

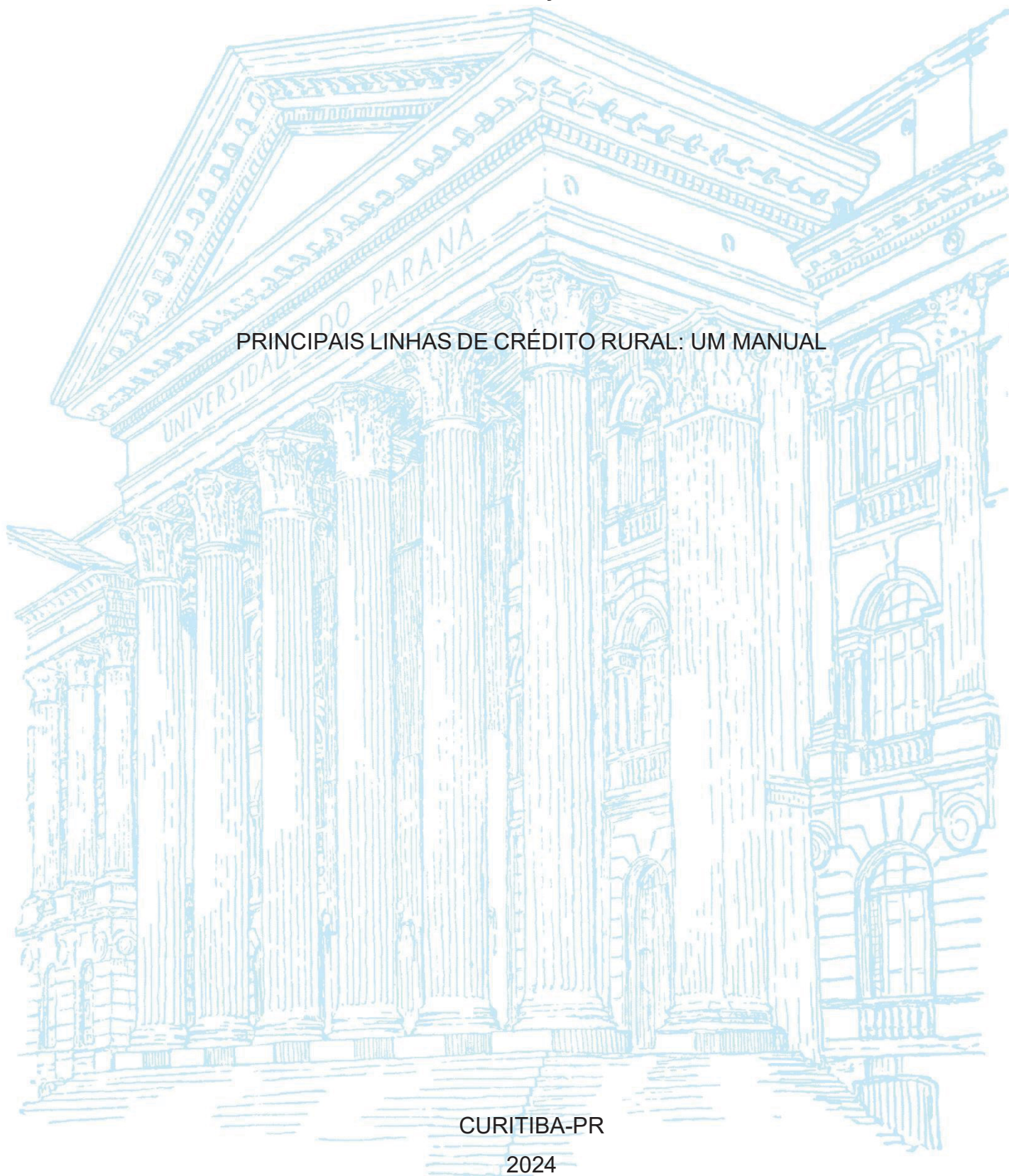
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

