

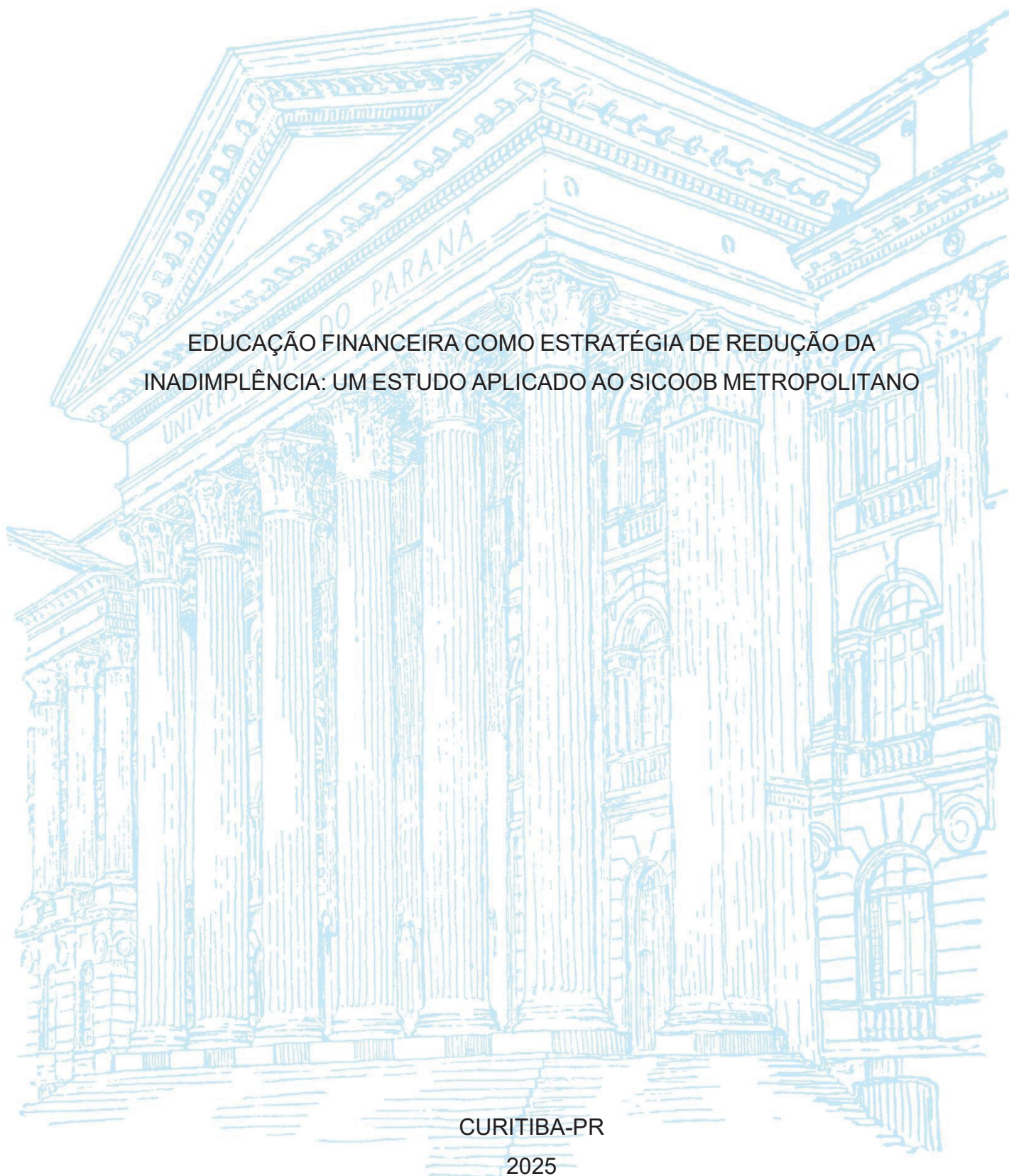
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

TALITA MARIA SANTOS MARTINS

EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO ESTRATÉGIA DE REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA: UM ESTUDO APLICADO AO SICOOB METROPOLITANO

CURITIBA-PR

2025



TALITA MARIA SANTOS MARTINS

EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO ESTRATÉGIA DE REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA: UM ESTUDO APLICADO AO SICOOB METROPOLITANO

Artigo apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista, Curso de Especialização MBA em Gestão Estratégica de Cooperativas, no setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Wagner da Fonseca

