

COMO AS INOVAÇÕES AJUDAM AS COOPERATIVAS DE CRÉDITO ENFRENTAREM A CONCORRÊNCIA DAS *FİNTECHS*

Carlos Vinicius Romeiro Fonseca¹, Profa. Dra. Luciana Maria Gasparelo Spigolon¹

¹Faculdade de Tecnologia de Ribeirão Preto (FATEC)

Ribeirão Preto, SP – Brasil

cvrfonseca@gmail.com, luciana.spigolon01@fatec.sp.gov.br

Resumo. *Os serviços bancários são utilizados por quase a totalidade da população brasileira, que opera desde situações mais simples como receber seu salário, até as mais complexas, como os investimentos. Nesse cenário têm-se diversos players, como os bancos, as financeiras, instituições de pagamento e cooperativas de crédito. O presente estudo tem o objetivo de identificar como as inovações ajudam as cooperativas de crédito enfrentarem a concorrência das fintechs. Os resultados apontam que as fintechs cresceram ao trazer inovações na gestão, nos processos e nos serviços oferecidos aos clientes. As cooperativas entenderam esse movimento e investiram em inovação, a fim de proporcionar aos seus associados serviços com as mesmas qualidades e facilidades ofertados pelas fintechs não deixando de ter foco em seu modelo de negócios tradicional.*

Abstract. *Banking services are used by almost the entire Brazilian population, ranging from simple situations such as receiving a salary, to more complex ones, such as investments. In this scenario there are several players, such as banks, finance companies, payment institutions and credit unions. The present study aims to identify how innovations help credit unions face competition from fintechs. The results indicate that fintechs grew by bringing innovations in management, processes and services offered to customers. Cooperatives understood this movement and invested in innovation, in order to provide their members with services with the same qualities and facilities offered by fintechs while focusing on their traditional business model.*

1. Introdução

Inicialmente, podemos observar em nossa sociedade, que praticamente todas as pessoas, físicas ou jurídicas, necessitam de uma instituição financeira para realizar movimentações e transações financeiras, sejam elas as mais básicas, como receber salários ou auxílios governamentais, ou as mais complexas, como investimentos, operações de câmbio, dentre outras.

Segundo Tobin (1982), as instituições financeiras são agentes maximizadores do lucro. Elas atuam realizando a mediação entre os poupadores, que dispõe de valores para empréstimo, e dos tomadores desses empréstimos. A instituição financeira é a responsável por escolher o nível de seguro necessário para cada transação, assim mitigando os riscos de liquidez, e lucrando com essa intermediação.

Já as cooperativas de crédito, conforme explicado por Meinen; Domingues;

Domingues (2003), não têm o lucro como objetivo, pois não possuem um proprietário, sendo uma associação formada por todos que nela operam. Desta forma, caso seja contabilizado lucro (chamado de “sobra”), sua destinação é decidida em assembleia, com todos os associados tendo direito a voto, e costumeiramente, as sobras são divididas entre os cooperados, valorizando os que possuem maior relacionamento com a instituição.

Na última década, entretanto, as cooperativas de crédito e os bancos tradicionais passaram a ter um segmento de concorrentes que vem crescendo de forma exponencial, as *fintechs* (união das palavras financeiro e tecnologia), que geralmente são startups que trazem inovação e otimização dos serviços ao setor financeiro.

1.1. Objeto de Estudo

O presente estudo tem o objetivo de identificar como as inovações ajudam as cooperativas de crédito a enfrentarem a concorrência das *fintechs*.

Para atingir tal objetivo busca-se analisar as inovações que vêm sendo implantadas nas cooperativas de crédito, além de verificar como o crescimento das *fintechs* impacta na concorrência dentro do sistema financeiro brasileiro.

De acordo com o Radar FintechLab (2021), observa-se hoje, no Brasil, um crescimento exponencial do número de clientes das *fintechs*, instituições financeiras que popularmente chamamos de bancos digitais, porém que nem sempre são de fato bancos. Ainda conforme a mesma pesquisa, o Brasil possui 689 *fintechs*, todavia, somente 17 são regularmente classificados como bancos. A maior parte das *fintechs* está classificada como instituições de pagamento, totalizando 190 instituições, ou 28% do total.

