

O DESEMPENHO SOCIAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO PORTUGUESAS

Paula Cabo

*Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior Agrária e CIMO
Campus de Santa Apolónia, apartado 172, 5301-855 Bragança, Portugal
paulacabo@ipb.pt*

Alda Matos

*Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior Agrária
Campus de Santa Apolónia, apartado 172, 5301-855 Bragança, Portugal
alda@ipb.pt*

António Fernandes

*Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior Agrária e CIMO
Campus de Santa Apolónia, apartado 172, 5301-855 Bragança, Portugal
toze@ipb.pt*

Maria Isabel Ribeiro

*Instituto Politécnico de Bragança - Escola Superior Agrária e CIMO
Campus de Santa Apolónia, apartado 172, 5301-855 Bragança, Portugal
xilote@ipb.pt*

RESUMO

No actual cenário de crise as cooperativas destacam-se pela sua capacidade de permanecer enraizadas nos seus territórios, combinando segurança dos postos de trabalho com flexibilidade empresarial. Particularmente, as cooperativas de crédito actuam como força motriz do desenvolvimento regional e local sustentável.

Este estudo fornece uma reflexão sobre o contributo das cooperativas de crédito para o desenvolvimento das comunidades locais. Para tal recorre à análise de quatro indicadores do desempenho social: a satisfação dos associados, a criação e manutenção de emprego, a promoção da educação cooperativa e o desenvolvimento de actividades em prol da comunidade. O objecto de estudo inclui as Caixas de Crédito Agrícola Mutuo (CCAM) pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo - SICAM.

As CCAM mostraram um desempenho positivo enquanto agentes dinamizadores do desenvolvimento das comunidades em que se inserem com destaque para a função de inclusão financeira territorial e social e manutenção e criação de emprego. Quando o sector privado empresarial se deslocaliza e os poderes públicos encerram serviços, as CCAM optam por remar contra a corrente e transformar as ameaças em oportunidades! Porém, a função de promoção e educação cooperativa tem sido menosprezada limitando assim um instrumento essencial para a sobrevivência e desenvolvimento do modelo cooperativo.

PALAVRAS-CHAVE: cooperativas, desempenho social, desenvolvimento regional

1. INTRODUÇÃO

As cooperativas são a única forma de empresa em que a riqueza depende menos do capital do que do compromisso dos indivíduos que nela participam. Os princípios cooperativos pilar destas instituições baseiam-se mais em valores do que em recursos; os esforços dos seus membros são mobilizados para servir a comunidade em que se inserem.

As cooperativas expressam a vontade colectiva e o compromisso da população local em atender às necessidades e possibilidades da sua região. Explorar os recursos e potencialidades locais e reinvestir os lucros no tecido produtivo é a sua contribuição para o desenvolvimento da economia regional. As cooperativas destacam-se pela sua capacidade de permanecer enraizadas nos seus territórios e não deslocalizar, combinando segurança dos postos de trabalho com flexibilidade empresarial. A sua presença combate o êxodo da população das regiões, economicamente, mais fracas.

De acordo com dados da Aliança Cooperativa Internacional, há cerca de 300 mil cooperativas na União Europeia, as quais fornecem trabalho a mais de 4,8 milhões de indivíduos. As cooperativas de crédito formam uma rede descentralizada, regida, simultaneamente, pela legislação bancária e pela legislação cooperativa. Estão amplamente representadas em toda a União Europeia, embora a sua presença territorial varie naturalmente entre os Estados-membros, devido a factores históricos ou à legislação em vigor. Com mais de 4.500 cooperativas e 60 mil filiais, mais de 60 milhões de membros e de 140 milhões de clientes, representam, no seu conjunto, um dos principais actores no sector bancário europeu. Por outro lado, são dos principais promotores do desenvolvimento regional e local e estão entre os principais empregadores locais, com os mais de 720.000 empregados. Devido à sua especificidade cooperativa, actuam como força motriz do desenvolvimento regional e local sustentável. São a ligação essencial entre o mercado, as pequenas empresas e os cidadãos.

À medida da maior parte dos bancos cooperativos, as Caixas de Crédito Agrícola Mútuo – CCAM – têm as suas raízes na agricultura e no meio rural. Cabo e Rebelo (2005) referem que as CCAM são o lubrificante das rodas da economia rural portuguesa. Actualmente, as CCAM deparam-se com o desafio de compatibilizar as exigências de um ambiente financeiro cada vez mais competitivo e o respeito pelos princípios cooperativos e manutenção da sua identidade cooperativa.

Este estudo pretende fornecer uma reflexão sobre o contributo das cooperativas de crédito para o desenvolvimento das comunidades locais. Para tal recorre à análise de quatro indicadores de desempenho social: a satisfação dos associados, a criação e manutenção de emprego, a promoção da educação cooperativa e o desenvolvimento de actividades em prol da comunidade.

