

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

EVANDRO DA CRUZ PATRÃO

LINHAS DE FINANCIAMENTO: UM MANUAL PARA CRÉDITO RURAL

CURITIBA-PR

2024

EVANDRO DA CRUZ PATRÃO

LINHAS DE FINANCIAMENTO: UM MANUAL PARA CRÉDITO RURAL

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

Este trabalho propõe a elaboração de um manual abrangente sobre crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano, visando melhorar o atendimento aos cooperados. A pesquisa aborda a importância do conhecimento das linhas de financiamento, apresenta um diagnóstico da situação-problema na cooperativa e sugere um plano de implantação, recursos necessários e análise de viabilidade econômico-financeira. O objetivo é proporcionar clareza, transparência e eficiência no processo de concessão de crédito rural, beneficiando tanto os colaboradores quanto os cooperados.

Palavras-chave: Cooperativa, Manual, Atendimento, Sicoob Metropolitano, Linhas de Financiamento.

ABSTRACT

This paper proposes the development of a comprehensive manual on rural credit at Sicoob Metropolitano Cooperative, aiming to enhance service to cooperative members. The research addresses the importance of understanding financing options, presents a diagnosis of the problem situation in the cooperative, and suggests an implementation plan, necessary resources, and an economic-financial feasibility analysis. The goal is to provide clarity, transparency, and efficiency in the rural credit granting process, benefiting both employees and cooperative members.

Keywords: Cooperative, Manual, Service, Sicoob Metropolitano, Financing Options.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
1.1 Apresentação/Problemática	5
1.2 Objetivo Geral do trabalho	6
1.3 Justificativas do objetivo	6
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	12
3.1 Descrição geral da cooperativa	12
3.2 Diagnóstico da situação-problema	13
4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	15
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
5 CONCLUSÃO	20
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	21

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática

Financiamento rural e crédito rural são termos frequentemente usados no contexto agrícola e financeiro, mas eles têm algumas diferenças sutis. O financiamento rural é um termo mais amplo que abrange várias formas de fornecimento de recursos financeiros para atividades relacionadas à agricultura. Isso pode incluir empréstimos, créditos, investimentos e outras formas de capitalização voltadas para o setor agrícola. O financiamento rural pode envolver instituições financeiras, governos, agências de desenvolvimento e até mesmo investidores privados. Ele é um termo mais genérico que abarca várias maneiras de obter recursos financeiros para fins agrícolas e rurais.

O conhecimento das linhas de financiamento é de extrema importância para o atendimento ao apresentar um financiamento rural em uma cooperativa de crédito, pois essa competência impacta diretamente a qualidade do atendimento, a satisfação do cliente e a eficiência das operações.

Em primeiro lugar, um atendente bem informado sobre as diferentes linhas de financiamento pode orientar o cliente de forma adequada, ajudando-o a selecionar a opção mais adequada às suas necessidades e metas financeiras. Isso não apenas atende às necessidades específicas do cliente, mas também demonstra profissionalismo e expertise, aumentando a confiança e a credibilidade da cooperativa.

O conhecimento aprofundado das linhas de financiamento permite ao atendente explicar detalhadamente os termos, condições e requisitos associados a cada opção. Isso garante que o cliente esteja ciente das responsabilidades e expectativas envolvidas no financiamento, evitando surpresas desagradáveis posteriormente. Além disso, um atendente informado pode analisar as necessidades específicas do cliente e fornecer insights personalizados sobre como um determinado financiamento pode beneficiar seu projeto agrícola. Isso cria um relacionamento mais sólido e de confiança, demonstrando que a cooperativa está verdadeiramente interessada em ajudar o cliente a alcançar seus objetivos.

O conhecimento das linhas de financiamento também agiliza o processo de atendimento. O atendente pode avaliar rapidamente a elegibilidade do cliente para

cada opção, eliminando a necessidade de consultas repetidas ou investigações demoradas. Isso melhora a eficiência operacional da cooperativa e contribui para uma experiência mais fluida para o cliente. Desse modo, os objetivos do presente trabalho relacionam-se à criação de um manual que auxilie o atendente neste sentido.

1.2 Objetivo Geral do trabalho

Criar um manual com informações necessárias para melhorias no atendimento do crédito rural na cooperativa. Como objetivos específicos, almeja-se:

- Levantar Informações sobre Crédito Rural;
- Buscar informações sobre linhas de financiamento rural;
- Entender as Necessidades dos Agricultores;
- Desenvolver Conteúdo Didático e Acessível;
- Capacitar Colaboradores;
- Implementar Estratégias de Comunicação Interna;
- Avaliar a Eficácia do Manual.

