



Universidade Norte do Paraná

**SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**MANOEL ROSA DOS SANTOS
SUEUDA BELARMINO FERREIRA ARAUJO**

ESTUDO DE CASO DA EMPRESA ASCOOB ITAPICURU

MANOEL ROSA DOS SANTOS
SUEUDA BELARMINO FERREIRA ARAUJO

ESTUDO DE CASO DA EMPRESA ASCOOB ITAPICURU

Trabalho apresentado às disciplinas de **Gestão de Pessoa II, Operação e Logística, Estratégia de Marketing, e Administração de Produção**. A Universidade Norte do Paraná - UNOPAR, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração

Orientadores (as): Professores (as) Alexandre Cabral de Azevedo, Elisete A. Zampronio de Oliveira, Luiz Antonio Gabriel, Thiago Nunes Bazoli.

SANTA LUZ
2011

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. DESENVOLVIMENTO	13
3. CONCLUSÃO	14
4. REFERÊNCIAS.....	15

1. INTRODUÇÃO

A Cooperativa de Crédito Rural ASCOOB ITAPICURU tem por objetivo atender aos associados prestando diversos serviços que lhe seriam oferecidos pela rede bancária e demais instituições de crédito. A Ascoob Itapicuru destaca-se também, pelos esforços empregados no intuito de proporcionar aos seus Associados os benefícios de uma instituição financeira mais amistosa e a custos módicos. Para isso possibilita a abertura de crédito de maneira fácil e ágil, além de conceder aos seus Cooperados o retorno das sobras auferidas ao final de cada exercício financeiro. E dessa forma contribui notoriamente ao desenvolvimento social dos mesmos.

1) ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Níveis Hierárquicos da Empresa

Conselho de Administração

Diretoria Executiva

- **Diretor Presidente** - Cosme Arisvaldo Leal do Nascimento

Supervisionar as operações e atividades da *Cooperativa* e fazer cumprir as decisões do Conselho de Administração;

Conduzir o relacionamento público e representar a *Cooperativa* em juízo ou fora dele, ativa e passivamente;

Convocar a Assembléia Geral, cuja realização tenha sido decidida pelo Conselho de Administração, e presidí-la, com as ressalvas legais;

Coordenar a elaboração do relatório de prestação de contas dos órgãos da administração, ao término do exercício social, para apresentação à Assembléia Geral, de acordo com o previsto no artigo 30 retro;

Outorgar mandato, juntamente com outro diretor eleito, estabelecendo poderes, extensão e validade do mesmo;

Sempre com outro diretor eleito ou com mandatário regularmente constituído, assinar todos os documentos derivados da atividade normal de gestão;

Responsabilizar-se pelo atendimento das solicitações da ASCOOB Central, quanto ao conteúdo e prazos estabelecidos;

Desenvolver outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

- **Diretor Administrativo** - Robson da Silva Sena

Orientar a execução e acompanhar a contabilidade da *Cooperativa*, de forma a permitir visão permanente da situação econômico-financeira e patrimonial;

Zelar pela eficiência, eficácia e efetividade dos sistemas informatizados e de telecomunicações;

Decidir, em conjunto com a Diretoria, sobre a admissão e a demissão de pessoal;

Coordenar o desenvolvimento das atividades sociais e sugerir à Diretoria Executiva as medidas que julgar convenientes;

Lavar ou coordenar a lavratura das atas das Assembléias Gerais, das reuniões do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva;

Assessorar o Diretor Presidente nos assuntos de competência deste;

Orientar, acompanhar e avaliar a atuação do pessoal de sua área;

Substituir o Diretor Presidente na forma deste estatuto;

Outorgar mandato, juntamente com outro diretor eleito, estabelecendo poderes, extensão e validade do mesmo;

Sempre com outro diretor eleito ou com mandatário regularmente constituído, assinar todos os documentos derivados da atividade normal de gestão;

Dirigir as atividades administrativas no que tange às políticas de recursos humanos, tecnológicos e materiais;

Desenvolver outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva;

- **Diretor Operacional** - Sonete Alves Sena

Dirigir as funções correspondentes às atividades fins da *Cooperativa* (operações ativas, passivas, acessórias e especiais, cadastro, recuperação de crédito e outras regimentais);

Executar as atividades operacionais no que tange à concessão de empréstimos, à oferta de serviços e à movimentação de capital;

Executar as atividades relacionadas com as funções financeiras (fluxo de caixa, captação e aplicação de recursos, demonstrações financeiras, análises de rentabilidade, de custo, de risco, etc);

Zelar pela segurança dos recursos financeiros e outros valores mobiliários;

Acompanhar as operações em curso anormal, adotando as medidas e controles necessários para regularização;

Elaborar as análises mensais sobre a evolução das operações, a serem apresentadas à Diretoria Executiva;

Responsabilizar-se pelos serviços atinentes à área contábil da *Cooperativa*, cadastro e manutenção de contas de depósitos;

Assessorar o Diretor Presidente nos assuntos de sua competência;

Orientar, acompanhar e avaliar a atuação do pessoal de sua área;

Substituir o Diretor Administrativo na forma deste estatuto;

Outorgar mandato, juntamente com outro diretor eleito, estabelecendo poderes, extensão e validade do mesmo;

Sempre com outro diretor eleito ou com mandatário regularmente constituído, assinar todos os documentos derivados da atividade normal de gestão.