O objecto de estudo são as CCAM pertencentes ao Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo - SICAM. Como fontes de informação recorreu-se a consultas informais a associados e quadros das CCAM (informantes chave) e à análise dos relatórios e contas anuais e balanço social das CCAM, bem como, dos estatutos e legislação específica do sector.

Para alcançar o objectivo acima mencionado apresenta-se no ponto 2 uma breve resenha histórica do crédito cooperativo em Portugal; o ponto 3 descreve o papel das cooperativas de crédito como agentes dinamizadores do desenvolvimento local, focando a análise nas CCAM; e, finalmente, o ponto 4 conclui.

2. AS CCAM: PASSADO, PRESENTE E FUTURO

O regime jurídico português, no que respeita às cooperativas de crédito, apenas contempla a existência de cooperativas de crédito agrícola, as CCAM. A origem das CCAM remonta ao século XVI, aos Celeiros Comuns, uma organização que emprestava sementes e outros factores de produção agrícolas aos pequenos agricultores, com os correspondentes reembolsos (capital e juros) liquidados, geralmente, em géneros.

Nos finais do século XIX, a chegada massiva de produtos agro-pecuários do ultramar significou a ruína para muitos agricultores europeus. A reorientação da actividade agrícola para novas produções com procura crescente, como os produtos hortícolas, foi a estratégia que ofereceu melhores resultados. Contudo, o processo de transformações agrícolas enfatizou as enormes dificuldades dos agricultores na obtenção de recursos financeiros (Carnero e Nuez - 2002).

A agricultura era (e continua a ser) considerada uma actividade económica arriscada, logo, os bancos não estavam interessados no crédito agrícola nem em empréstimos a agricultores pobres. Adicionalmente, os empréstimos oferecidos pelos usurários locais tinham taxas de juro muito elevadas, impossíveis de suportar. Como resultado, a disponibilidade e o custo do crédito agrícola transformaram-se num constrangimento enorme para os agricultores, especialmente os pequenos, que são a base da agricultura portuguesa. Dado o ambiente económico da época, as entidades públicas consideraram que o crédito cooperativo seria a forma mais apropriada de organização financeira para minorar ou eliminar esta falha do mercado (Cabo e Rebelo - 2005).

Proporcionar um serviço financeiro eficiente e sustentável às populações rurais implica o cumprimento de uma série de condições, especialmente a redução dos custos de transacção, tarefa que era difícil de alcançar para os bancos nos primeiros anos. Nessa época era complicado fixar relações financeiras saudáveis, em parte porque era custoso recolher “capital informativo” sobre os clientes. As cooperativas têm duas vantagens competitivas: os clientes são os associados, assim os custos de recolher o “capital informativo” são reduzidos, e ao mesmo tempo, dado que os associados respondem solidariamente pelas perdas cooperativas, todos se supervisionam activa e mutuamente. Adicionalmente, a rede social e informal de associados (ou de potenciais associados) é também um factor relevante para a diminuição dos custos de transacção no processo de criação e funcionamento de uma cooperativa (Cabo *et al.* - 2009, Guinnane - 2001).

O nascimento legal das CCAM ocorreu em 1911. As primeiras CCAM estavam ligadas ao sindicato agrícola local e não podiam funcionar fora dos seus domínios. A maioria das CCAM era de reduzida dimensão e os seus associados eram pequenos agricultores com baixos rendimentos. Adicionalmente, a actividade de gestão era exercida por indivíduos voluntários sem conhecimentos empresariais ou bancários.

Este período inicial foi de falha absoluta: o capital proporcionado pelo Estado era escasso para alcançar os objectivos e as cooperativas foram utilizadas em prol da satisfação dos objectivos pessoais dos seus dirigentes, sendo comum encontrar erros e inclusivamente fraudes na sua gestão quando as CCAM eram inspeccionadas (Cabo - 2003).

Não obstante, no segundo quarto do século XX, o Estado Novo “descobriu” outra função para as CCAM: estas organizações foram utilizadas para restringir a implementação da ideologia comunista e para controlar a população rural. Assim, o Estado Novo e os grandes agricultores encetaram esforços para fortalecer os sindicatos e as cooperativas como maneira de reduzir os conflitos sociais.

A nova missão das CCAM foi suportada por alguns ajustes legais: as CCAM foram colocadas sob a dependência do maior banco português que é propriedade do Estado, a Caixa Geral de Depósitos. Sob o jugo do banco estatal as CCAM “hibernaram” até à democratização do país, em Abril de 1974. Até 1976, as CCAM desempenharam um papel menor no sistema bancário português, com uma quota de somente 1% dos depósitos e do crédito totais. Com as mudanças políticas de 1974, as CCAM foram usadas como a ferramenta de financiamento na estratégia de desenvolvimento do sector agrícola. Consequentemente, durante os anos 80, a actividade das CCAM demonstrou um desenvolvimento espectacular, expresso por taxas de crescimento anuais médias de 40% para os depósitos e 32% para o crédito (Cabo e Rebelo - 2005).