ANDRÉ LUIZ GONÇALVES LOPES

PRINCIPAIS LINHAS DE CRÉDITO RURAL: UM MANUAL

CURITIBA-PR

2024



ANDRÉ LUIZ GONÇALVES LOPES

PRINCIPAIS LINHAS DE CRÉDITO RURAL: UM MANUAL

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

O presente trabalho propôs uma abordagem abrangente para otimizar o atendimento ao crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano. Essa iniciativa centraliza-se na elaboração de um manual detalhado, destinado a proporcionar clareza, orientação e informações abrangentes sobre as diferentes modalidades de crédito rural oferecidas pela cooperativa. A proposta também inclui um plano estratégico de implementação, envolvendo análise de necessidades, treinamento qualificado dos colaboradores e um sistema de manutenção contínua para assegurar a atualização constante do material. Os resultados esperados com a execução da proposta incluem melhorias significativas no atendimento ao crédito rural, promovendo uma relação mais transparente e eficaz entre a cooperativa e seus associados. Espera-se uma maior capacitação dos colaboradores, refletindo diretamente na qualidade do serviço prestado. Essa abordagem busca não apenas fortalecer os laços com os agricultores e produtores, mas também contribuir para a eficiência operacional da cooperativa.

Palavras-chave: Cooperativa, manual, treinamento, transparência, eficiência.

ABSTRACT

This paper proposed a comprehensive approach to optimize rural credit services at Cooperativa Sicoob Metropolitano. This initiative focuses on the development of a detailed manual, designed to provide clarity, guidance, and comprehensive information about the various rural credit modalities offered by the cooperative. The proposal also includes a strategic implementation plan involving needs analysis, qualified employee training, and a continuous maintenance system to ensure constant material updates. Expected outcomes from the proposal's execution include significant improvements in rural credit services, promoting a more transparent and effective relationship between the cooperative and its members. Increased employee empowerment is anticipated, directly influencing the quality of the provided services. This approach aims not only to strengthen bonds with farmers and producers but also to contribute to the operational efficiency of the cooperative.

Keywords: Cooperative, manual, training, transparency, efficiency.

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	10
3.1 Descrição geral da cooperativa	10
3.2 Diagnóstico da situação-problema	11
4. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	13
4.1 Desenvolvimento da proposta	13
4.2 Plano de implantação	13
4.3 Recursos	15
4.4 Viabilidade Econômico-Financeira	15
4.5 Resultados esperados	16
4.6 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas	16
5. CONCLUSÃO	18
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação/Problemática

As linhas de crédito para financiamento rural representam um elemento essencial no apoio ao setor agrícola, oferecendo aos agricultores e produtores os recursos financeiros necessários para impulsionar suas operações e empreendimentos no campo. Essas linhas de crédito são uma forma de financiamento fornecida por instituições financeiras, agências governamentais e cooperativas, com o propósito de promover o desenvolvimento sustentável da agricultura. Por meio dessas linhas de crédito, os agricultores podem obter capital para investir em insumos, maquinário, tecnologias agrícolas, expansão das operações e diversas outras atividades que contribuem para a produtividade, eficiência e viabilidade das atividades rurais. A disponibilidade de linhas de crédito para financiamento rural desempenha um papel fundamental na promoção do crescimento econômico do setor agrícola, na garantia da segurança alimentar e no fortalecimento das comunidades rurais (LOPES, LOWERY, PEROBA, 2016).

O conhecimento das linhas de crédito por parte do atendente ao vender um crédito rural em uma cooperativa é de extrema importância e traz benefícios significativos para o processo de concessão de empréstimos agrícolas. Em primeiro lugar, um atendente bem informado sobre as diferentes linhas de crédito disponíveis pode oferecer orientações precisas aos agricultores, ajudando-os a escolher a opção mais adequada às suas necessidades específicas. Isso melhora a experiência do cliente e aumenta a confiança dos agricultores na cooperativa, pois eles percebem que estão recebendo um serviço personalizado e direcionado às suas circunstâncias (LOPES, LOWERY, PEROBA, 2016).

Além disso, o conhecimento detalhado das linhas de crédito permite que o atendente explique claramente os requisitos, termos e condições de cada opção. Isso evita mal-entendidos e reduz a possibilidade de erros na documentação, agilizando o processo de aprovação do crédito. O atendente também pode analisar as necessidades do agricultor e fornecer insights valiosos sobre como a linha de crédito escolhida pode beneficiar sua produção e atividades agrícolas. Isso cria um ambiente de confiança entre o atendente, a cooperativa e o agricultor, fortalecendo os relacionamentos e aumentando a fidelização do cliente (LOPES, LOWERY, PEROBA, 2016).