Desenvolver outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva.

- **Conselho Administrativo**

Jose Rui do Nascimento

Silvio Soares da Silva

Sabino Bispo dos Santos

Edinor Peixinho de Souza.

Compete ao conselho administrativo:

Reúne-se, ordinariamente, uma vez por mês, com a maioria dos membros, e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação do Presidente, pela maioria do Conselho de Administração, pela Diretoria-Executiva ou, ainda, pelo conselho Fiscal, conforme o caso;

Deliberar validamente com os votos da maior simples de seus membros, estando proibida a representação;

Havendo empate nas votações do conselho o tema será retido da pauta e colocado em reunião posterior;

As deliberações serão consignadas em atas circunstanciadas lavradas no livro próprio, lidas, aprovadas e assinadas, ao final dos trabalhos, pelos membros do Conselho de Administração presentes.

Compete ao Conselho de Administração, dentro dos limites legais e deste estatuto, atendidas as decisões da Assembléia Geral, deliberar, em reunião colegiada, basicamente sobre as seguintes matérias:

Fixar diretrizes, examinar e aprovar os planos anuais de trabalho acompanhados de orçamentos;

Programar as operações financeiras, de acordo com os recursos disponíveis e as necessidades financeiras dos associados;

Fixar, periodicamente, os montantes e os prazos máximos dos empréstimos, bem como a taxa de juros e outras referentes, de modo a atender ao maior número possível de associados;

Regulamentar os procedimentos administrativos da cooperativa;

Fixar o limite máximo de numerário que poderá ser mantido em caixa;

Estabelecer a política de investimentos;

Estabelecer normas de controle das operações e verificar mensalmente o estado econômico-financeiro da *Cooperativa*, por meio dos informes financeiros, balancetes e demonstrativos específicos;

Estabelecer dia e hora para suas reuniões ordinárias, bem como o horário de funcionamento da *Cooperativa*;

Aprovar as despesas de administração e fixar taxas de serviços, elaborando orçamentos para o exercício;

Deliberar sobre a admissão, a eliminação ou a exclusão de associados;

Fixar normas de disciplina funcional, bem como de admissão e de demissão dos empregados;

Deliberar sobre a convocação da Assembléia Geral;

Decidir sobre compra e venda de bens móveis e de bens imóveis não destinados ao uso próprio da sociedade;

Submeter à assembléia geral proposta para alienar ou onerar bens imóveis de uso da sociedade;

Elaborar e submeter à decisão da Assembléia Geral proposta de criação de fundos;

Propor à Assembléia Geral alteração no estatuto;

Aprovar a indicação de auditor independente;

Zelar pelo cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis ao cooperativismo de crédito, bem como pelo atendimento da legislação trabalhista e fiscal;

Aprovar o Regimento Interno e os demais manuais da *Cooperativa*;

Propor à Assembléia Geral a participação no capital de banco cooperativo, constituído nos termos da legislação vigente;

Conferir aos membros da Diretoria Executiva atribuições não previstas neste estatuto, atendidas as disposições legais e dentro dos objetivos sociais da cooperativa, e destituí-los de tais atribuições;

Requerer, perante o Banco Central do Brasil, a liquidação extrajudicial da cooperativa singular;

Propor a assembléia geral o pagamento de juros ao capital fixando a taxa, que não poderá exceder a 12% a.a;

Nomear e destituir o ouvidor da cooperativa, bem como dar às recomendações da ouvidoria o tratamento adequado.

Estabelecer regras para os casos omissos, até posterior deliberação da Assembléia Geral.