Durante as duas últimas décadas a banca mundial expôs-se a uma multiplicidade de progressos e novos desafios. A globalização, a integração económica, a desregulamentação, o progresso tecnológico e uma cultura financeira cada vez mais competitiva estão a mudar a indústria (Cabo *et al.* - 2009).

A fim de enfrentar estes desafios, as cooperativas de crédito optaram por estratégias de integração e de inter-cooperação para operar no mercado financeiro, sem perder a vantagem competitiva da personalização,

combinando os princípios da banca universal e da banca especializada. Consequentemente, na última década do século passado, seguindo a tendência de outros sistemas de crédito cooperativo europeus, as CCAM encetaram a criação de um grupo económico. Assim, em 1992 nasceu o grupo Crédito Agrícola, o qual é formado por empresas que cobrem uma ampla gama de serviços, desde os seguros aos serviços informáticos. O seu coração é o SICAM, composto pela Caixa Central e caixas associadas¹ (ver organograma do grupo em anexo). Simultaneamente, o SICAM iniciou um intenso processo de concentração através de uma onda de fusões, para alcançar dimensão mínima eficiente.

Quando o SICAM foi criado em 1992, 211 CCAM participaram nele. Cabo (2003) refere que, nessa altura, das CCAM com depósitos abaixo de 10 milhões de euros, 86% apresentavam um rácio de solvabilidade abaixo de 4%; essa percentagem caía até 58% nas CCAM de média dimensão e até 46% nas CCAM de maior dimensão. Os custos administrativos pela unidade de depósito eram, nas CCAM de menor dimensão (< de 10 milhões de euros de depósitos), superiores em 43% à média do SICAM, e superiores em 52% à média apresentada pelas CCAM de maior dimensão. Refere ainda que, para gerar os benefícios constantes; uma CCAM típica teria que deter um volume de depósitos de 70 milhões de euros, valor não alcançado por 96,6% das CCAM!

As restrições ao crescimento interno impostas pelo regime jurídico², a carência de financiamento e o factor tempo, levaram os responsáveis do SICAM a optar por um intenso processo de concentração através de uma onda de fusões, para alcançar dimensão mínima eficiente. Este processo foi de tal forma intenso que os activos médios das CCAM cresceram mais de quatro vezes. Em 1994, o valor do activo médio por CCAM situava-se nos 18,322 milhões de euros, no final de 2007, o seu valor era superior a 100 milhões de euros! Em 2008, o número de CCAM estava reduzido a 91 CCAM.

Actualmente, o Crédito Agrícola, detentor de mais de 670 Balcões em todo o território nacional, mais de 400 mil associados e mais de um milhão de clientes, é um dos principais grupos financeiros do país.

Em termos financeiros o SICAM apresenta actualmente uma boa saúde. O rácio de solvabilidade foi, em 2008, superior a 13%, um dos mais elevados da banca portuguesa, sendo de registar, em especial, o rácio “Tier1” (fundos próprios de base) que se situa em 11,4%. O valor mínimo imposto pelo Banco de Portugal situa-se nos 8%. No que respeita à liquidez, as CCAM limitam o crédito concedido aos depósitos captados, deixando ainda uma confortável margem de segurança, traduzida num rácio de transformação de recursos em crédito de cerca de 80%, não precisando, portanto, de recorrer ao mercado de capitais para suportar a sua actividade creditícia³. Em virtude desta situação, o Crédito Agrícola tem uma expressiva posição credora líquida sobre o conjunto do sistema bancário (bancos portugueses e vários bancos estrangeiros, sobretudo da Zona Euro), a qual, em 2008, ascendia a quase 1.600 milhões de euros.

Assim, apesar da crise financeira internacional e da situação recessiva da economia, o Crédito Agrícola apresenta uma confortável situação de liquidez e robusta solvabilidade. Neste contexto, é de destacar a participação do Crédito Agrícola, através da Caixa Central, na operação de salvamento de outra instituição financeira, participando a Caixa Central no consórcio coordenado e organizado pelo Governo e Banco de Portugal, para concessão de um empréstimo a essa instituição com garantia do Estado.

¹ A adesão ao SICAM é livre, ou seja, as CCAM podem não o fazer. Contudo, nesse caso, terão que obedecer a regras mais restritas, semelhantes às aplicadas às restantes instituições a operar no sistema bancário. Por exemplo, o valor do capital mínimo é de 2.493.989,49 euros, sendo que para aquelas que façam parte do SICAM esse limite é apenas 49.879,79 euros. Existem actualmente 5 CCAM a operar fora do SICAM: (a) CCAM da Chamusca, com 5 balcões: abrangendo os concelhos da Golegã, Chamusca e Constância; (b) CCAM de Mafra, com 5 balcões; (c) CCAM do Bombarral, com 3 balcões: em Bombarral e concelho de Óbidos; (d) CCAM de Leiria, com 16 balcões, repartidos pelos concelhos de Leiria, Marinha Grande e Ourém; (e) CCAM de Torres Vedras, com 15 balcões.