Já as cooperativas de crédito, conforme dados divulgados pelo Banco Central do Brasil (2023a), apesar de crescerem na quantidade de clientes, saldo depositado e sobras, vem reduzindo o total de instituições. Tal fato decorre de fusões, quando instituições se juntam para formar uma cooperativa de maior porte, buscando maior competitividade no mercado, ou ainda de incorporações, na ocasião uma cooperativa maior acaba por absorver uma menor, ficando com seus clientes, depósitos, carteira de crédito, agências e tudo mais que constitui sua estrutura.

De acordo com dados divulgados pelo Banco Central do Brasil (2023b), nos últimos 10 anos o número de instituições cooperativa de crédito teve retração de 1209, em 2013, para 834, em 2022. Somente em janeiro de 2023, 4 cooperativas deixaram de existir por fusão ou incorporação, fechando o mês com 830 instituições.

Além das fusões e incorporações, que tornam as cooperativas instituições maiores e com maior poder de investimento e atendimento ao público, busca-se neste artigo explicar quais inovações estão sendo adotadas pelas cooperativas de crédito, e como estas inovações vêm ajudando estas instituições a enfrentarem o mercado bancário brasileiro, cada vez mais competitivo e com mais *players*.

1.2. Justificativa

Conforme artigo do SEBRAE (2022), a implantação de inovações é um processo obrigatório para que empresas consigam vislumbrar uma perenidade no mercado, visto que aqueles que param no tempo e deixam de oferecer facilidades, estão fadados a perda

de clientes para os concorrentes e consequente encerramento de suas atividades.

No caso do mercado de instituições financeiras brasileiro, segundo Marques (2018) desde a entrada das *fintechs*, a inovação passou a ter papel ainda mais importante, visto que estas empresas se utilizam de novas tecnologias para oferecer serviços com maior facilidade de acesso e baixos custos, assim conquistando clientes que até então vinham operando com os bancos tradicionais.

Apesar de inicialmente parecerem uma ameaça somente para os bancos tradicionais, as *fintechs* também incomodam as cooperativas de crédito, na medida em que estas instituições deixam de ter foco somente em um nicho de mercado e passam a se abrir para o público em geral. Neste momento, as *fintechs* passam a figurar como um grande concorrente, pois apresentam forma de trabalho e relacionamento inversa a das cooperativas, com relacionamento quase que totalmente *on-line*.

Ao adentrar o mercado geral de instituições financeiras, as cooperativas precisam se reinventar. Não podendo deixar de lado o trabalho com agências físicas e o relacionamento mais próximo com os clientes, outrossim implantando inovações que possam oferecer uma forma rápida, prática e digital de realizar operações, visando conquistar essa parcela de clientes.

Dessa forma, fica explícito que a inovação é parte fundamental para o plano do negócio, seu planejamento e práticas de gestão (Farias, *et al.*, 2021), impactando diretamente na expansão das cooperativas de crédito, e a gestão é indispensável, pois segundo Mattos (2021), as cooperativas vêm ampliando seus investimentos em tecnologia e inovações, entretanto, focando em encontrar um equilíbrio entre o digital e o presencial, haja vista que o relacionamento é um dos pilares do cooperativismo de crédito.

Conforme dito por Farias, *et al.* (2021), empresas que buscam aperfeiçoar seu produto, visando que item de consumo não fique obsoleto frente à concorrência, e as demandas sempre crescentes dos clientes, devem tomar a inovação como algo essencial para sua sobrevivência. Nas cooperativas de crédito tal premissa não é diferente, existe a constante necessidade de inovar e se aperfeiçoar para atender cada vez mais, e diversos, clientes.

1.3. Metodologia

De acordo com Gil (2008, p. 5) “A pesquisa é o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”. Temos ainda a definição de que o método de pesquisa é delineado como dos procedimentos utilizados para realização da coleta e análise de dados, o que gera um conhecimento válido e possível de ser classificado, que tem como foco o cumprimento dos objetivos descritos na pesquisa (Marconi; Lakatos, 2007).