CURITIBA-PR

2025

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar de que forma a educação financeira pode ser utilizada como estratégia para reduzir a inadimplência entre os cooperados do Sicoob Metropolitano. A pesquisa parte do diagnóstico de que uma parcela significativa dos associados enfrenta dificuldades financeiras, muitas vezes agravadas pela ausência de conhecimento sobre gestão de finanças pessoais. A partir da análise de dados internos da cooperativa e da avaliação de iniciativas de educação financeira já implementadas, foi proposta uma solução técnica baseada em ações corretivas e preventivas, com foco na orientação financeira dos cooperados inadimplentes e naqueles com perfil de risco. A proposta inclui capacitação de equipes, criação de trilhas educativas e monitoramento contínuo de indicadores como INAD 15 e INAD 90. Os resultados esperados envolvem a redução da inadimplência, a melhora na saúde financeira dos cooperados e o fortalecimento do vínculo entre a cooperativa e seus associados. O estudo conclui que a educação financeira é uma ferramenta eficaz e necessária para promover sustentabilidade institucional e inclusão financeira. Recomenda-se o acompanhamento dos resultados e a ampliação das ações educativas como forma de assegurar os impactos positivos da iniciativa.

Palavras-chave: educação financeira; inadimplência; cooperativismo; Sicoob Metropolitano; sustentabilidade financeira

ABSTRACT

This study aims to analyze how financial education can be used as a strategy to reduce delinquency among members of the Sicoob Metropolitano credit cooperative. The research is based on the diagnosis that a significant portion of the cooperative's members face financial difficulties, often worsened by a lack of knowledge about personal finance management. Based on internal cooperative data and the evaluation of existing financial education initiatives, a technical solution was proposed, focused on both corrective and preventive actions. These include financial guidance for delinquent members and those at risk, team training, educational programs, and continuous monitoring of indicators such as INAD 15 and INAD 90. The expected outcomes include a decrease in delinquency rates, improved financial health of members, and a stronger relationship between the cooperative and its members. The study concludes that financial education is an effective and essential tool for promoting institutional sustainability and financial inclusion. It is recommended that results be continuously monitored and educational actions expanded to ensure long-term positive impacts.

Keywords: financial education; delinquency; cooperativism; Sicoob Metropolitano; financial sustainability

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 APRESENTAÇÃO PROBLEMÁTICA	4
1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO	6
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO	6
1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO	6
2 DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	8
2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA	8
2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	8
3 PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	11
3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA	11
3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	12
3.3 RECURSOS	15
3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA	15
3.5 RESULTADOS ESPERADOS	16
3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS	17
4 CONCLUSÃO	19

1 INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA

A inadimplência é definida como a situação em que um devedor não cumpre suas obrigações financeiras, como o pagamento de dívidas ou empréstimos, dentro do prazo estabelecido. Essa condição pode afetar não apenas o devedor, mas também instituições financeiras e o mercado em geral. Podemos considerar que "a inadimplência é caracterizada pelo não pagamento de uma obrigação financeira, resultando em prejuízos tanto para o credor quanto para o devedor" (MALAGUTI, 2018, p. 45).

Reduzir a inadimplência em qualquer instituição financeira significa diminuir o percentual de usuários que não conseguem honrar suas obrigações financeiras, como pagamentos de empréstimos e financiamentos. Em especial, para as Cooperativas de Crédito, a inadimplência tem um peso maior, uma vez que seus usuários são donos, e a inadimplência revela dificuldades financeiras de seus associados.

No Sicoob Metropolitano, o tema inadimplência é tratado com muita atenção, sendo parte do Planejamento Estratégico da Cooperativa. A área de Recuperação de Crédito é quem acompanha os indicadores e realiza as ações de prevenção e correção dos índices. O setor de Mercado também acompanha fortemente o tema, e utiliza os indicadores visto que a inadimplência afeta diretamente o resultado de produção das agências. No quesito relacionamento com o Cooperado, a Unidade de Desenvolvimento Cooperativo é a responsável pelas iniciativas de Educação Financeira que são para além dos Cooperados, impactando amplamente a comunidade.

A inadimplência é um dos principais desafios enfrentados pelas cooperativas de crédito, impactando não apenas a saúde financeira das instituições, mas também o bem-estar econômico de seus associados. No contexto do Sicoob Metropolitano, a implementação de programas de educação financeira emerge como uma estratégia fundamental para a redução desse problema. A educação financeira, ao capacitar os membros a tomarem decisões conscientes sobre suas finanças, pode contribuir significativamente para a prevenção da inadimplência, promovendo uma cultura de responsabilidade e planejamento.

Este trabalho tem como objetivo investigar a relação entre a educação financeira e a redução da inadimplência no Sicoob Metropolitano, analisando as práticas adotadas e os resultados alcançados. A pesquisa busca identificar como a conscientização financeira pode ser um fator transformador na gestão dos recursos dos associados, impactando positivamente a saúde financeira da cooperativa. Por meio de uma abordagem prática, espera-se demonstrar que, ao investir em educação financeira, as cooperativas podem não apenas reduzir a inadimplência, mas também fortalecer o vínculo com seus associados, promovendo um ambiente mais colaborativo e sustentável.