² A área de intervenção de cada CCAM circunscreve-se ao concelho onde tem a sua sede e aos concelhos limítrofes, desde que neles não exista nenhuma outra CCAM em funcionamento.

³ Um responsável de uma CCAM referia que: “no Crédito Agrícola segue-se o velho adágio popular: *Quem não tem dinheiro não tem vícios!*” para explicar o facto da sua instituição não se ter refinanciado nem no País nem no estrangeiro em contraste com o restante sistema financeiro onde têm ocorrido com frequência aumentos de capital e endividamento externo.

Um responsável de uma CCAM referia que: “*no Crédito Agrícola segue-se o velho adágio popular: Quem não tem dinheiro não tem vícios!*” para explicar o facto da sua instituição não se ter refinanciado nem no País nem no estrangeiro em contraste com o restante sistema financeiro onde têm ocorrido com frequência aumentos de capital e endividamento externo.

Mas não é só na actividade bancária que o grupo tem obtido resultados positivos! Também no ramo segurador o grupo tem vindo a assumir uma posição relevante: em 2005, a CA Vida foi considerada a melhor seguradora do ramo vida em Portugal e, em 2007, a CA Seguros foi considerada a melhor seguradora de ramos reais, no seu segmento dimensional.

Adicionalmente, o grupo tem investido na melhoria, modernização e segurança da sua infra-estrutura tecnológica e de sistemas de informação. Nomeadamente, através do desenvolvimento de canais electrónicos complementares ao canal bancário presencial, destacando-se o lançamento de um serviço de Internet *banking*, um serviço de banca automática e um serviço de banca telefónica. Paralelamente, reforçou a disponibilização de Terminais de Pagamento Automático (TPA), dispondo, em 2008, de um parque de mais de 14.400 unidades, o que representa uma quota de mercado de 8%.

Finalmente, o crédito Agrícola tem reforçado as suas campanhas de marketing institucional, de modo a ampliar a sua notoriedade a nível nacional, e reforçá-la no plano local, com vista à melhoria do seu posicionamento junto de segmentos emergentes da população, procurando cativar, em especial, a juventude.

Cabo e Rebelo (2007) realçam que, embora estas estratégias tenham resultado numa melhoria da performance das CCAM e, conseqüentemente, na saúde financeira de todo o SICAM, diluíram a sua vantagem cooperativa e mergulharam as CCAM num crescente conflito de interesses e numa crise de identidade. Os responsáveis do Crédito Agrícola parecem estar conscientes desta questão quando referem que este processo de modernização deverá ser feito em consonância com o reforço dos seus laços com as comunidades locais em cujo seio as diferentes CCAM tiveram a sua origem, e das quais as CCAM fazem parte integrante.

3. CONTRIBUIÇÃO DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO PARA O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

A cooperativa tradicional é um negócio possuído e controlado pelo usuário que distribui benefícios com base no uso (Barton - 1989). Conseqüentemente, é uma organização de e para os membros. Enquanto que a empresa privada busca a maximização dos benefícios para os proprietários, uma cooperativa tem por objectivo proporcionar o melhor serviço aos seus associados (Bijman - 2002).

As cooperativas, como organizações fortemente enraizadas nas suas comunidades, converteram-se num elemento imprescindível para o desenvolvimento das regiões menos favorecidas, sendo um excelente exemplo do tipo de empresa que corresponde simultaneamente a objectivos sociais e empresariais. As cooperativas de crédito, particularmente, dado o seu marcado carácter territorial e social, são um instrumento idóneo para o desenvolvimento regional (Chaves e Soler - 2004).

De facto, a evolução dos sistemas financeiros ao orientar o seu negócio para mercados mais amplos e globalizados, em que as fronteiras nacionais são menos claras, propicia o desenvolvimento de exíguos centros financeiros especializados que acumulam grande parte dos recursos. Este fenómeno pode gerar uma distribuição assimétrica do crédito, de modo que as regiões periféricas e os pequenos devedores podem ter dificuldades em obter recursos, que se concentram nas grandes praças financeiras. A existência de entidades de crédito com marcada vocação territorial permite compensar esta tendência centrípeta. A presença deste tipo de entidades no mundo rural limita os fortes desequilíbrios entre o campo e a cidade, ao mesmo tempo, faz a ligação entre o primeiro com os circuitos financeiros da economia (Chaves e Soler - 2004).

As cooperativas são organizações inspiradas no ideal de democracia e no elemento social. Assim sendo, os responsáveis cooperativos deverão ter em atenção não só o desempenho económico da sua organização mas,

especialmente, o desempenho seu social, factor diferenciador deste tipo de organizações pertencentes à economia social e do qual depende a sua sobrevivência, pelo menos na sua forma cooperativa. A tabela 1 sintetiza os parâmetros de avaliação do desempenho social das cooperativas de crédito.