Relativamente ao presente estudo, a pesquisa pode ser classificada como explicativa e exploratória. Explicativa, pois de acordo com Gil (2019) este é o tipo de pesquisa que tem como propósito identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de fenômenos e, exploratória, porque busca entender quais são e os impactos causados pelas inovações implantadas em cooperativas de crédito, sendo uma pesquisa inicial, com a finalidade de se compreender o cenário atual e, na sequência,

produzir estudos mais complexos

Dessa forma, o estudo está estruturado em capítulo 1 com a Introdução, no capítulo 2, fundamentação teórica, apresenta-se as definições e cenário do sistema financeiro nacional, o mercado de cooperativas de crédito, as *fintechs* e a inovação em cooperativas de crédito. No capítulo 3, explora-se os materiais e métodos, em que se aplica uma pesquisa semiestruturada. No capítulo 4 são exibidos os resultados.

2. Fundamentação Teórica

2.1. O Sistema Financeiro Nacional

A economia nacional é constituída por vários agentes, dentre os quais destacamos o governo, empresas, famílias e indivíduos. De acordo com o Banco Central do Brasil (2024), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de entidades e instituições que tem a finalidade de promover a intermediação financeira entre credores e tomadores.

Tal sistema é organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os normativos são aqueles que determinam as regras gerais para o bom funcionamento do sistema. Os supervisores trabalham para garantir que os integrantes do sistema cumpram as regras. Enquanto os operadores são aqueles que ofertam os serviços financeiros à população.

Consoante Bacha (2018), a Lei n. 4.595 de 31 de dezembro de 1964 apresenta a composição do SFN, que tem em sua estrutura o Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BCB), Banco do Brasil S.A., Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (BNDES), além das instituições financeiras públicas e privadas.

O Conselho Monetário Nacional é o órgão normativo. O CMN é que formula as políticas monetárias e de crédito, coordenando a política macroeconômica do Governo Federal. O Banco Central do Brasil é o órgão supervisor, sendo responsável por fiscalizar e auditar todos os operadores, garantindo o cumprimento das regras normativas estabelecidas.

2.2. Mercado de Cooperativas de Crédito

Conforme definição do Banco Central do Brasil (2016), uma cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas, tendo como objetivo prestar serviços financeiros aos seus cooperados, que são donos e usuários ao mesmo tempo, assim, além de usufruir de seus produtos e serviços, também participam de sua gestão, com direito a voto em assembleias de associados.

A OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras), através de seu portal “SomosCoop” (2023) explica que as cooperativas oferecem praticamente todos os serviços financeiros disponíveis nos bancos, como conta corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos, financiamentos, dentre outros. O cooperativismo não visa lucro, seu resultado positivo é conhecido como sobra e é repartido entre os cooperados, assim, proporcionando que os ganhos retornem para a comunidade em que está inserida.

De acordo com Sicred Pioneira RS (2024) as cooperativas de crédito tiveram seu início no Brasil no ano de 1902, na cidade de Nova Petrópolis/RS, através da iniciativa do Padre Jesuíta Theodor Amstad, que notando a exclusão financeira da população de diversas cidades do interior, se uniu com outras 19 pessoas e fundou a primeira cooperativa de crédito do Brasil, tendo como inspiração o modelo alemão de cooperativismo.

A primeira cooperativa de crédito do Brasil foi fundada com o nome de “Sociedade Cooperativa Caixa de Economias e Empréstimos Amstad”, ela passou por diversas alterações de nomenclaturas, e funciona até os dias atuais, agora com o nome de “Sicred Pioneira”.

Segundo os dados do Banco Central do Brasil (2023), no fechamento do ano de 2022 o Brasil contava com 831 cooperativas de crédito, sendo delas 799 singulares, que são aquelas que efetivamente realizam o atendimento ao público, e para tal, contavam com 9.122 agências, chamados no cooperativismo de “Postos de Atendimento”, garantindo a presença física em 55,3% dos municípios brasileiros.

