento, representando o maior Sicoob dentro do Bancoob. Seu compromisso é unir indivíduos para promover a equidade financeira e tutelar, com a aspiração de alcançar uma justiça financeira mais ampla.

O Sicoob tem uma presença significativa e ativa no agronegócio, desempenhando um papel fundamental no financiamento rural e no suporte às atividades agrícolas. O Sicoob, como uma rede de cooperativas de crédito, opera com o princípio cooperativista, onde os membros são também os proprietários, participando nas decisões e compartilhando os benefícios.

No contexto do agronegócio, o Sicoob oferece uma gama diversificada de produtos e serviços financeiros projetados para atender às necessidades específicas dos agricultores e produtores rurais. Uma das principais áreas de atuação é o fornecimento de linhas de crédito para o financiamento rural. Essas linhas de crédito representam uma fonte crucial de recursos financeiros, permitindo que os agricultores invistam em insumos, maquinário, modernização tecnológica e expansão de suas operações.

O Sicoob se destaca por sua proximidade com as comunidades locais. As cooperativas estão inseridas nas regiões rurais, o que proporciona uma compreensão mais aprofundada dos desafios enfrentados pelos agricultores em nível local. Essa proximidade permite que o Sicoob personalize seus serviços, adaptando-os às necessidades específicas de cada produtor e criando soluções financeiras mais flexíveis.

No âmbito do financiamento rural, o Sicoob desempenha um papel crucial na facilitação do acesso ao crédito para os agricultores. A abordagem cooperativista, aliada a uma estrutura mais flexível, permite que a instituição atenda a uma variedade de demandas, desde pequenos agricultores até grandes empreendimentos do setor agropecuário.

### ***3.2 Diagnóstico da situação-problema***

No cenário financeiro atual, onde a obtenção de crédito desempenha um papel crucial para o desenvolvimento do setor agrícola, a necessidade de compreender completamente os produtos oferecidos é mais evidente do que nunca. A cooperativa Sicoob Metropolitano, reconhecida por sua dedicação ao apoio ao campo e à comunidade rural, compreende essa necessidade e coloca em prática uma abordagem que se destaca por sua transparência e compromisso em relação ao crédito rural.

Em uma época em que a complexidade das opções de financiamento muitas vezes pode ser esmagadora, a organização de um manual contendo informações completas e detalhadas sobre o crédito rural oferecido pela Cooperativa Sicoob Metropolitano se mostra uma ferramenta indispensável. Esse manual funciona como um guia abrangente que não apenas explica os produtos disponíveis, mas também

fornece insights sobre os critérios de elegibilidade, taxas de juros, prazos de reembolso e todos os elementos essenciais envolvidos no processo.

Os pontos positivos de uma abordagem centrada no manual de crédito rural são inegáveis. Primeiramente, ela oferece clareza aos potenciais mutuários. A falta de compreensão profunda dos detalhes de um produto financeiro pode resultar em decisões equivocadas e até mesmo em comprometimento financeiro a longo prazo. O manual capacita os agricultores e empreendedores rurais a tomar decisões informadas, selecionando o tipo de crédito que melhor se adapte às suas necessidades e capacidades.

Além disso, um manual de crédito rural bem estruturado demonstra o compromisso da cooperativa Sicoob Metropolitano com a transparência e o atendimento ao cliente. Quando os clientes percebem que a instituição está disposta a fornecer informações detalhadas e acessíveis, cria-se um ambiente de confiança mútua. Isso fortalece os laços entre a cooperativa e a comunidade rural, permitindo um relacionamento mais duradouro e produtivo.

Um manual de crédito rural completo também pode agilizar o processo de aquisição de crédito. Ao conhecerem antecipadamente os documentos necessários, os critérios de análise e os procedimentos de aprovação, os mutuários podem se preparar adequadamente. Isso não apenas economiza tempo para ambas as partes, mas também facilita a gestão interna da cooperativa, permitindo um fluxo de trabalho mais eficiente e eficaz. Assim, conhecendo tal necessidade pelo compartilhamento de conhecimento e seus benefícios para a cooperativa, a presente pesquisa visa contribuir para a organização de tal manual, a partir da identificação dos pontos essenciais para a compreensão dos produtos de crédito ofertados pelo Sicoob Metropolitano.

## 4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

### **4.1 Desenvolvimento da proposta**

São diversos os problemas encontrados quando se trata de crédito rural e a sua negociação junto a instituições financeiras. Um desses problemas se refere à falta de informação por parte do representante financeiro ao conversar com o cooperado. Desse modo, inicialmente foi identificado o seguinte problema: o cooperado se sente frustrado quando vai à cooperativa porque são falhas as informações fornecidas pelo atendente, pois este não possui o conhecimento necessário acerca do crédito rural que busca fornecer ao cooperado.

Buscando solucionar tal problema, desenvolveu-se uma proposta de formulação de um manual que possa auxiliar o atendimento, com informações gerais para o início do aprendizado acerca da funcionalidade do crédito rural por parte dos colaboradores. Foram considerados os pontos-chave para um bom atendimento e as principais dúvidas apresentadas pelos cooperados aos colaboradores quando da contratação do crédito rural.