Tabela 1. Parâmetros de avaliação do desempenho social de cooperativas de crédito.

Objectivos Sociais	Crítérios de Valorização
Satisfação das necessidades dos associados	Inclusão financeira social e territorial Satisfação dos clientes com a qualidade do serviço
Manutenção e crescimento do emprego	Emprego directo e indirecto
Promoção da educação e do cooperativismo	Fundo de educação e promoção cooperativa: magnitude e estrutura
Desenvolvimento de actividades em prol da comunidade	Dividendo social: Fundo de educação e promoção cooperativa

Fonte: Chaves e Soler (2004).

3.1 Satisfação das necessidades dos associados:

Relativamente a este objectivo haverá que analisar quer a função de inclusão financeira social e territorial, quer o grau de satisfação dos clientes com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

3.1.1 Inclusão financeira social e territorial

As cooperativas de crédito são um instrumento financeiro que contribui para a inclusão nos circuitos financeiros de determinados públicos que têm dificuldades de acesso aos mesmos. Esta inclusão é feita, quer a nível social, servindo os estratos sociais mais baixos (ver Palomo e Valor - 2001), quer a nível territorial, ao estarem presentes em zonas, economicamente, desfavorecidas. A banca de proximidade assume uma função de inclusão ainda mais significativa se consideramos que os estratos sociais mais baixos são também aqueles que menos utilizam os serviços bancários mais “modernos” (banca automática, Internet *banking*, etc.) e são os menos conhecedores das práticas bancárias (Chaves e Soler – 2004).

As CCAM assumem plenamente esta função de inclusão, estando presentes em todo o território nacional⁴, com excepção da Região Autónoma da Madeira. A sua rede de 662 balcões é a quinta mais extensa. A sua quota de mercado, a nível nacional, exceptuando os grandes centros de Lisboa e Porto, é bastante importante, perfazendo a sua rede, em alguns distritos, mais de 30% da rede bancária distrital, com percentagem ainda mais elevada ao nível de alguns concelhos.

Em 250 povoações, o único estabelecimento bancário aí existente é o balcão do Crédito Agrícola; e em mais de cerca de 400 outras localidades a sua única ligação ao sistema bancário consiste na máquina Multibanco (ATM) aí instalada pela CCAM local.

A análise da tabela 2, a seguir apresentada, permite verificar que as CCAM estão, preferencialmente, localizadas nos concelhos com menor população, em que a densidade populacional é baixa e o poder de compra e Produto Interno Bruto (PIB) são mais reduzidos. A actividade das CCAM está assim duplamente condicionada. Por um lado, o seu mercado potencial é de menor dimensão e está mais disperso pelo que aceder ao mesmo é mais difícil. Por outro lado, está localizado nos concelhos em que a riqueza produzida é menor (PIB abaixo da média nacional) e o poder de compra mais reduzido, consequentemente, o segmento de mercado é menos lucrativo.

⁴ O conjunto das CCAM (pertencentes e não ao SICAM) cobre a quase totalidade dos 278 concelhos de Portugal continental, ficando de fora apenas 5 concelhos, apenas 1 deles com menos de 2.000 habitantes, 2 com menos de 10.000 habitantes e outros 2 pertencentes à área metropolitana de Lisboa.

Tabela 2. Presença de balcões de CCAM, por Concelho.

Habitantes	Nº de Concelhos	Densidade Populacional ⁽¹⁾	PIB ⁽²⁾	Poder de Compra <i>per capita</i> ⁽³⁾	Nº de balcões ⁽⁴⁾	Habitantes por balcão
<5.000	26	24,9	59,0	60,3	28	3.433,25
5.000-20.000	131	57,4	60,5	64,2	239	5.887,34
20.000-50.000	65	243,6	76,8	83,5	211	9.474,93
50.000-100.000	33	409,2	83,6	89,6	141	15.444,34
>100.000	23	2.147,8	119,7	116,4	76	58.292,13
Total	278				695	

Fonte: Elaboração própria.

⁽¹⁾ Habitantes por Concelho, Associação Nacional de Municípios Portugueses, dados de 2006. Superfície (km²) do território nacional por Localização geográfica - Anual; Instituto Geográfico Português.

⁽²⁾ PIB: Portugal =100, INE, Contas regionais, dados de 2004, valor médio.

⁽³⁾ Poder de compra *per capita* por Localização geográfica - Bienal; INE, Estudo sobre o poder de compra concelhio, dados de 2005, valor médio.

⁽⁴⁾ Elaboração própria a partir da informação contida nas páginas web das CCAM pertencentes e não do SICAM, Abril de 2008.

Para fazer face a esta realidade as CCAM têm optado pela abertura de pequenos balcões nas localidades, numa estratégia de banca de proximidade. Alargando o leque de produtos e serviços oferecidos, apostando no *cross-selling* entre produtos bancários e de seguros e no fornecimento de apoio técnico agrícola. Aliás, este serviço de apoio técnico é bastante popular entre os pequenos agricultores, especialmente na época das candidaturas aos subsídios comunitários!