- **Conselho Fiscal**

Jose Osmilton Ribeiro da Silva

Gilberto Santos de Oliveira

Rosilda Alves da Silva Reis

Competências do Conselho Fiscal:

Examinar a situação dos negócios sociais, dos ingressos e dos dispêndios, das receitas e das despesas, dos pagamentos e dos recebimentos, das operações em geral e de outras questões econômicas, verificando a adequada e regular escrituração;

Verificar, mediante exame dos livros, atas e outros registros, se as decisões adotadas estão sendo corretamente implementadas;

Observar se o Conselho de Administração se reúne regularmente e se existem cargos vagos na composição daquele colegiado, que necessitem preenchimento;

Inteirar-se do cumprimento das obrigações da *Cooperativa* em relação às autoridades monetárias, fiscais, trabalhistas ou administrativas e aos associados e verificar se existem pendências;

Verificar os controles sobre valores e documentos sob custódia da *Cooperativa*;

Avaliar a execução da política de empréstimos e a regularidade do recebimento de créditos;

Averiguar a atenção dispensada pelos dirigentes às reclamações dos associados;

Analisar balancetes mensais e balanços gerais, demonstrativos de sobras e perdas, assim como o relatório de gestão e outros, emitindo parecer sobre esses documentos para a Assembléia Geral;

Inteirar-se dos relatórios de auditoria e verificar se as observações neles contidas estão sendo devidamente consideradas pelos órgãos de administração e pelos gerentes;

Exigir, do Conselho de Administração ou de quaisquer de seus membros, relatórios específicos, declarações por escrito ou prestação de esclarecimentos, quando necessário;

Apresentar ao Conselho de Administração, com periodicidade mínima trimestral, relatório contendo conclusões e recomendações decorrentes da atividade fiscalizadora;

Apresentar relatório sobre as atividades da *Cooperativa* *pronunciar-se* sobre a regularidade dos atos praticados pelo Conselho de Administração e informar sobre eventuais pendências da *Cooperativa* à Assembléia Geral Ordinária;

Verificar se a cooperativa esta atendendo as solicitações e recomendações ASCOOB CENTRAL e Fundo Garantidor da ASCOOB (FGA);

Instaurar comissões de averiguação mediante prévia anuência da Assembléia Geral;

Convocar Assembléia Geral Extraordinária nas circunstâncias previstas neste estatuto.

2) GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

2.1 Higiene e segurança no trabalho

Ambiente de atendimento adequado, aconchegante, limpo e equipamento de escritório adequado

2.2 Treinamento e desenvolvimento

Todos os beneficiários recebem além do crédito, orientação e acompanhamento do agente de crédito da cooperativa - que tem sido fundamental para o sucesso na aplicação do recurso por parte do tomador. Desta forma, a inadimplência nas operações de microcrédito é baixa, se comparada a outras carteiras de crédito.

Com o crescimento do volume de recursos de microcrédito aportados nas regiões de atuação das cooperativas filiadas a ASCOOB, a tendência é que sejam gerados novos postos de trabalho, inclusão de novas pessoas no sistema financeiro, além de geração de emprego, renda e desenvolvimento das economias locais.

2.3 Avaliações de Desempenho

Os resultados positivos obtidos pela ASCOOB com o PROMIC foram um aumento do número de cooperados, estruturação de pequenos empreendimentos, oportunidade para jovens e mulheres obter seus próprios negócios, geração de novos empregos e diminuição do êxodo rural.

3) ESTRATÉGIA DE MARKETING

3.1 Público Alvo:

Disponibilizar e facilitar o acesso ao crédito a juros reduzidos para a população de baixa renda Fazer do crédito uma ferramenta de estímulo à geração de trabalho e renda, desenvolvimento local e, conseqüentemente, de combate à pobreza, como agricultores familiares e micros e pequenos empreendimentos.

3.2 Produto:

ASCOOB vêm priorizando o desenvolvimento do microcrédito em suas bases, principalmente através do Programa de Microcrédito Cooperativo da ASCOOB (PROMIC). Por se tratar de um programa de microcrédito orientado, o PROMIC tem metodologia própria, desenvolvida a partir de modelos e experiências bem sucedidas no Brasil e no Mundo.

3.3 Preço:

As liberações são de no mínimo de R\$ 500,00 até o Maximo de R\$ 2000,00, Através da área de Micro finanças, a apresentação em sua comunidade o Programa de Microcrédito Cooperativo (PROMIC), na Associação Comunitária. A partir da apresentação, o mesmo se motivou e formou um grupo. Por ter aptidão em criar ovinos acessou a linha de crédito no valor de R\$ 2 mil reais para custeio pecuário e ampliação da reserva alimentar.

3.5 Promoção:

Os cooperados que tiver acesso ao produto automaticamente aumenta sua aumenta suas cotas partes na cooperativa assim participando das promoções e premiações de final de anos. Alem das taxas de juros variam de acordo com cada cooperativa, porém foi estipulado que o valor máximo a ser cobrado 2,5 % ao mês, sendo que uma boa parte das cooperativas trabalham com 2% ao mês, o prazo máximo é de 15 meses, com carência de até o máximo 3 meses

3.6 MIX do produto, fazer um critica a este mix

A agilidade da liberação desse produto e o diferencial dedem que cada um (a) esteja organizado, pois, se torna dificultoso e demora na liberação por falta de estarem

organizados com os documentos.