Ainda com dados disponibilizados pelo BCB (2023), no ano de 2022 os cooperados tiveram um aumento de 14,5%, totalizando entre pessoas físicas e jurídicas, 15,6 milhões de associados. Sendo as micro e pequenas empresas, além dos produtores rurais os maiores tomadores de crédito. As cooperativas demonstram ainda boa saúde financeira, tendo seus ativos com crescimento de 28,6%, somando R\$ 590 bilhões, o crescimento apresentado pelas cooperativas esteve acima da média do sistema financeiro nacional.

Verifica-se que as cooperativas de crédito se destacam não somente no Brasil, mas também em diversos outros países. Em relação ao sistema financeiro é ainda maior do que os 6,91% observados no Brasil, conforme dados da *World Council of Credit Unions* (2018), a América do Norte e a Europa são os continentes onde o cooperativismo possui a maior fatia do mercado, com destaques na América do Norte para Estados Unidos e Canadá com 55,17% e 42,6%, respectivamente, e França e Áustria, com 39,35 e 26,65%, na Europa.

Ainda de acordo com a *World Council of Credit Unions* (2018), nos demais continentes, os destaques são a Austrália, na Oceania, com 25,8%, o Japão, na Ásia, com 7,33% e Marrocos, na África, com 11,37% de participação das cooperativas no mercado financeiro.

2.3. As Fintechs

O termo “*fintech*” atualmente é utilizado para referir-se à inovação e disrupção, que não são necessariamente algo novo, mas que apresente uma melhora significativa de processos, produtos, métodos ou comunicação, acarretando um impacto de, ao menos, 50% na receita de uma organização em um período de cinco anos, ou seja, uma grande transformação em um curto espaço de tempo o (Pascual; Ribeiro, 2018).

A partir de 2008, no contexto de uma das mais graves crises financeiras da história, surgiram novas instituições dentro do setor financeiro, as quais se utilizavam de inovação e disrupção dos processos que eram adotados, tais instituições foram então chamadas de “*fintechs*” (Arner; Barberis; Buckley, 2016). As novas instituições

buscavam atrair clientes insatisfeitos com as instituições tradicionais, porém que tinham a necessidade de seguir operando dentro do sistema financeiro (Pinheiro, 2017).

Com o grande sucesso desse novo tipo de organização, o número de *fintechs* teve crescimento exponencial no Brasil. De acordo com a pesquisa divulgada pela FintechLab (2021), o Brasil possuía, no ano de 2020, 689 fintechs, sendo que, 17, ou 3% delas encaixam-se no segmento específico de bancos digitais.

Toda a operação de um banco digital é realizada através da interação online com o cliente, desde o envio de documentos para a abertura da conta corrente, até a coleta de assinatura eletrônica. Nos casos de dúvidas ou até mesmo inconsistências nos serviços prestados, todo o atendimento é realizado por meio de canais eletrônicos, sem a interação física (Marques, 2019).

De acordo com a Associação Brasileira de Fintechs – ABFintechs (2024), atualmente o Brasil possui 1481 empresas nesse segmento, se comparamos este número com o retratado pela FintechLab (2020) referente ao ano de 2020, é possível observar um crescimento superior a 100% em 4 anos. Ainda segundo a ABFintechs (2024), no Brasil são mais de 250 milhões de contas digitais abertas, além da geração de 100 mil empregos no setor.

Conforme informações da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capital – AMBIMA (2023) o Brasil está em primeiro lugar da América Latina entre os países com mais registros *fintechs*, e em sétimo lugar se considerarmos todo o mundo. A liderança mundial é dos Estados Unidos, que contabiliza 5.730 *fintechs* ativas.

2.4. Inovação em cooperativas de crédito

Segundo Meinen (2019), as inovações tecnológicas devem ter lugar de destaque na agenda de desafios do setor cooperativo, a inclusão de tais inovações exigirá investimentos cada vez mais expressivos e adaptabilidade para mudanças em relação aos atuais modelos operacionais.

Nas cooperativas de crédito as inovações podem ser observadas em diversas áreas, conforme diz Rasquilha (2023), inovações na gestão, nos processos e nos serviços possibilitam as cooperativas atenderem as necessidades dos associados com eficiência e agilidade, aliando isso a diferenciação do mercado.