No cenário actual de crescente despovoamento rural e concentração da população nos grandes centros urbanos, em que o sector privado empresarial se deslocaliza e os poderes públicos encerram serviços, as CCAM optam por remar contra a corrente. Transformar o que os outros vêm como ameaças em oportunidades!

3.1.2 Satisfação dos clientes com a qualidade dos serviços

Nos últimos anos tem-se vindo a desenvolver a perspectiva de que os interesses dos clientes financeiros não se esgotam na garantia de não falência das instituições que a supervisão prudencial visa prevenir. Com efeito, o comportamento tendencialmente imperfeito dos mercados financeiros a retalho tem vindo a justificar o estabelecimento de normas destinadas à protecção dos clientes, com vista a imperfeições e falhas de mercado que se prendem, nomeadamente, com informação imperfeita. Desta destacam-se as relativas a problemas de informação assimétrica – os clientes estão menos bem informados sobre as características dos produtos financeiros do que as instituições financeiras – e de informação incompleta – as condições subjacentes à celebração de contratos ou à prestação de serviços, se for imprecisa, impede uma correcta avaliação do custo e/ou da remuneração que lhe está associada e limita a capacidade dos clientes poderem escolher entre diferentes instituições financeiras (Banco de Portugal – 2009).

O cliente bancário pode exercer o seu direito de reclamação, quer através do Livro de Reclamações disponibilizado nos balcões dos bancos, quer directamente junto ao Banco de Portugal, nomeadamente, através do Portal do Cliente Bancário. Nos dois últimos anos, o Banco de Portugal recebeu um total de 27.414 reclamações. Em termos de evolução, registou-se em 2007, um crescimento de cerca de 75% em relação a 2006 e, em 2008, o acréscimo, face ao ano anterior, foi de 63%. Em cerca de 52% das reclamações, a análise do Banco de Portugal não encontrou indícios de infracção e, em cerca de 48% das situações, a mesma acabou por ser resolvida pela própria instituição de crédito, por sua iniciativa ou por recomendação e/ou determinação específica emitida pelo Banco de Portugal (Banco de Portugal – 2008, 2009).

No que respeita às CCAM, contrariamente à generalidade das instituições presentes no sistema bancário português, o grupo Crédito Agrícola dispõe de um provedor do cliente de acesso livre e gratuito, junto ao qual pode ser exercido o directo de reclamação, assim como apresentar sugestões, muito embora não disponhamos de dados relacionados com a adesão dos clientes ao mesmo.

Numa outra vertente da satisfação do cliente está a oferta de serviços disponibilizada pelas CCAM. Nesta área, e em especial no que respeita à concessão de crédito, existe algum descontentamento. Há quem diga que *“gostava que os responsáveis das CCAM fossem 'mais cavalheiros' com os lavradores e os seus movimentos associativos. O problema é que a banca não acredita nos agricultores, não aceita as suas terras nem as maquinarias como garantia, e tudo porque o peso eleitoral do sector é muito pequeno – seis por cento, e nem todos trabalham a tempo inteiro”*. Ou que *“antigamente, os agricultores tinham vantagens em entregar o seu dinheiro à Caixa Agrícola mas agora isso já não acontece. Hoje, só por uma questão de tradição mantêm activas as contas bancárias, porque a Caixa Agrícola é um grupo financeiro como qualquer outro, não há nada específico para os lavradores”*.

3.2 Manutenção e criação de emprego

Chaves e Soler (2004) mencionam que a contribuição das cooperativas de crédito em manter e criar emprego é dupla, referindo-se à capacidade de emprego na própria instituição e à dinamização da capacidade de emprego das comunidades locais através do apoio de projectos empresariais geradores de emprego.

A manutenção e criação de emprego é, no cenário de crise actual, as principais preocupações dos poderes públicos. No que respeita à criação e manutenção de emprego, as CCAM marcam a diferença. Contrariamente à tendência verificada no restante sector bancário, em que o fenómeno de concentração é, por regra, acompanhado da dispensa de colaboradores, as CCAM têm mantido e até mesmo aumentado o seu número de colaboradores (Cabo – 2003).

Assim, uma particularidade das CCAM é a manutenção de todos os postos de trabalho pós fusão, contrariamente ao que ocorre na globalidade do sector bancário em que as fusões são, em geral, acompanhadas de uma redução do número de efectivos. Este facto prende-se com a existência de um espírito familiar dentro do Crédito Agrícola e no seio do qual privar um colaborador do seu posto de trabalho por motivos meramente economicistas seria considerado, não só um desvio dos objectivos sociais da organização mas também, uma traição ao ideal de família. (Uma explicação mais prosaica é que as fusões são aprovadas em assembleia geral, em que a participação dos associados não colaboradores da CCAM é geralmente reduzida.)