Ademais, ao entender as linhas de crédito, o atendente está melhor equipado para identificar oportunidades de *upsell* ou *cross-sell*, oferecendo produtos complementares ou adicionais que possam ser benéficos para o agricultor. Isso não apenas aumenta o valor do relacionamento financeiro, mas também contribui para a diversificação da carteira da cooperativa. 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.

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 crédito rural é uma importante ferramenta para o desenvolvimento das atividades agrícolas e pecuárias, sendo dividido em diferentes modalidades. Uma delas é o crédito de custeio, que abrange tanto o custeio agrícola quanto o pecuário, com o objetivo de cobrir as despesas necessárias nos ciclos produtivos rurais.

O custeio agrícola engloba financiamento para tratos culturais, colheita, replantios parciais e aquisição antecipada de insumos, como sementes, medicamentos e rações. Já o custeio pecuário financia a aquisição de animais para recria e engorda, além de insumos específicos. Para atividades como apicultura, avicultura, piscicultura, sericultura, aquicultura e pesca comercial, o custeio é considerado pecuário. As culturas agrícolas mais comuns contempladas pelo custeio agrícola são soja, milho e trigo, enquanto o custeio pecuário é voltado para a aquisição de bovinos de corte (BRASIL, 2023).

As regras e características do custeio agrícola estão definidas no Manual de Crédito Rural (MCR) do Banco Central do Brasil. Pessoas físicas, jurídicas e cooperativas agrícolas podem acessar esse tipo de crédito por meio de instituições financeiras autorizadas. O financiamento de custeio é solicitado de acordo com as condições vigentes e os documentos exigidos. O custeio agrícola financia 100% das despesas, limitado a 70% da receita bruta prevista no empreendimento, com um limite máximo de financiamento estabelecido. As regras de plantio estão em conformidade com o zoneamento da região, estabelecido pelo Ministério da Agricultura e portarias específicas. Na cooperativa Sicoob Metropolitano, as principais culturas atendidas pelo custeio agrícola são soja, milho e trigo (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023).

Além do custeio, existe o crédito de investimento, que permite o financiamento de serviços ou bens utilizados em várias etapas da safra, como tratores, máquinas, implementos agrícolas, plantadeiras, entre outros. Essa modalidade pode ser aplicada tanto na agricultura quanto na pecuária, visando ao desenvolvimento e modernização das atividades produtivas. Outra modalidade é o crédito de comercialização, que oferece recursos ao produtor para aprimorar a comercialização de seus produtos no mercado atual. Essa linha de crédito busca fortalecer a capacidade de negociação e escoamento da produção, contribuindo para melhores condições de venda (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023).

O crédito rural, por meio de suas diferentes modalidades, desempenha um papel fundamental no setor agrícola e pecuário, possibilitando o acesso a recursos financeiros necessários para o desenvolvimento das atividades, aquisição de insumos e melhoria da comercialização. As linhas de crédito rural são muito importantes para a agricultura, pois oferecem aos produtores rurais, associações e cooperativas recursos financeiros e condições mais favoráveis para expandir suas operações, financiar e reduzir os custos na agricultura e na pecuária, realizar investimentos e otimizar os processos de comercialização de produtos agropecuários (MF RURAL, 2023).

O crédito rural é um instrumento de política agrícola que visa fortalecer o setor rural, incentivar a adoção de novas tecnologias para aumentar a produtividade, estimular investimentos dos produtores rurais e suas cooperativas, viabilizar a aquisição e regularização de terras pelos pequenos produtores, custear e comercializar a produção em época oportuna e estimular a geração de renda e o melhor uso da mão de obra familiar (MF RURAL, 2023).