A temática vem sendo abordada por autores que reforçam que "a educação financeira é um instrumento crucial para empoderar os indivíduos, permitindo que eles façam escolhas informadas e responsáveis sobre suas finanças, o que, consequentemente, reduz os índices de inadimplência" (SILVA, 2017, p. 25).

Ao considerarmos que os associados são donos da nossa Cooperativa, queremos que eles tenham saúde financeira e por meio da educação se mantenham livres da inadimplência, pensando nisso, Oliveira apresenta um fato importante sobre comportamento "a falta de conhecimento financeiro é uma das principais causas da inadimplência. A educação financeira não apenas esclarece conceitos básicos, mas também promove uma mudança de comportamento que pode levar a uma gestão mais eficiente do crédito" (OLIVEIRA, 2019, p. 30).

A escolha de investigar a educação financeira como estratégia de redução da inadimplência no Sicoob Metropolitano vai além de uma mera análise acadêmica; trata-se de um compromisso com a transformação real da vida dos associados e da própria cooperativa. Em um cenário econômico desafiador, onde muitos enfrentam dificuldades para administrar suas finanças, a inadimplência não é apenas um número em relatórios; é uma realidade que impacta famílias, sonhos e a estabilidade de comunidades inteiras.

Este trabalho representa, portanto, uma oportunidade de reverberar a importância da educação financeira no contexto das cooperativas, mostrando que o sucesso de uma instituição está intrinsecamente ligado ao bem-estar de seus associados. Ao final, espera-se que esta pesquisa não apenas contribua para a redução da inadimplência, mas também inspire outras cooperativas a adotarem

práticas semelhantes, promovendo um ciclo virtuoso de educação, solidariedade e prosperidade.

1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO

Analisar como a educação financeira pode ser utilizada para reduzir a inadimplência promovendo a saúde financeira e o fortalecimento da cooperativa.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO TRABALHO

- Identificar as principais causas da inadimplência entre os associados do Sicoob Metropolitano.
- Avaliar o nível de conhecimento financeiro dos associados e como isso impacta sua capacidade de pagamento.
- Analisar a eficácia das ações de educação financeira implementadas e seu impacto na redução da inadimplência.
- Estudar a percepção dos associados sobre a importância da educação financeira em sua vida cotidiana e na gestão de dívidas.

1.4 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO

A educação financeira é um tema de grande relevância tanto para as instituições financeiras (sejam elas cooperativas ou não) quanto para a sociedade em geral, especialmente no contexto atual de crescentes índices de inadimplência. Segundo dados do Banco Central do Brasil, a taxa de inadimplência do crédito ao consumidor tem apresentado um aumento significativo, impactando não apenas as finanças pessoais, mas também a saúde financeira das instituições financeiras. Nesse cenário, a educação financeira se torna uma ferramenta essencial para empoderar os indivíduos na gestão de suas obrigações financeiras.

Para a sociedade, promover a educação financeira significa construir uma população mais consciente e resiliente. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) ressalta que a educação financeira é fundamental para reduzir a vulnerabilidade econômica das famílias, pois cidadãos bem informados têm mais capacidade de planejar e evitar endividamentos excessivos.

Por fim, a responsabilidade social das cooperativas se alinha a essa necessidade. Ao investir na educação financeira de seus associados, o Sicoob

Metropolitano não apenas melhora sua sustentabilidade, mas também contribui para o bem-estar social, promovendo um ambiente de solidariedade e ajuda mútua. Assim, o conhecimento nesta área é crucial não só para a saúde financeira das cooperativas, mas também para a formação de uma sociedade mais equilibrada e financeiramente consciente.

A educação financeira também desempenha um papel vital na promoção da inclusão financeira, especialmente em comunidades que historicamente enfrentam barreiras ao acesso a serviços financeiros. Segundo a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 40% da população brasileira não possui acesso a produtos bancários tradicionais. Essa inclusão é fundamental para garantir que todos os cidadãos tenham as ferramentas necessárias para participar ativamente da economia, ajudando a reduzir as disparidades socioeconômicas. Dessa forma, a educação financeira não apenas contribui para a redução da inadimplência, mas também promove um desenvolvimento social mais equitativo, beneficiando a sociedade como um todo.

2. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

2.1 DESCRIÇÃO GERAL DA COOPERATIVA

O Sicoob Metropolitano nasceu com o objetivo de oferecer serviços financeiros acessíveis e de qualidade à população de Maringá e região. Fundado em 14 de junho de 1999, no auditório da ACIM (Associação Comercial e Empresarial de Maringá), a cooperativa surgiu com a missão de atender às necessidades financeiras da comunidade de forma cooperativa e democrática.