Adicionalmente, também a criação de emprego mostra valores positivos, com o número de empregados do agregado CCAM a apresentar, na última década, acréscimos médios na ordem dos 2%, anuais. Este facto é tanto mais significativo se atendermos a que a área de actuação das CCAM se centra em pequenas localidades, despovoadas e economicamente deprimidas, onde a oferta de emprego qualificado é escassa!

A estratégia tem passado pela racionalização deste factor de produção, através do decréscimo do número de empregados por balcão, e melhoria da qualificação média dos seus profissionais. Em 2007, o SICAM investiu mais de 750 mil euros na formação (interna e externa) dos seus colaboradores, representando um aumento de 55% relativamente ao valor dispendido no ano anterior. Também o sistema de promoções reflecte esta aposta na qualificação sendo a maior parte (58%) das promoções baseadas no mérito. Esta estratégia, embora com reflexos nos custos com pessoal por empregado, tem-se mostrado positiva em termos de produtividade.

3.3 Promoção da educação e do cooperativismo

Este tipo de entidades dispõe de (outros) mecanismos para dinamizar as economias regionais. Nomeadamente, as cooperativas de crédito devem obrigatoriamente destinar uma percentagem dos seus excedentes anuais líquidos à criação de um fundo para a promoção e educação cooperativa, destinado aos sócios ou à comunidade.

A educação é uma das particularidades que diferencia o modelo cooperativo dos demais modelos empresariais, considerada por muitos autores essencial para a sobrevivência e desenvolvimento do modelo cooperativo. Os pioneiros de Rochdale reconheceram a importância do âmbito educacional das cooperativas, destinando 2,5% dos excedentes para a constituição de um fundo especial de educação para o

desenvolvimento intelectual dos seus membros, numa altura em que o poder público se mostrava omissa na oferta educativa. A actualidade do 5º princípio cooperativo: *educação, formação e informação* é inquestionável. Competir num mundo global, onde a inovação é constante requer um crescente investimento no capital humano e social. Por outro lado, as crises das últimas décadas (com especial menção à actual crise) têm alertado as empresas, as autoridades e o público em geral, para a importância crescente da economia social face à falência do modelo capitalista de governação empresarial.

Este fundo para a promoção e educação cooperativa é um mecanismo que, infelizmente, tem sido negligenciado e mesmo reduzido na sua importância não só pelas cooperativas mas, especialmente, pelo próprio legislador. Com efeito, em Portugal, o regime jurídico do crédito agrícola mútuo – RJCAM – afecta um máximo de 5% dos excedentes anuais líquidos para a constituição de uma reserva para formação e educação cooperativa e para mutualismo, destinada a cobrir despesas com a educação e formação cultural e técnica dos associados; bem como, a custear acções de entreajuda e auxílio mútuo de que careçam os associados ou os empregados das caixas agrícolas (RJCAM, artigo 44). Em Espanha, essa percentagem é definida legalmente não pelo seu valor máximo, mas sim pelo seu valor mínimo, 10%. De facto, de acordo com Chaves e Soler (2004) em 2003, as cooperativas de crédito espanholas destinaram 12,2% dos seus excedentes para o referido fundo, valor ligeiramente acima do mínimo legal mas muito significativo à luz da legislação e realidade portuguesa.

Com efeito, em 2008, o conjunto das CCAM pertencentes ao SICAM, apresentava valores para as referidas reservas bastante reduzidos. A reserva para a formação e educação cooperativa atingia pouco mais de 3.250 mil euros e reserva para o mutualismo de 2.900 mil euros. Uma análise às propostas de aplicação de resultados das CCAM dos últimos 2 anos mostra que a prioridade é a remuneração do capital social, quer directamente, quer pela atribuição de títulos de capital social por incorporação de reservas. A maior parte das CCAM ou não destina qualquer valor para as reservas de formação, educação e mutualismo; ou atribui valores irrisórios. É o caso de uma das maiores CCAM do SICAM que, tendo, em 2008, usufruído de um Resultado Líquido de quase 2.500 mil euros, atribuiu, uns meros 200 euros para as referidas reservas! As melhores propostas de atribuição de verbas contemplam a atribuição de 1% dos Resultados Líquidos para a reserva de formação e educação cooperativa e 0,5% para a reserva de mutualismo.

3.4 Desenvolvimento de actividades em prol da comunidade

No seu conjunto, o contributo das diferentes CCAM pertencentes ao SICAM para o apoio às iniciativas e à actividade das comunidades locais ultrapassa anualmente 5 milhões de euros, em áreas como a protecção civil, animação cultural, mecenato, imprensa local, filantropia, entre outras.

Contudo, neste ponto há a considerar não só as actividades convencionais de apoio à comunidade mas também os investimentos em empresas com interesse para o desenvolvimento regional. No seu artigo 39, o RJCAM prevê que as CCAM possam deter participações financeiras em empresas ligadas à agricultura e ao mundo rural e se revistam de especial interesse para o desenvolvimento da região em que se inserem, desde que o total das participações não exceda 20% dos fundos próprios. O legislador abre assim um caminho (pouco explorado pelas CCAM) para uma participação mais directa das CCAM na dinamização da economia local.