No campo da gestão, ainda conforme Rasquilha (2023), por possuir um formato democrático, com a participação dos associados, havia um processo mais lento, com a necessidade de realização de assembleias em formato presencial, porém com a adoção de inovações tecnológicas é possível agilizar as votações que passam a ser realizadas através de aplicativos, garantindo a participação de uma quantidade maior de cooperados, além de reduzir conflitos e permitir maior aderência às ideias e mudanças propostas.

Rasquilha (2023) diz ainda que quanto aos processos, as inovações buscam uma maior integração tecnológica, as soluções tecnológicas avançadas, como a inteligência artificial e análise de dados melhoram a eficiência operacional, a prestação de serviços ao cooperado e a tomada de decisões.

Nos serviços, segundo Rasquilha (2023) as inovações possibilitam que as cooperativas se concentrem na personalização de produtos, serviços e experiências ofertados aos cooperados, buscando atender as necessidades individuais de cada um. Neste ponto as tecnologias possibilitam entender melhor as características e comportamentos de cada um, buscando oferecer soluções que se enquadrem ao perfil e necessidades.

Outro ponto relevante são os aplicativos em que o cooperado pode abrir sua conta, enviar seus documentos e realizar a maior parte das operações disponíveis, o chamado “*mobile banking*”. De acordo com Strutzel (2015), o *mobile banking* é uma ferramenta tecnológica que permite que sejam efetuadas operações e transações bancárias através de um *smartphone*. A popularização dos *smartphones* corrobora para a quantidade cada vez maior de acesso aos serviços bancários nessa modalidade.

3. Materiais e Métodos

A primeira etapa do estudo foi a descritiva, em que foi realizado um levantamento de dados gerais a respeito do Sistema Financeiro Nacional (SNF) (item 2.1), além de dados acerca das instituições cooperativas de crédito (item 2.2), o entendimento das *fintechs* (item 2.3) que compõe o SFN e a inovação nas cooperativas de crédito (item 2.4).

Em seguida realizou-se a etapa descritiva, que contou com uma entrevista semiestruturada com a diretora administrativa de uma cooperativa de crédito, buscando identificar sua visão sobre os principais desafios da organização em relação a introdução de inovações. A entrevista foi realizada de forma direta, com um questionário semiestruturado, com a utilização de plataforma de vídeo-chamada. Uma das características da entrevista semiestruturada é a utilização de um roteiro previamente elaborado (Manzini, s/d).

Assim, de acordo com a classificação de Gil (2019), o estudo consiste em uma pesquisa explicativa e exploratória, buscando identificar os motivos que contribuem e/ou que sejam determinantes para os fatores nela observados, além de entender como as cooperativas de crédito implantam inovações para fazer frente ao crescimento das *fintechs*.

3.1. Questionário aplicado à diretora da cooperativa

Um questionário semiestruturado foi aplicado a diretora administrativa de uma cooperativa de crédito instalada na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, Brasil, no dia 12, de abril de 2023. O questionário tem como objetivo identificar se, na visão da diretora administrativa, a cooperativa reconhece as *fintechs* como concorrentes relevantes e se estão sendo implantadas inovações na busca de enfrentar essa concorrência.

A cooperativa foi fundada e tem sua sede administrativa na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, Brasil, tem sua atuação além da sede, em mais 20 cidades do interior do estado de São Paulo somado a isso, pode ter cooperados de todo o Brasil, através da associação digital. Observa-se que, a sobredita cooperativa está no mercado há dezoito anos e oferece aos seus cooperados diversos produtos, dentre eles: conta corrente, cartões de crédito e débito, empréstimos e financiamentos de variadas linhas

de crédito, investimentos, previdência privada, seguros, consórcios e outros.

O questionário semiestruturado possui as seguintes perguntas:

Pergunta 1: A cooperativa identifica nos bancos digitais (*fintechs*), concorrentes com capacidade de impactar no crescimento de seus negócios? As inovações ajudam no enfrentamento dessa concorrência?

Pergunta 2: Quais as estratégias da cooperativa para seguir sua trajetória de crescimento, mesmo com o contínuo surgimento de novas *fintechs* (bancos digitais)?