Integrante do Sistema Sicoob, que reúne cooperativas de crédito de todo o Brasil, o Sicoob Metropolitano fortalece a intercooperação e promove a troca de experiências entre as diversas entidades que fazem parte deste sistema. Em sua trajetória, a cooperativa tem se destacado pela variedade de produtos e serviços financeiros que oferece, como contas correntes, empréstimos, financiamentos, investimentos, cartões de crédito e serviços de previdência, sempre com o foco no bem-estar dos cooperados.

Atuando principalmente nas regiões do Paraná e São Paulo, o Sicoob Metropolitano marca presença significativa em 61 cidades, o que facilita o acesso de seus associados aos serviços financeiros. Em 2023, a cooperativa alcançou um resultado de R\$ 102 milhões e superou a marca de R\$ 4 bilhões em ativos, refletindo sua solidez e crescimento ao longo dos anos.

Com um quadro de 850 colaboradores dedicados e capacitados, o Sicoob Metropolitano se empenha em oferecer um atendimento de qualidade, sempre priorizando o desenvolvimento dos seus cooperados e da comunidade em que está inserido. Suas 98 agências, espalhadas por diversas cidades, garantem que os associados tenham acesso fácil e rápido aos serviços financeiros necessários para o seu dia a dia.

Desde sua fundação, o Sicoob Metropolitano se compromete a promover o cooperativismo e a participação ativa dos seus associados na gestão e utilização dos recursos. Sua história é marcada pela busca incessante em promover o desenvolvimento econômico e social da região, com foco na educação financeira e no apoio a iniciativas locais, reforçando seu papel como agente transformador da sociedade.

2.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

O diagnóstico da situação-problema foi desenvolvido por meio de um projeto integrador que visou entender e abordar a inadimplência entre os cooperados do Sicoob Metropolitano. O percurso até este momento envolveu várias etapas, incluindo a coleta e análise de dados, bem como a validação do problema identificado.

Identificação do Problema: A necessidade de enfrentar a inadimplência entre os cooperados surgiu a partir de um crescente número de associados que enfrentavam dificuldades financeiras. A análise inicial dos dados financeiros da cooperativa indicou um aumento no índice de inadimplência, levantando preocupações sobre a saúde financeira dos cooperados e a sustentabilidade da cooperativa.

Coleta de Dados: Para entender melhor o problema, foi realizado um estudo junto a base de dados da cooperativa, dele se obteve os seguintes resultados:

Análise da Base de Cooperados Inadimplentes: Foi realizada uma análise detalhada da base de cooperados inadimplentes, abrangendo tanto dados internos quanto externos. Este levantamento permitiu identificar perfis de risco, níveis de comprometimento financeiro e as principais causas de inadimplência entre os cooperados.

Base de Cooperados Participantes das Trilhas de Educação Financeira: Além disso, foram considerados os dados dos cooperados que participaram das trilhas de educação financeira. O objetivo foi avaliar o impacto dessas ações educativas na redução do endividamento e no fortalecimento do conhecimento financeiro dos cooperados.

Estudo da Base de Prejuízos: Por fim, realizou-se um estudo aprofundado sobre a base de prejuízos associados aos cooperados inadimplentes. Esse estudo possibilitou identificar padrões e oportunidades de melhoria para minimizar os impactos financeiros da inadimplência sobre a cooperativa.

Validação do Problema: A validação do problema foi feita por meio da análise dos dados coletados. Os resultados revelaram que muitos cooperados com dificuldade na gestão de suas finanças, não participaram das trilhas financeiras, trazendo uma clara necessidade de orientação financeira. Os dados mostraram que uma proporção significativa tinha dívidas que comprometiam mais de 50% de sua renda mensal, caracterizando-os como endividados de risco, conforme definido pelas diretrizes do Banco Central.

Descrição Detalhada da Situação-Problema: A situação-problema é caracterizada pela falta de acesso à orientação financeira para os cooperados, resultando em um aumento na inadimplência e em dificuldades financeiras generalizadas. Os dados demonstraram que os cooperados mais vulneráveis são, em sua maioria, mulheres, pessoas de maior idade e indivíduos com menor renda. Essa vulnerabilidade financeira não apenas afeta a vida pessoal e familiar dos cooperados, mas também compromete a capacidade da cooperativa de manter sua saúde financeira e de expandir seus serviços.

Além disso, a análise evidenciou que a maior parte dos cooperados endividados mantém um relacionamento com instituições financeiras tradicionais, mas carece de educação financeira adequada, o que impede o uso eficiente dos serviços oferecidos pela cooperativa. A necessidade de implementar um programa de orientação financeira é, portanto, crítica para reduzir a inadimplência e promover a saúde financeira dos cooperados, garantindo a sustentabilidade da cooperativa a longo prazo.

Esses achados formaram a base para o desenvolvimento de soluções práticas e voltadas para a assistência financeira, focando tanto na recuperação de cooperados já inadimplentes quanto na prevenção de novos casos de inadimplência. O diagnóstico detalhado da situação-problema fornece um entendimento claro da urgência e da importância de abordar a questão da inadimplência entre os cooperados do Sicoob Metropolitano.