### **4.2 Plano de implantação**

Para a operacionalização deste projeto, foram desenvolvidas as ações necessárias para planejamento, execução e acompanhamento da solução. A primeira etapa compreende analisar os principais pontos a serem compreendidos acerca do crédito rural, englobando a análise da cultura referida e da viabilidade do plantio, dados a região, a época do ano e seu clima característico. A importância de tal levantamento concentra-se principalmente na construção e fortalecimento da compreensão por parte do colaborador, para um melhor atendimento do cooperado, e se dará por meio do levantamento bibliográfico e revisão sistemática da literatura.

A segunda etapa consiste na previsão das principais dúvidas apresentadas pelos cooperados quando do atendimento, de modo que, conhecendo-as, o colaborador as estude e saiba como responder de maneira adequada, evitando que permaneçam sem resposta. Por fim, propõe-se a realização de um treinamento para os colaboradores, para que as informações presentes no manual sejam realmente absorvidas de maneira eficiente.

Quadro 1: Descrição da metodologia aplicada.

<b>Etapa</b>	<b>Ações</b>	<b>Descrição</b>
1	Planejamento Operacional	Iniciar o projeto e definir os objetivos, recursos e cronograma.
2	Etapa 1: Análise dos principais pontos	Analisar os principais pontos relacionados ao crédito rural, incluindo a cultura e viabilidade do plantio, dados regionais e climáticos.
2.1	Levantamento Bibliográfico e Revisão da Literatura	Realizar pesquisa em fontes bibliográficas e literatura relevante para compreensão dos temas.
2.2	Compreensão do Colaborador	Fortalecer a compreensão do colaborador sobre os aspectos analisados na etapa anterior.
3	Etapa 2: Previsão de Dúvidas dos Cooperados	Identificar as principais dúvidas que os cooperados possam ter durante o atendimento.
3.1	Estudo e Preparação das Respostas	Estudar e elaborar respostas adequadas para as dúvidas previstas, visando fornecer informações precisas.
4	Etapa 3: Treinamento dos Colaboradores	Realizar um treinamento para os colaboradores, para que possam absorver as informações e estar preparados para atender aos cooperados.
4.1	Absorção Eficiente das Informações	Garantir que os colaboradores compreendam e assimilem as informações apresentadas durante o treinamento.

5	Fim do Projeto	Concluir o projeto após a realização do treinamento e verificação da eficácia da absorção das informações.
---	----------------	--

### **4.3 Recursos**

Quadro 2: Recursos necessários à implantação.

RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO	
Impressão do manual	
Contratação de profissionais para o treinamento	
Custos gerais para realização do encontro com os colaboradores	
Treinamento da equipe de atendimento	
RECURSOS PARA MANUTENÇÃO	
Encontros de treinamento periódicos	
Impressão de novos manuais	

### **4.4 Viabilidade Econômico-Financeira**

A proposta em questão envolve a criação de um manual abrangente para atender às necessidades dos colaboradores, oferecendo informações detalhadas sobre o crédito rural e orientações para análise. Além disso, sugere a realização de encontros de treinamento, reconhecendo a importância de estudar adequadamente as informações presentes no manual para uma absorção mais eficaz.

Para mensurar os aspectos financeiros desta proposta, é possível considerar diversos fatores, como o tempo investido pelos colaboradores na construção do manual e na participação nos treinamentos. Pode-se calcular os custos associados a horas de trabalho, considerando o valor por hora do colaborador ou da equipe envolvida. Além disso, é relevante estimar os custos de serviços gráficos, caso seja necessária a produção física do manual.

Outro ponto de mensuração está relacionado aos treinamentos, onde os custos podem envolver recursos como espaço físico, materiais didáticos e possíveis honorários para instrutores externos, caso seja necessário. A eficiência do treinamento pode ser avaliada através da taxa de absorção das informações pelos

colaboradores, podendo ser mensurada por meio de avaliações após a realização dos treinamentos.

Embora os retornos financeiros diretos não sejam facilmente mensuráveis, uma vez que dependem da correta utilização do manual e de variáveis externas como a atuação dos colaboradores no atendimento aos cooperados, é possível estabelecer indicadores de desempenho, como a melhoria na eficiência do atendimento e a satisfação do cooperado.

Após uma análise detalhada dos investimentos, custos e possíveis receitas, este projeto se mostra viável, pois apresenta uma solução eficaz para o problema proposto. Os benefícios resultantes, como o aprimoramento do atendimento, compensam os investimentos e custos envolvidos, tornando o projeto uma alternativa vantajosa para a cooperativa.

#### ***4.5 Resultados esperados***

Com a implantação da solução espera-se que os seguintes benefícios sejam alcançados:

- i) melhor atendimento aos cooperados;
- ii) diminuição da dificuldade em sanar as dúvidas apresentadas durante o atendimento;
- iii) melhorias na oferta e contratação do crédito rural;
- iv) atendimento eficiente e padronizado.