4. Resultados

A pesquisa demonstrou que apesar do grande crescimento das *fintechs* verificado no Brasil nos últimos anos, as cooperativas de crédito também vêm crescendo de forma constante. Sendo possível concluir que os clientes possuem uma tendência de migrar das instituições financeiras tradicionais, os chamados bancos comerciais, para instituições que apresentam vantagens aos clientes, sejam elas financeiras, através de tarifas mais baixas, ou ainda de facilidades, como o contato 100% digital.

Por meio da entrevista realizada com a gestora da cooperativa, na primeira pergunta “A cooperativa identifica nos bancos digitais (*fintechs*), concorrentes com capacidade de impactar no crescimento de seus negócios? As inovações ajudam no enfrentamento dessa concorrência?” a diretora respondeu que “a cooperativa aderiu as Associações Digitais para atender as necessidades dos diferentes públicos, também possui internet banking e aplicativo (*APP*), que não deixa nada a desejar em relação a outros bancos”. A gestora complementa ainda que a cooperativa ganhou diversos prêmios relativos à inovação. Pontuou também que para aqueles que “demandam poucas transações financeiras, as *fintechs* suprem as necessidades, mas existem especificidades que necessitam essencialmente do atendimento humanizado, com consultores de negócios para entender e oferecer as soluções financeiras mais adequadas”.

Por isso a gestora entende que as cooperativas estão indo na contramão dos bancos e expandindo seu número de agências, e destaca “não queremos perder essa proximidade com nossos cooperados, é nossa essência”. “A cooperativa tem como objetivo atender diferentes públicos, de modo que investe fortemente em tecnologia.

Ademais, para aqueles que desejam fazer todas as suas operações de forma online, os recursos estão disponíveis, contudo, quem valoriza o atendimento presencial, terá o melhor”. “As agências são bem estruturadas, confortáveis, com uma equipe qualificada que trata os associados com muito carinho, chama pelo nome e recebem de braços abertos, muitas vezes pessoas que vão apenas para tomar um café e conversar”.

A gestora pondera que “o maior desafio da cooperativa é não perder o atendimento humanizado, mas ao mesmo tempo, para concorrer com as *fintechs*, é necessário melhorar a eficiência operacional, diminuir despesas e aumentar receitas, para continuar competitivos”.

Quando perguntada “quais as estratégias adotadas pela cooperativa para seguir crescendo, mesmo no atual cenário, com o constante surgimento de novas *fintechs*?”, tivemos a seguinte resposta:

“A principal estratégia, além da citada acima, consiste em buscarmos a melhoria na eficiência operacional, é o cooperado entender nosso propósito, compactuar dos nossos princípios e valores, compreender o quanto trabalhar com a cooperativa contribuirá para a comunidade, irá aquecer a economia, aumentar o número de empregos, melhorar a saúde financeira de pessoas físicas e jurídicas”.

“As cooperativas promovem a cidadania financeira, com justiça, atendendo com dignidade todas as pessoas. Se conseguimos gerar em nosso cooperado, esse pertencimento, enraizar nossos valores, fará sentido fazer parte, e dessa forma, não ficará sensível a migrar para outra instituição financeira, não será uma *fintech* e nem uma taxa de juros um pouco menor em outro lugar que mudará o principal motivo dele estar aqui”.

“Quando o bichinho do cooperativismo pica, entra no sangue e não sai mais, fica circulando, torna essa experiência financeira, apaixonante. E é nosso dever contaminar nossos associados”.

Confrontando as informações levantadas no item 2.4 Inovação em cooperativas de crédito, com as respostas da diretora da cooperativa, pode-se concluir que a cooperativa entende a necessidade de implantar constantes inovações tanto em seu método de trabalho como nos métodos de atendimento ao público, dessa forma, a cooperativa realizou altos investimentos em tecnologia, proporcionando aos clientes o acesso a *APP* comparados aos que as *fintechs* utilizam.

Também foi possível compreender o papel das inovações na melhoria da eficiência operacional, buscando a redução de custos e aumento de receitas, o que é proporcionado por inovações não só tecnológicas, mas em métodos de gestão e na abordagem aos colaboradores e associados.