3. PROPOSTA TÉCNICA PARA A SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

3.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA

A ausência de orientação financeira entre os cooperados do Sicoob Metropolitano tem resultado em um número significativo de associados expostos ao risco de inadimplência. Esse cenário compromete tanto a estabilidade financeira dos cooperados quanto a sustentabilidade da cooperativa, tornando necessária a implementação de estratégias que auxiliem na reversão desse quadro.

Para enfrentar esse desafio, o projeto tem como objetivo principal reduzir os índices de inadimplência, acompanhando os indicadores INAD 15 e INAD 90 e monitorando a base de atendimento das clínicas financeiras. Além disso, busca-se reclassificar os cooperados atualmente enquadrados nos riscos H e HH para categorias mais saudáveis, como B e C, garantindo um relacionamento financeiro mais equilibrado e sustentável.

Os beneficiários diretos dessa iniciativa são tanto a cooperativa quanto seus cooperados. Do ponto de vista institucional, a reversão de inadimplentes para cooperados ativos representa um aumento no consumo de produtos e serviços, refletindo positivamente no resultado da agência. Já os cooperados terão acesso a uma estrutura de orientação financeira que permitirá uma gestão mais eficiente de seus recursos, proporcionando uma melhoria na qualidade de vida e a possibilidade de acessar novos produtos e serviços financeiros.

Para alcançar esses resultados, o projeto se baseia em duas frentes de atuação. A primeira envolve um trabalho focado nos cooperados que já se encontram inadimplentes, oferecendo não apenas orientação financeira, mas também condições especiais para regularização de seus débitos. A segunda frente consiste em um trabalho preventivo voltado aos cooperados identificados como propensos à inadimplência. A partir da criação de perfis de risco e personas, esses cooperados receberão suporte direcionado, evitando que entrem em situação de inadimplência no futuro.

A hipótese central do projeto é que a inadimplência será reduzida se forem implementadas ações estruturadas de orientação financeira, combinando medidas corretivas para cooperados já inadimplentes e ações preventivas para aqueles em risco. Acredita-se que, ao oferecer suporte adequado, os cooperados terão condições

de reequilibrar suas finanças e manter um relacionamento mais saudável com a cooperativa.

No entanto, alguns riscos podem comprometer a efetividade da iniciativa. Entre os principais desafios estão a baixa conversão da base de inadimplentes, caso os cooperados não consigam ou não queiram regularizar suas pendências; a resistência ao programa, com cooperados recusando a orientação financeira oferecida; e a dificuldade de contato, devido a cadastros desatualizados que impossibilitam a comunicação eficiente.

Para mitigar esses riscos e garantir o sucesso do projeto, algumas ações imediatas são necessárias. Primeiramente, é fundamental a capacitação dos colaboradores, para que possam prestar orientação financeira de forma eficiente e assertiva. Além disso, é essencial realizar um trabalho de atualização da base de dados, garantindo que os contatos dos cooperados estejam corretos e acessíveis. Por fim, será necessário um alinhamento estratégico entre as áreas envolvidas, garantindo que todos os setores da cooperativa atuem de maneira integrada para viabilizar a implementação e o acompanhamento do projeto.

Com essas medidas, o projeto busca não apenas reduzir a inadimplência, mas também fortalecer o relacionamento entre os cooperados e a cooperativa, promovendo um ambiente mais sustentável e financeiramente equilibrado para todos os envolvidos.

3.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Diante do aumento da inadimplência, o Sicoob Metropolitano propõe a implementação de um projeto voltado para a orientação financeira de cooperados inadimplentes e daqueles que apresentam risco de se tornarem inadimplentes. O projeto será desenvolvido em diversas etapas para garantir a eficácia da proposta e sua aderência ao público-alvo.

A primeira etapa consiste no levantamento da base de cooperados que serão contemplados na iniciativa. Para isso, serão definidos critérios que permitam identificar os cooperados mais propensos à inadimplência, utilizando dados financeiros e comportamentais disponíveis no sistema interno. Esse levantamento será realizado ao longo do mês de março de 2025, com a participação da equipe de Cidadania e Sustentabilidade da cooperativa.

Com essa base de dados consolidada, o próximo passo será o desenho do escopo do projeto. Nessa fase, será estruturado o funcionamento da ação, definindo-se as abordagens, os meios de contato com os cooperados e os recursos necessários para viabilizar a iniciativa. A construção desse escopo também ocorrerá em março de 2025 e será conduzida pela equipe Cidadania e Sustentabilidade, garantindo que o projeto esteja alinhado aos objetivos estratégicos da cooperativa.

Em seguida, será feita a validação do projeto com a Diretoria, momento em que será apresentada a proposta detalhada para aprovação e eventuais ajustes. Essa etapa está prevista para agosto de 2025 e tem como objetivo garantir o alinhamento da iniciativa com a visão estratégica da cooperativa.