4) PRODUÇÃO

4.1 Tipos de Demanda x Estratégia de resposta e demanda

Apoios aos agricultores e empreendimento que precisam de orientações, meio e mecanismos para o desenvolvimento do seu negocio sem que venha ter prejuízos nos seus investimentos.

4.2 Tipos de processo x Tipo de layout da linha produtiva

Analise visitas técnicas, estudos de viabilidade e liberação do produto.

4.3 Métodos de planejamento e controle da Produção (PCP)

O componente tem o propósito de preparar um plano de negócios detalhado que contemple estratégias para a incursão das CCR no mercado de microcrédito.

Iniciará as seguintes atividades: (I) um diagnóstico das capacidades institucionais de Ascoob Central e das CCR participantes do projeto para implementar seus programas de micro finanças; (II) um estudo de mercado para identificar a demanda por serviços e produtos de micro finanças e o potencial de negócio para as CCR em suas áreas de influência; (III) um plano de negócios e o ajuste do plano estratégico de Ascoob Central, para a implementação de programa de micro finanças nas CCR participantes; e (IV) um seminário de difusão desses planos, Plano de aplicação de recursos monitorado e avaliado constantemente pela diretoria financeiras, para que obtenhas bons resultados no seu desenvolvimento, evitando perdas e prejuízos.

5) Operações e Logística

Infra-instrutora e Logística, 2 grandes empreendimentos que fomenta o surgimento de pequenos

(Empreendimentos), define os seguintes objetivos estratégicos de atuação:

- Inclusão sócio-econômica;
- Fortalecimento e ampliação da base empresarial, com foco nos projetos
-

Estruturantes;

- Interiorização do desenvolvimento;
- Fortalecimento da base municipal;
- Fomento institucional.

Apresentou o programa que surgiu em 2002 através de uma demanda dos Cooperados, com recursos de R\$ 5 milhões provenientes do Fundo de Desenvolvimento da Cooperativa.

As Premissas do programa:

- Empréstimo de curto prazo, ágil e desburocratizado;
- Consciência social e de cidadania, visa inclusão e não assistencialismo;
- O programa vai ao cliente em sua comunidade, prospecção do cliente;
- O programa é auto-sustentável;
- Fomentar pratica coletivo e acesso entre os parceiros;
- Atuar com quem esta a margem do sistema financeiro convencional;
- Contemplar as cadeias produtivas que já existem na região.

A Estrutura do programa:

- ASCOOB – operação financeira;
- SETRE – logística operacional;
- SEBRAE – capacitação e treinamento;
- Associações – recursos humanos e materiais;
- Banco do Brasil – rede bancaria.

Os Pontos críticos no 1º piso:

- Sistema operacional e gerencial – Web;
- Acompanhamento e supervisão – gerenciamento territorial;
- Comprometimento e motivação dos agentes;
- Governança do programa.

2. CONCLUSÃO

O programa hoje tem uma carteira de 14.000 contratos em 178 municípios, operando R\$ 12.200 milhões até junho/2011, com a estimativa de fechar o ano em R\$ 25.000 milhões no 1º piso, com valor médio de empréstimo de R\$ 1.300,00, e R\$ 5.500 milhões no 2º piso. O índice de inadimplência é de zero no 2º piso, as instituições de Crédito, e de 8,8% no 1º piso, o que corresponde a R\$ 1 milhão, contabilizando do 31º a 360 dias de vencimento da parcela, com índice de perda de 4,4%. O perfil dos clientes é de 65% de mulheres, 80% na faixa etária dos 18 a 50 anos e 80% dos créditos concedidos se destinam a comércio e capital de giro. No 2º piso só atuam com OSCIPs e Cooperativas de Crédito;

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASCOOB, **Programa de Micro Crédito** para os agricultores familiar e pequenos empreendimentos Santa Luz: Matriz da Cooperativa de Crédito 2011.

PORTER, Michael. **Competição**: estratégias competitivas essenciais. Rio de Janeiro: Campus 1999.

FRANÇA, Fábio; LEITE, Gutemberg. A Comunicação como Estratégia de Recursos Humanos. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

SAAD, Gabriel... Código de Defesa do Consumidor Comentado

BITTAR, Carlos Alberto, "Reparação Civil por Danos Morais: a Fixação do Valor da Indenização", JTACIVSP, vol. 147/09

HOOLEY, Graham J., SAUNDERS, John A., PIERCY, Nigel F. **Estratégia de marketing e posicionamento competitivo**.3. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

BALLOU, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**: logística empresarial. 5. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

WOLFF, Simone **Informatização do trabalho e retificação**: uma análise à luz dos programas de qualidade total. Unicamp; Londrina: Eduel, 2005.

SHEWHART, Walter A. **Economic control of quality of manufactured product**. Milwaukee: American Society for Quality, 1980.