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 BNDES, ciente de sua responsabilidade na promoção do desenvolvimento sustentável no país, dispõe de instrumentos econômicos e financeiros para atender aos objetivos de proteção da vegetação nativa e restauração de biomas, conforme estabelecido pela Lei 12.651/2012 (Código Florestal).

Existem diferentes opções de financiamento para projetos de restauração, que abrangem desde atividades de reflorestamento, manutenção, implantação de viveiros e cercas, aquisição de sementes e mudas, até a compra de máquinas, equipamentos e insumos. Além disso, o BNDES oferece apoio a estudos, projetos, treinamento, assistência técnica e monitoramento.

O banco Sicoob possui quatro linhas de crédito para a regularização dos imóveis rurais de todos os tipos de proprietários, desde o agricultor familiar até a grande empresa, incluindo os médios produtores, sendo eles: Pronamp, Pronaf Eco, Programa ABC Ambiental e BNDES Finen (SICOOB AGROCREDI, 2023).

O Pronamp concede financiamento de até 430 mil por ano agrícola, com prazo de até 8 anos. Podem solicitar proprietários rurais, posseiros, arrendatários ou parceiros que tenham, no mínimo, 80% de sua renda anual bruta originária da atividade agropecuária ou extrativa vegetal e que possuam renda bruta anual de até R\$ 1,76 milhão (SICOOB AGROCREDI, 2023).

O Pronaf Eco (Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura) oferece financiamentos para custeio e investimentos de estabelecimentos rurais. O benefício atende diversas atividades agrícolas, da bioeconomia à agroindústria. O financiamento é de até R\$ 165 mil por ano agrícola, com prazo de até 10 anos. Podem solicitar agricultores e produtores rurais familiares (pessoas físicas) com Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) válida (SICOOB AGROCREDI, 2023).

O Programa ABC Ambiental oferece financiamento de até R\$ 2,2 milhões por ano agrícola, com prazo de até 12 anos. Produtores rurais (pessoas físicas), produtores rurais (pessoas jurídicas) e cooperativas de produtores (inclusive para repasse a cooperados) podem solicitar (SICOOB AGROCREDI, 2023). Os objetivos do Programa ABC Ambiental, que faz parte do Plano ABC (Agricultura de Baixa Emissão de Carbono), são:

- Recuperação de áreas degradadas: Especialmente pastagens, para reduzir a emissão de CO₂ e melhorar a qualidade do solo.
- Integração lavoura-pecuária-floresta: Promover sistemas agroflorestais que combinam a produção agrícola com a conservação florestal.
- Incentivo aos sistemas de plantio direto: Reduzir a perturbação do solo, preservar a matéria orgânica e diminuir as emissões de gases de efeito estufa.
- Promoção da fixação biológica de nitrogênio: Diminuir o uso de fertilizantes nitrogenados sintéticos e suas emissões associadas.
- Cultivo de áreas florestais: Aumentar o sequestro de carbono e a biodiversidade.
- Tratamento de rejeitos animais: Reduzir a emissão de metano e outros gases de efeito estufa provenientes de dejetos animais.
- Adaptação às mudanças climáticas: Desenvolver práticas agrícolas que sejam resilientes às variações climáticas.

E por fim, o BNDES Finem - Recuperação e Conservação de Ecossistemas e Biodiversidade (BNDES Ambiente) dispõe de financiamentos a partir de R\$ 10 milhões, com prazo determinado pelas características de cada projeto. Empresas sediadas no país, empresários individuais, associações e fundações, entidades e órgãos públicos podem solicitar (SICOOB AGROCREDI, 2023).

Além disso, existem diferentes categorias para classificar os produtores rurais de acordo com sua renda bruta agropecuária anual, são elas: Pequeno Produtor (até R\$ 360 mil); Médio Produtor (superior a R\$ 360 mil e até R\$ 1,6 milhão); e Grande Produtor (superior a R\$ 1,6 milhão) (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2012).

Independentemente de ser pessoa física ou jurídica, alguns requisitos devem ser atendidos para se tornar um produtor rural. Para ter acesso à Carteira Nacional do Agricultor, é necessário estar inscrito no Cadastro Ambiental Rural (CAR). Já para obter o Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), é preciso ter inscrição estadual ou municipal e atuar no setor agropecuário, entre outros requisitos. A Figura 1 detalha algumas informações sobre disponibilidade de linhas de créditos para bovinocultura de leite para agricultura familiar.