Após a validação, haverá um alinhamento com as áreas envolvidas, como Recuperação de Crédito e Mercado. Essa reunião, prevista para agosto de 2025, será fundamental para engajar todas as equipes responsáveis pela execução do projeto, esclarecendo os benefícios da ação e as responsabilidades de cada setor.

Com o suporte das áreas envolvidas, será feita a escolha das agências que poderão conduzir um projeto-piloto. A definição dessas unidades será baseada em critérios como o volume de cooperados inadimplentes e a capacidade operacional da agência para testar a metodologia proposta. Esse processo ocorrerá ao longo de setembro de 2025, com o envolvimento da equipe Cidadania e Sustentabilidade e da Recuperação de Crédito.

Entre setembro de outubro de 2025, será realizado o acompanhamento da execução do projeto-piloto. Durante esse período, as agências selecionadas receberão suporte para a aplicação da metodologia definida, permitindo que a cooperativa identifique eventuais dificuldades e oportunidades de melhoria. Com base nesse acompanhamento, ajustes serão feitos no projeto antes de sua ampliação para todas as agências.

Paralelamente, será estruturado um treinamento para as equipes, garantindo que todos os colaboradores envolvidos compreendam a melhor forma de abordar os cooperados inadimplentes e direcioná-los para soluções financeiras adequadas. Esse treinamento será realizado em novembro de 2025 e contará com a participação das áreas de Cidadania e Sustentabilidade e de Recuperação de Crédito.

A partir de janeiro de 2026, com o projeto ajustado e as equipes treinadas, ele será expandido para todas as agências do Sicoob Metropolitano. As unidades receberão a apresentação dos resultados obtidos no projeto-piloto, bem como as

diretrizes para replicar a metodologia em suas respectivas bases de cooperados. Durante os meses seguintes, até julho de 2026, será feito um acompanhamento contínuo da execução, prestando suporte às agências e monitorando os números obtidos.

Em abril de 2026, será realizada uma avaliação trimestral do projeto, consolidando os números alcançados e extraindo as lições aprendidas para aprimoramento contínuo. Esse levantamento será conduzido pela equipe Cidadania e Sustentabilidade e pela Recuperação de Crédito, com o objetivo de mensurar a efetividade da ação.

Já em outubro de 2026, será feita a mensuração final do impacto do projeto, utilizando dados extraídos do sistema de análise financeira. Essa análise permitirá verificar a evolução dos cooperados atendidos e os efeitos da iniciativa na redução da inadimplência. A etapa contará com a participação das áreas de Cidadania e Sustentabilidade, Recuperação de Crédito, Mercado, Agências e Gestão Estratégica.

Além disso, ao longo do mês de outubro de 2026, será intensificado o trabalho preventivo para evitar novos casos de inadimplência. Essa ação consistirá na oferta de educação financeira e soluções direcionadas a cooperados identificados como propensos à inadimplência, reforçando o caráter preventivo do projeto.

Por fim, em novembro de 2026, será iniciada uma capacitação contínua para novos colaboradores, garantindo que a metodologia do projeto seja incorporada na rotina da cooperativa. Durante a integração de novos funcionários, será abordada a importância da orientação financeira e a necessidade de identificar cooperados que precisem de suporte. Essa formação será conduzida pelas áreas responsáveis por Produtos e Serviços, Crédito Consignado, Rural, Comercial e Compliance, além da equipe de Mercado.

Com esse planejamento estruturado, o Sicoob Metropolitano reforça seu compromisso com a educação financeira e o bem-estar dos cooperados, promovendo um relacionamento mais sustentável e equilibrado entre os associados e a cooperativa.

3.3 RECURSOS

RECURSOS PARA IMPLANTAÇÃO	
Horas de Trabalho Colaboradores	R\$ 10.000,00
Deslocamento	R\$ 9.000,00
Treinamento da equipe de atendimento com consultores externos	R\$ 40.000,00
Alimentação/Coffee	R\$ 6.000,00
Materiais e Impressões	R\$ 1.000