Todos os benefícios apresentados acima culminam para o correto atendimento do público-alvo do crédito rural.

#### ***4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas***

Analisando de maneira integrada todas as ações e soluções apresentadas, foram levantados alguns riscos potenciais do projeto que podem comprometer os resultados. Dentre os riscos apresentados, pode-se listar:

- Os colaboradores não participarem do treinamento - O uso adequado do manual depende também da participação no treinamento, tornando o material produzido mais eficiente.
- Não continuidade das pesquisas - De modo que o material se torne obsoleto.

- Continuidade das propostas de análise de crédito rural com base apenas em dados financeiros, sem levar em conta análises de variáveis relacionadas ao plantio e à cultura em questão.

## 5. CONCLUSÃO

A proposta apresentada visa abordar de maneira abrangente e eficaz a problemática identificada no atendimento ao crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano. A importância do conhecimento detalhado dos produtos e processos envolvidos no crédito rural é destacada, destacando a necessidade de um manual que sirva como guia completo para os colaboradores. A proposta técnica delinea um plano de implantação estruturado, incluindo a análise das principais questões relacionadas ao crédito rural, a previsão das dúvidas dos cooperados e a realização de treinamentos para a equipe de atendimento. Recursos necessários para a implantação e manutenção são detalhados, e a viabilidade econômico-financeira é considerada, embora os benefícios financeiros diretos não sejam mensuráveis.

Os resultados esperados incluem melhorias significativas no atendimento, redução das dificuldades em sanar dúvidas, aprimoramentos na oferta e contratação de crédito rural, e um atendimento mais eficiente e padronizado. No entanto, são identificados riscos potenciais, como a falta de participação dos colaboradores no treinamento e a possibilidade de obsolescência do material. Ao implementar essa proposta, a Cooperativa Sicoob Metropolitano pode fortalecer sua posição como uma instituição comprometida com a transparência, eficiência e apoio integral aos cooperados no setor agrícola, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável das comunidades rurais atendidas.

A proposta apresentada é um passo crucial para abordar de forma holística e eficaz a problemática identificada no atendimento ao crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano. Reconhece-se a importância crucial do conhecimento detalhado dos produtos e processos envolvidos no crédito rural, destacando a necessidade premente de um manual abrangente que possa servir como um guia completo para os colaboradores. Esse enfoque não apenas visa melhorar o entendimento interno dos procedimentos, mas também fortalecer a capacidade da cooperativa em oferecer um serviço de qualidade aos seus cooperados.

A proposta técnica delinea um plano de implantação estruturado, que vai além da simples identificação dos problemas. Ela inclui a análise aprofundada das principais questões relacionadas ao crédito rural, a previsão das dúvidas dos cooperados e a realização de treinamentos específicos para a equipe de atendimento. Além disso, detalha os recursos necessários para a implantação e manutenção do

plano, levando em conta a viabilidade econômico-financeira do projeto. Embora os benefícios financeiros diretos não sejam imediatamente mensuráveis, os resultados esperados incluem melhorias significativas no atendimento, redução das dificuldades em sanar dúvidas e aprimoramentos na oferta e contratação de crédito rural.

É crucial reconhecer os riscos potenciais, como a falta de participação dos colaboradores no treinamento e a possibilidade de obsolescência do material, e enfrentá-los proativamente durante a implementação do plano. Ao adotar essa proposta, a Cooperativa Sicoob Metropolitano está não apenas buscando melhorar seus processos internos, mas também reforçar seu compromisso com a transparência, eficiência e apoio integral aos cooperados no setor agrícola, contribuindo assim para o desenvolvimento sustentável das comunidades rurais atendidas.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Manual de Crédito Rural**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/mcr>. Acesso em: 08 jun. 2023.

CAR. **Cadastro Ambiental Rural**. Disponível em: <https://www.car.gov.br/#/>. Acesso em: 06 jun. 2023.

GOVERNO FEDERAL. **Inscrever Imóvel Rural no Cadastro Ambiental Rural**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/inscrever-imovel-rural-no-cadastro-ambiental-rural-car>. Acesso em: 8 jun. 2023.

IDAF. **PNCF - Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP)**. Disponível em: <https://idaf.es.gov.br/pncf-declaracao-de-aptidao-ao-pronaf-dap>. Acesso em: 07 jun. 2023.

RECEITA FEDERAL. **Certidão Negativa de Débitos de Imóvel Rural**. Disponível em: <https://solucoes.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidaointernet/ITR/Emitir>. Acesso em: 05 jun. 2023.

SERPRO. **Emissão de CCIR**. Disponível em: <https://snr.serpro.gov.br/ccir/emissao>. Acesso em: 05 jun. 2023.

TERRAMAGNA. CCIR: o que é e como emitir o Certificado de Cadastro de Imóvel Rural. Disponível em: <https://terramagna.com.br/blog/ccir/>. Acesso em: 12 jun. 2023.