Além disso, as linhas de crédito rural apresentam taxas, prazos e garantias diferenciadas em relação às demais linhas de crédito, sendo permitidas apenas para públicos específicos: produtor rural e suas cooperativas. Os beneficiadores, agroindústrias e cerealistas têm acesso apenas ao crédito rural de comercialização, com o objetivo de apoiar setores que trazem benefícios aos produtores, ainda que indiretamente (MF RURAL, 2023). Dessa forma, o crédito rural é uma ferramenta fundamental para o desenvolvimento da agricultura no Brasil.

Muitas vezes confundido com o crédito rural, o financiamento agrícola é um termo mais amplo que pode incluir outras formas de financiamento do agronegócio além do crédito rural. Por exemplo, o financiamento privado é uma forma de financiamento do agronegócio que não é controlada pelo Estado e não está sujeita às mesmas regras e condições do crédito rural. O tamanho do bolso (e do cofre) do investidor é o limite no financiamento privado (TORMA, 2019).

Em resumo, o crédito rural é uma forma específica de financiamento agrícola que é controlada pelo Estado e tem como objetivo fornecer recursos financeiros aos produtores rurais, associações e cooperativas para expandir suas operações e otimizar os processos de comercialização de produtos agropecuários. Já o financiamento agrícola é um termo mais amplo que pode incluir outras formas de financiamento do agronegócio além do crédito rural.

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.

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 estimados.

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

Em síntese, a proposta técnica apresentada visa promover uma transformação significativa no processo de atendimento ao crédito rural na Cooperativa Sicoob Metropolitano. Ao reconhecer a importância crucial das linhas de crédito para o desenvolvimento sustentável do setor agrícola, propõe-se a elaboração de um manual minucioso e abrangente como uma ferramenta fundamental para essa jornada de aprimoramento.

Por meio desse manual, que oferecerá informações claras e precisas sobre as diversas modalidades de crédito rural, seus critérios e benefícios, a cooperativa poderá não apenas fortalecer seus laços com os agricultores e produtores, mas também empoderá-los na tomada de decisões financeiras mais assertivas. A transparência proporcionada pelo manual não só aumentará a confiança dos cooperados na instituição, mas também refletirá o compromisso da cooperativa em fornecer um serviço de qualidade e orientado para o cliente.

Além da criação do manual, a proposta abarca um plano detalhado de implantação, treinamento e manutenção, garantindo assim uma eficácia contínua no processo. Este plano busca não apenas superar os desafios potenciais, como a adesão dos colaboradores ao treinamento e a atualização constante das informações, mas também visa fomentar uma cultura organizacional centrada na excelência e na constante busca pela melhoria. Através desse compromisso com a capacitação e a atualização, a cooperativa estará mais bem preparada para enfrentar os desafios do mercado e atender às necessidades dinâmicas dos seus membros.

Ademais, a proposta também contempla a implementação de mecanismos de feedback e avaliação contínua, garantindo que o processo de atendimento ao crédito rural esteja sempre alinhado com as expectativas e necessidades dos cooperados. Essa abordagem orientada para o cliente não apenas fortalecerá os laços de confiança entre a cooperativa e seus membros, mas também permitirá uma adaptação ágil e eficaz às mudanças no ambiente econômico e regulatório.

Em suma, a proposta não apenas visa resolver a situação-problema identificada, mas também busca estabelecer um novo padrão de excelência no atendimento ao crédito rural. Ao fazer isso, não apenas melhora a eficiência operacional da cooperativa, mas também contribui de forma significativa para o

desenvolvimento sustentável e o bem-estar das comunidades rurais servidas pela instituição.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

BRASIL. **Programa Nacional de Zoneamento Agrícola de Risco Climático** - Safra Vigente - Paraná. Disponível em: <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/riscos-seguro/programa-nacional-de-zoneamento-agricola-de-risco-climatico/portarias/safra-vigente/parana>. Acesso em: 08 jun. 2023.

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

MF RURAL. **Crédito rural**: conheça as principais linhas de financiamento agrícola. Disponível em: <https://blog.mfrural.com.br/linhas-financiamento-agricola/>. Acesso em: 18 jun. 2023.

TORMA, Francisco. **Diferenças entre crédito rural e financiamento privado**. AgroLei, 2019. Disponível em: <https://agrolei.com/2019/11/26/diferencas-entre-credito-rural-e-financiamento-privado/>. Acesso em: 18 jun. 2023.