3.4 VIABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

			
VIABILIDADE ECONÔMICA DO PROJETO INTEGRADOR			
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA: Aumento na inadimplência entre os cooperados surgiu a partir de um crescente número de associados que enfrentavam dificuldades financeiras			Elaborado em: 15/03/2025
SOLUÇÃO PROPOSTA: Educação financeira como estratégia de redução da inadimplência			
PRAZO DE ANÁLISE: Out/26			
INVESTIMENTO	RECEITAS	CUSTOS	OBSERVAÇÕES
R\$ 10.000,00 - 10 colaboradores atuando 5 horas semanais diretamente nas etapas do programa	Maior engajamento dos cooperados e redução de inadimplência		Planejamento, desenvolvimento e estruturação da proposta antes da operação (Projeto piloto)
R\$ 40.000,00 - Treinamento com Consultores Externos	Equipe capacitada para atendimento e orientação		Formação da equipe para atuar de forma mais estratégica
R\$ 1.000,00 - Criação de material impresso para reforço institucional da proposta	uniformidade na comunicação e melhora a compreensão por parte dos colaboradores		Material de apoio para lançamento da iniciativa
R\$ 9.000,00 - Deslocamentos (para formação e estruturação)	Maior engajamento, troca de experiências e assimilação de conteúdo por meio da interação direta entre os participantes		Transporte para treinamentos e estruturação inicial
R\$ 6.000,00 - Alimentação/Coffee (na fase de capacitação)	Integração dos participantes		Coffee break durante capacitações iniciais
R\$ 0,00 - Custos recorrentes com equipe (execução)	Fidelização de cooperados e fortalecimento da relação	R\$ 2.000.000,00	1 hora diária de colaboradores atuando diretamente na execução do programa

O projeto proposto é economicamente viável para o Sicoob Metropolitano, pois reduz a inadimplência, melhora a classificação de risco dos cooperados e amplia o consumo de produtos e serviços financeiros, impactando positivamente os resultados da cooperativa por anos. A recuperação de inadimplentes e a prevenção de novos casos fortalecem a liquidez, diminuem provisões para perdas e aumentam a previsibilidade da receita. Além disso, a capacitação da equipe e a atualização cadastral tornam o atendimento mais eficiente, reduzindo custos operacionais e fortalecendo o relacionamento com os cooperados. Ao gerar um ciclo sustentável de equilíbrio financeiro, o projeto contribui para a solidez da cooperativa e o engajamento dos associados a longo prazo.

3.5 RESULTADOS ESPERADOS

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

- I. Redução do índice de inadimplência do Metropolitano;
- II. Acompanhamento do INAD 15 e INAD 90;
- III. Acompanhamento da base de atendimento das clínicas;
- IV. Cooperados saindo de risco H e HH para B e C

Redução do índice de inadimplência do Metropolitano: A queda na inadimplência melhora a liquidez da cooperativa, permitindo maior reinvestimento em novos produtos e serviços. Além disso, reduz os custos com provisões para perdas, fortalecendo a saúde financeira da instituição e garantindo um fluxo de caixa mais previsível. Para os cooperados, a regularização da situação financeira permite acesso contínuo a crédito e outros serviços essenciais para o planejamento econômico pessoal e empresarial.

Acompanhamento do INAD 15 e INAD 90: O monitoramento dos índices INAD 15 (atrasos iniciais) e INAD 90 (inadimplência consolidada) possibilita intervenções estratégicas antes que os cooperados entrem em situação crítica. Ao identificar rapidamente padrões de atraso nos pagamentos, a cooperativa pode adotar medidas corretivas, como renegociações e suporte financeiro, reduzindo o número de cooperados que avançam para estágios mais graves de inadimplência. Esse acompanhamento permite um gerenciamento mais eficiente do risco de crédito e maior estabilidade para a carteira da cooperativa.

Acompanhamento da base de atendimento das clínicas financeiras: A utilização das clínicas financeiras como suporte aos cooperados garante um atendimento mais qualificado e direcionado para a resolução de dificuldades financeiras. Com o acompanhamento da base de atendimentos, a cooperativa consegue mensurar a adesão ao programa e a efetividade das orientações fornecidas. Esse indicador permite ajustes no formato das consultorias e na abordagem de suporte, garantindo maior engajamento dos cooperados e aumentando as chances de recuperação financeira.

Cooperados saindo de risco H e HH para B e C: A reclassificação de cooperados de categorias de alto risco (H e HH) para níveis mais saudáveis (B e C) têm um impacto significativo na redução do risco de crédito da cooperativa. Cooperados melhor classificados representam menor probabilidade de inadimplência, além de terem maior acesso a novos produtos e serviços financeiros. Para a cooperativa, essa mudança melhora a qualidade da carteira de crédito, reduzindo perdas e ampliando oportunidades de negócios. Para os cooperados, significa mais segurança financeira, acesso a melhores condições de crédito e fortalecimento da relação com a cooperativa.

Acompanhando esses indicadores de forma contínua, o Sicoob Metropolitano assegura que os benefícios do projeto sejam mantidos ao longo do tempo, promovendo um ciclo sustentável de equilíbrio financeiro, crescimento e fidelização dos cooperados. O impacto positivo da iniciativa não apenas reforça a solidez da cooperativa, mas também gera valor para os associados, garantindo que todos os envolvidos prosperem dentro do modelo cooperativista.