Quando relacionamos as respostas da diretora da cooperativa com as informações contidas no item 2.4, sobre inovações em cooperativas de crédito, foi possível observar que as respostas estão em conformidade com as inovações observadas no mercado, não sendo somente referente aos aplicativos disponibilizados aos cooperados, sobretudo, contribuindo com a gestão e os processos internos.

Além disso, se observa a importância de inovações relacionadas a análise de dados e inteligência artificial, que auxiliam as equipes, em especial de negócios, possibilitando o oferecimento de produtos e serviços adequados ao perfil de cada associado.

Por conseguinte, verifica-se que é possível a inclusão das inovações, de forma a auxiliar na competitividade do mercado de instituições financeiras, porém mantendo as características do cooperativismo, que é um atendimento próximo e pessoal aos cooperados. As inovações inclusive, favorecem a cooperativa a prestar tais serviços com maior qualidade, garantindo assim que seus associados não migrem para outras instituições financeiras.

5. Considerações Finais

O presente trabalho buscou identificar e discutir os principais pontos relevantes e significativos das inovações dentro das cooperativas de crédito, e como essas inovações podem colaborar para o ganho de mercado em relação a um de seus principais

concorrentes, as *fintechs*, mantendo o ciclo de crescimento dos últimos anos.

Foi realizada uma análise do Sistema Financeiro Nacional, através de pesquisa descritiva, com levantamento de dados secundários, em órgãos oficiais, como o Banco Central do Brasil, além organizações, como a FintecLab, a ABFintechs e AMBIMA.

Retomando o objetivo do projeto de pesquisa, identifica-se que as *fintechs* cresceram ao trazer um método disruptivo de prestar serviços financeiros a população, com inovações que proporcionaram um atendimento mais prático e tarifas mais baixas, em um momento em que se verificava grande insatisfação com as instituições financeiras tradicionais.

As cooperativas entenderam esse movimento dos clientes de instituições financeiras e fizeram grandes investimentos a fim de proporcionarem aos seus associados serviços com as mesmas qualidades e facilidades ofertados pelas *fintechs*, destacando altos investimentos em tecnologia para oferecer um *APP* de qualidade.

Em contrapartida, as cooperativas não deixaram de apostar em seu modelo de negócios tradicional, o que foi demonstrado tanto nos dados que ilustram um crescimento no número de agências e cidades atendidas fisicamente, como também na entrevista realizada com a diretora da cooperativa de crédito, que deixou claro que o propósito é trabalhar com os diversos tipos de clientes, inclusive oferecendo produtos e serviços que necessitam de um atendimento presencial e personalizado para atender as expectativas dos associados.

O presente estudo contribuiu com o conhecimento específico sobre as instituições financeiras cooperativas, que possuem margem para aumentar sua participação no mercado nacional de instituições financeiras, além de identificar o que motivou o crescimento exponencial das *fintechs* desde que iniciaram suas operações.

Ressalta-se que o presente estudo colocou em evidência o cenário de crescimento das cooperativas de crédito e o potencial das *fintechs*, como concorrentes ao crescimento das cooperativas, além da necessidade, cada vez maior, de investimentos em inovação para o atendimento satisfatórios dos clientes.

Destacamos ainda que o presente estudo não tem a pretensão de esgotar o assunto, trazendo apenas a visão da diretora administrativa de uma cooperativa de crédito, sendo possível maior aprofundamento com estudos que contemplem uma amostra mais robusta, com a consulta a um número mais relevante de gestores de cooperativas, possibilitando abordar visões mais amplas.

Futuros estudos podem focar na concorrência com os bancos tradicionais, que seguidamente apresentam inovações, e se colocam como um desafio ao crescimento das cooperativas e *fintechs*, buscando recuperar os clientes que perderam para estes *players* que atualmente apresentam constante crescimento.

6. Referências

AMBIMA (2023) O novo cenário das fintechs em 2024, de olho nos mercados B2B. Disponível em: https://www.anbima.com.br/es_es/institucional/publicacoes/o-novo-cenario-das-fintechs-em-2024-de-olho-nos-mercados-b2b.htm. Acesso em: 02 jun. 2024.