Figura 1: Linhas de crédito bovinocultura de leite para agricultura familiar.

LINHAS DE CRÉDITO BOVINOCULTURA DE LEITE Agricultura Familiar						
CUSTEIO	BENEFICIÁRIOS	FINALIDADE	FONTE RECURSOS	LIMITE (R\$)	JUROS	PRAZO/FORMA PAGAMENTO
PRONAMP Custeio	Banco	Agricultores familiares enquadrados no Pronaf, com renda bruta anual de R\$ 10 mil até R\$ 360 mil, exceto Grupos "A", "A/C" e "B"	Custeio para atividades agropecuárias	Até 10 mil	1,5 % aa	Até 01 ano
				Acima de 10 mil até 30 mil	3,0 % aa	
				acima 30 mil até 100 mil	3,5 % aa	
INVESTIMENTO	RISCO	BENEFICIÁRIOS	FINALIDADE	LIMITES	JUROS	PRAZO/CARÊNCIA
Pronaf Investimento (Mais Alimento)	Banco	Agricultores familiares enquadrados no Pronaf, com renda bruta anual de R\$ 10 mil até R\$ 360 mil, exceto Grupos "A", "A/C" e "B"	Investimento para atividades agropecuárias	Até 10 mil	1,0 % aa	Até 10 anos/até 03 anos
				Acima de 10 mil até 150 mil	2,0 % aa	

Fonte: TOCANTINS, (s.d.).

Figura 2: Linhas de crédito bovinocultura de leite para agricultura empresarial.

LINHAS DE CRÉDITO BOVINOCULTURA DE LEITE Agricultura Empresarial						
CUSTEIO	BENEFICIÁRIOS	FINALIDADE	FONTE RECURSOS	LIMITE (R\$)	JUROS	PRAZO/FORMA PAGAMENTO
PRONAMP Custeio	Produtor rural, com renda bruta anual até R\$ 1,6 milhão, entre outras condições	Financiamento das despesas normais de custeio produção	MCR 6-2 e MCR 6-4 (Controlados)	600 mil	4,5 % aa	De acordo com o ciclo atividade, limitado 01 ano
Custeio MCR 6-2 e MCR 6-4	Produtor rural, PF e PJ	Financiamento das despesas normais de custeio produção	MCR 6-2 e MCR 6-4 (Controlados)	R\$ 1 milhão	5,5 % aa	01 ano
			MCR 6-4 (Não controlado)	não há teto	Prefixada	
INVESTIMENTO	BENEFICIÁRIOS	FINALIDADE	FONTE RECURSOS	LIMITE (R\$)	JUROS	PRAZO/FORMA PAGAMENTO
PRONAMP Investimento	Produtor rural, com renda bruta anual até R\$ 1,6 milhão, entre outras condições	Financiamento das despesas normais de investimento	MCR 6-2 e MCR 6-4 (Controlado)	R\$ 350 mil	4,5 % aa	Até 08 anos, com carência de até 03 anos
INOVAGRO Investimento	Produtores rurais	Investimento incorporação de inovação tecnológica nas propriedades rurais, visando aumento produtividade, adoção de boas práticas agropecuárias e gestão da propriedade rural, inserção competitiva produtores rurais diferentes mercados consumidores.	MCR 6-4 (Controlado)	R\$ 1 milhão	3,5 % aa	até 10 anos, incluídos até 03 anos carência
Investimento Agropecuário Tradicional - Pecuária Leiteira	Produtor rural, PF e PJ	Financiamento para aquisição de novilhas e matrizes de bovinos para produção de leite	MCR 6-2 (Controlado)	R\$ 350 mil	5,5 % aa	Mínimo de 02 até 05 anos, incluídos até 24 meses de carência
			MCR 6-4 (não controlados)	Não há teto	Prefixada	Mínimo de 30 dias e máximo de 03 anos

Fonte: TOCANTINS, (s.d.).

As linhas de crédito destinadas à bovinocultura de leite familiar e empresarial possuem diferenças marcantes, principalmente devido aos diferentes propósitos e características de cada grupo. Produtores familiares veem a bovinocultura como uma fonte de subsistência, buscando melhorar a qualidade de vida e a segurança

alimentar. Suas operações são em menor escala, focadas na produção para consumo próprio e pequenos excedentes. As linhas de crédito para esse grupo tendem a ser mais flexíveis, atendendo às necessidades imediatas, como aquisição de ração e medicamentos. Há um forte componente de assistência técnica para aprimorar as práticas e maximizar o rendimento (KOLLN; KOLLN, 2018).