3.6 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS

A implementação do projeto pode enfrentar alguns desafios que precisam ser antecipados e gerenciados para garantir seu sucesso. Um dos principais riscos é a baixa adesão dos cooperados inadimplentes à regularização, o que pode comprometer a redução da inadimplência. Para minimizar esse impacto, é essencial criar estratégias de comunicação eficazes, destacando os benefícios da regularização e oferecendo condições diferenciadas para negociação, além de personalizar as abordagens conforme o perfil de cada cooperado. Outro desafio envolve a resistência

dos cooperados ao programa de orientação financeira, já que alguns podem não reconhecer sua importância. Para reverter esse cenário, é fundamental desenvolver conteúdos acessíveis, utilizar exemplos práticos e promover ações presenciais e digitais que tornem o programa mais atrativo.

Além disso, a dificuldade de contato com cooperados devido a cadastros desatualizados pode prejudicar a execução do projeto. Para mitigar esse problema, é necessário um esforço prévio para atualização cadastral, utilizando múltiplos canais de comunicação, como SMS, e-mail e notificações no aplicativo da cooperativa. A capacitação da equipe também é um fator crítico, pois um atendimento inadequado pode comprometer a credibilidade do programa. Assim, treinamentos contínuos e materiais de suporte devem ser disponibilizados para que os colaboradores estejam preparados para orientar os cooperados com clareza e segurança.

Outro ponto de atenção é a necessidade de alinhamento entre as áreas envolvidas no projeto. Falhas de comunicação interna podem comprometer a execução das ações, tornando essencial a realização de reuniões periódicas para garantir que todos os setores estejam alinhados em relação aos objetivos e às estratégias. Além disso, o impacto financeiro inicial pode não gerar retorno imediato, o que pode gerar questionamentos sobre a viabilidade do projeto. Para contornar essa questão, é importante estabelecer metas de curto, médio e longo prazo, demonstrando com dados concretos como a iniciativa trará benefícios financeiros sustentáveis para a cooperativa e seus cooperados.

Com um planejamento bem estruturado e estratégias eficazes para mitigar esses riscos, o projeto tem grande potencial para gerar impactos positivos duradouros, promovendo o equilíbrio financeiro dos cooperados e fortalecendo a solidez da cooperativa no longo prazo.

4. CONCLUSÃO

Este trabalho teve como propósito incluir a educação financeira na estratégia de redução da inadimplência entre os cooperados do Sicoob Metropolitano. A partir do diagnóstico da situação-problema, constatou-se que grande parte dos cooperados inadimplentes apresenta baixa compreensão sobre gestão financeira, o que compromete sua capacidade de pagamento e, por consequência, afeta diretamente a saúde financeira da cooperativa.

Foi proposto um projeto de orientação financeira dividido em ações corretivas e preventivas, com foco nos cooperados inadimplentes e naqueles com perfil de risco. A proposta inclui o acompanhamento de indicadores como INAD 15 e INAD 90, reclassificação de risco dos cooperados, capacitação da equipe e utilização de clínicas financeiras como instrumento de apoio contínuo. A viabilidade econômico-financeira da proposta foi confirmada, apontando não apenas para a redução de inadimplência, mas também para o fortalecimento do vínculo entre cooperativa e associados.

Recomenda-se, como continuidade deste trabalho, o monitoramento constante dos resultados da implementação do projeto, especialmente após sua ampliação para todas as agências. É essencial que a cooperativa mantenha uma estrutura de avaliação periódica, com indicadores claros e feedback dos cooperados atendidos, para garantir a efetividade e adaptabilidade das ações.

Além disso, sugere-se a ampliação das trilhas de educação financeira para públicos específicos (jovens, idosos, mulheres chefes de família), bem como a realização de estudos comparativos com outras cooperativas do sistema Sicoob que adotem iniciativas similares. A inclusão de recursos digitais e gamificados também pode potencializar o engajamento dos cooperados nas ações educativas.

Portanto, este estudo reforça que a educação financeira, quando bem estruturada e integrada à estratégia institucional, é um poderoso instrumento de transformação. Cabe agora à cooperativa dar continuidade ao projeto com constância, inovação e avaliação crítica, garantindo que seus associados não apenas superem a inadimplência, mas desenvolvam uma relação mais saudável e consciente com o dinheiro.

5. REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Estatísticas monetárias e de crédito. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/estatisticasmonetariascredito>. Acesso em: 10 out. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Acesso à informação: OCDE. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ocde>. Acesso em: 13 out. 2024.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). Desafios do desenvolvimento. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=2498:catid=28&Itemid=23. Acesso em: 20 out. 2024.

MALAGUTI, D. *Análise da Inadimplência e seus Impactos no Setor Financeiro*. São Paulo: Editora Financeira, 2018.

OLIVEIRA, Martha M. de. *A Gestão do Crédito e a Educação Financeira*. Rio de Janeiro: Editora Econômica, 2019.

SILVA, Ana Lúcia L. P. da. *Educação Financeira: Teoria e Prática*. São Paulo: Editora Financeira, 2017.