- ARNER, D. W.; BARBERIS, J.; BUCKLEY, B. P. (2016) The Evolution of Fintech: A new PostCrisis Paradigm. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2676553. Acesso em: 03 jun. 2024.
- BACHA, C. J. (2018) Sistema Financeiro Nacional: Análise dos instrumentos prudenciais, disciplinares e punitivos. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Econômicas) – Centro Socioeconômico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2023a) Informações Econômico-Financeiras. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/iftdata/>. Acesso em: 03 jul. 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2023b) Cooperativas de crédito crescem e operam em mais da metade dos municípios. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/703/noticia>. Acesso em: 01 jun. 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2024) Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp>. Acesso em: 01 jun. 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2016) O que é cooperativa de crédito? Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/cooperativacredito>. Acesso em: 10 jun. 2024.
- FARIAS, F. R., *et al.* (2021) Inovações tecnológicas nas cooperativas de crédito: Uma investigação do atendimento mobile em uma cooperative de crédito da cidade de Guanhães – MG. Ibirama: REAVI.
- FINTECLAB (2019) 8ª edição do Radar Fintechlab registra mais de 600 iniciativas. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>. Acesso em: 02 jun. 2024.
- FINTECLAB (2020) Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 02 jun. 2024.
- GIL, A. C. (2008) Métodos e Técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- GIL, A. C. (2019) Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas.
- MANZINI, E.J. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. Departamento de Educação Especial, Programa de pós graduação em Educação, Unesp, Marília. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3145622/mod_resource/content/1/Entrevista%20semi%20estruturada%20estudo%20UNESP%20Mari%CC%81lia.pdf. Acesso em: 10 jun. 2023.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. (2007) Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. ed. São Paulo: Atlas.
- MATTOS, V. H. (2021) Inovações no mercado financeiro: impacto na perspectiva dos clientes e gestores. Florianópolis: UFSC.
- MARQUES, F. B. (2019) Bancos Digitais x Bancos Tradicionais: Uma análise das

- implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) – Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia.
- MARQUES, F. F. (2018) NUBANK: O Mercado de Fintechs no Brasil. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Niterói.
- MEINEN, E. (2019) Cooperativismo financeiro: percurso histórico, perspectivas e desafios. Confabras, Brasília.
- MEINEN, E.; DOMINGUES, J. N.; DOMINGUES, J. A. S. (2003) O adequado tratamento tributário das sociedades cooperativas. Sagra Luzzatto, Porto Alegre.
- OCB – SOMOSCOOP (2023) Onde o cooperativismo está. Disponível em: <https://www.somos.coop.br/conheca-o-coop/onde-estamos/credito>. Acesso em: 03 jul. 2024.
- PASCUAL, A. W.; RIBEIRO, V. M. (2018) O advento das Fintechs: Os novos modelos de negócios baseados no uso intensivo da tecnologia da informação. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) – Escola Politécnica, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
- PINHEIRO, V. Bancos deixam de ver ‘fintechs’ como ameaça ao negócio. Valor Econômico, 02 maio. 2017. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2017/05/02/bancos-deixam-de-ver-fintechs-como-ameaca-ao-negocio.ghtml>. Acesso em: 30 mai. 2024.
- RASQUILHA, L. (2023) Inovação e tendências no cenário das Cooperativas. Disponível em: <https://www.mapfre.com.br/quem-somos/noticias/inovacao-e-tendencias-no-cenario-das-cooperativas/>. Acesso em: 10 jun. 2024.
- SICRED PIONEIRA RS (2024) História. Disponível em: <https://sicredipioneira.com.br/quem-somos/historia>. Acesso em: 01 jun. 2024.
- TOBIN, J. (1982) The Commercial banking firm: a simple model, *Scandinavian Journal of Economics*, v. 84, n. 4.
- SEBRAE (2022) Entenda a importância da inovação para a sua empresa. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entenda-a-importancia-da-inovacao-para-a-sua-empresa,4bbf0a088aa32810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 02 jul. 2024.
- STRUTZEL, T. (2015) Presença Digital. Editora Alta Books, Rio de Janeiro.
- WORLD COUNCIL OF CREDIT UNIONS (2018) Statistical Report. Disponível em: https://www.woccu.org/documents/2018_Statistical_Report. Acesso em: 03 jun. 2024.