Os produtores empresariais, por sua vez, operam em uma escala muito maior, visando a eficiência e a competitividade no mercado. A produção é direcionada para o comércio, com rebanhos maiores e tecnologia avançada. As linhas de crédito para esse grupo têm um enfoque em investimentos estratégicos, como equipamentos modernos, instalações ampliadas e tecnologias de gestão. Os planos de negócios detalhados são essenciais para a concessão de crédito, pois os produtores empresariais buscam otimizar a produtividade e os lucros (KOLLN; KOLLN, 2018).

Em resumo, as linhas de crédito para bovinocultura de leite familiar atendem às necessidades básicas e de subsistência, enquanto as destinadas à bovinocultura empresarial focam na expansão, eficiência e competitividade em um mercado mais amplo. As diferenças refletem os diferentes objetivos e realidades desses dois grupos de produtores. Desse modo, as Figuras 1 e 2 indicam como tais características, aliadas à renda bruta agropecuária anual, influenciam na concessão de crédito para a bovinocultura e as características principais das linhas de crédito disponíveis.

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 oferecidos 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.

Etapa	Ações	Descrição
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 para a 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 presente pesquisa visa contribuir para a organização de um manual abrangente sobre crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano. O diagnóstico revela a importância crucial do entendimento completo dos produtos oferecidos, destacando a necessidade de transparência e compromisso no atendimento ao cliente, especialmente em um cenário financeiro onde o crédito desempenha papel fundamental no desenvolvimento agrícola.

O referencial teórico detalha as diferentes linhas de financiamento disponíveis, enfatizando a importância do conhecimento dessas opções para garantir um atendimento eficiente e personalizado. O BNDES e o banco Sicoob oferecem diversas opções, adaptadas às necessidades específicas de produtores familiares e empresariais. A proposta técnica sugere a criação de um manual que aborde os principais pontos do crédito rural, proporcionando informações detalhadas para colaboradores e cooperados. O plano de implantação destaca a análise aprofundada do crédito rural, a previsão das principais dúvidas e a realização de treinamentos para a equipe de atendimento.

Quanto aos recursos, são previstos investimentos na impressão do manual, contratação de profissionais para treinamento e custos para encontros com colaboradores. A manutenção inclui encontros periódicos e a atualização do manual. A análise de viabilidade econômico-financeira destaca que a proposta é viável, considerando benefícios como melhor atendimento, diminuição de dificuldades no esclarecimento de dúvidas e melhor oferta de crédito. Os resultados esperados incluem metas como melhoria no atendimento, padronização do processo e eficiência na contratação do crédito rural.

Riscos potenciais, como a falta de participação no treinamento e a obsolescência do material, são identificados, e medidas preventivas-corretivas são propostas para mitigar esses desafios. Em síntese, a proposta visa não apenas resolver a situação-problema identificada na Cooperativa Sicoob Metropolitano, mas também estabelecer um padrão de atendimento que promova a transparência, o conhecimento e a eficiência no acesso ao crédito rural. Acredita-se que essa abordagem contribuirá significativamente para o desenvolvimento sustentável do setor agrícola e a satisfação duradoura dos cooperados.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução nº 4.174, de 27 de dezembro de 2012. Dispõe sobre a classificação de produtores rurais e sobre critérios para a apuração de saldos e para a fiscalização de financiamentos rurais.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 28 dez. 2012. Seção 1, p. 60. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2012/pdf/res_4174_v2_p.pdf. Acesso em: 26 ago. 2023.

BNDES. **Restauração Ecológica** - Linhas de Financiamento. Disponível em: https://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Galerias/Convivencia/Restauracao_Ecologica/linhas_financiamento.html. Acesso em: 04 jun. 2023.

KOLLN, Faelen Taís; KOLLN, Alana Mara. **Crédito rural em Rondônia e sua utilização pelos setores do agronegócio.** Revista FAROL, v. 6, n. 6, p. 123-136, 2018.

LOPES, D.; LOWERY, S.; PEROBA, T. L. C. **Crédito rural no Brasil: desafios e oportunidades para a promoção da agropecuária sustentável.** 2016.

SICOOB AGROCREDI. **Para você.** Disponível em: <https://www.sicoob.com.br/web/agrocredi/para-voce>. Acesso em: 26 ago. 2023.

TOCANTINS. **Arquivo.** Disponível em: <https://central3.to.gov.br/arquivo/180407/>. Acesso em: 04 jun. 2023.