4. CONCLUSÃO

As cooperativas são organizações empresariais com uma dualidade de objectivos, designadamente, obter sucesso económico e responder a propósitos sociais.

No respeitante ao sucesso económico, o Crédito Agrícola atravessou momentos difíceis, em grande parte reflexo do carácter secundário e da forma quase depreciativa como o sector agrícola era encarado (e da desconfiança com que o Estado Novo olhava todas as iniciativas de associativismo). O andamento do Crédito

Agrícola é um espelho da nossa agricultura, são exemplos disso a expansão do crédito concedido ocorrida na década de oitenta, associado o acesso ao Sistema de Financiamento à Agricultura e Pescas; e o período menos bom vivido entre 1992-1995, reflexo da crise agrícola de 1992-1993. Actualmente, porém, o Crédito Agrícola ocupa uma posição de destaque no sistema financeiro português, gozando de uma sólida situação financeira.

Relativamente aos propósitos sociais, consideramos, de uma forma global, bastante positivo o desempenho das CCAM enquanto agentes dinamizadores do desenvolvimento das comunidades em que se inserem. Neste sentido destaca-se o seu papel na satisfação das necessidades dos associados, com especial relevo para a função de inclusão financeira territorial e social, e na manutenção e criação de emprego. Neste aspecto as CCAM têm conseguido explorar as oportunidades geradas pela contracção da actividade e racionalização de balcões da banca nas zonas rurais. Com desempenho aquém, fica o desenvolvimento de actividades em prol da comunidade. Neste aspecto a inexploração das possibilidades oferecidas pelo RJCAM é a principal falha. Finalmente, pela negativa destaca-se o seu papel na promoção da educação e do cooperativismo. As reduzidas verbas com que as reservas para a promoção, educação e mutualismo são contempladas limitam um instrumento fundamental para difundir os valores próprios destas organizações e que lhe permitiria desenvolver um importante trabalho social, de acordo com a sua idiossincrasia de entidades financeiras da economia social!

Para investigação futura sugere-se, no referente à função de inclusão financeira social, a análise da carteira de clientes das CCAM, com vista a determinar se as CCAM estão ou não especializadas nos segmentos sociais com menores rendimentos.

REFERENCIAS

Livro

- Bijman, J., 2002. *Essays on Agricultural Co-operative, Governance Structures in Fruit and Vegetable Chains*. Tese de doutoramento, Erasmus Research Institute of Management, Erasmus University Rotterdam, Roterdão, Holanda.
- Cabo, P., 2003. *As Fusões no Sistema Integrado de Crédito Agrícola Mútuo Português*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Chaves, R. e Soler, F., 2004. *El Gobierno de las Cooperativas de Crédito en España*. CIRIEC-España, Espanha..
- Palomo, R., e Valor, C., 2001. *Banca Cooperativa. Entrono financiero y proyección social*. Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, Madrid, Espanha.
- Banco de Portugal, 2009. Relatório de Supervisão Comportamental de 2008. (http://www.bportugal.pt/publish/superv_comportamental/RSC08.pdf, Junho de 2009).
- Banco de Portugal, 2008. Relatório de Supervisão Comportamental de 2007. http://www.bportugal.pt/publish/superv_comportamental/RSC07pdf.pdf

Revista

- Barton, D., 1989. What is a Cooperative? In *Cooperatives in Agriculture*. D. W. Cobia (ed) Prentice-Hall Inc., New Jersey, pp. 1-20.
- Cabo, P. e Rebelo, J., 2005. Why do Agricultural Credit Cooperatives Merge? The Portuguese Experience. *Annals of Public and Cooperative Economics*, Vol. 76, No 3, pp. 491-516.
- Cabo, P. et al, 2009. The Governance Structure of Portuguese and Spanish Credit Cooperatives: Differences and Similarities. *Corporate Ownership and Control Journal*, Vol. 6, No 3, pp. 318-327.
- Carnero, F e Nuez, J., 2002. Perspectiva Histórica del Cooperativismo de Crédito Agrícola en Canarias. *Revista de Economía Pública, Social Y Cooperativa*, CIRIEC-España, Vol. 42, pp. 159-186.
- Guinnane, T., 2001. Cooperatives as Information machines: German Rural Credit Cooperatives, 1883-1914. *Journal of Economic History*

Artigo em conferência ou contribuição em volume.

- Cabo, P e Rebelo, J., 2007. The Portuguese Agricultural Credit Cooperatives Governance Model. *1st International CIRIEC Research Conference on the Social Economy: Strengthening and Building Communities: The Social Economy in a Changing World*, Victoria, BC, Canadá, 22-25 de Outubro.

Páginas web consultadas

Associação Nacional de Municípios Portugueses (<http://www.anmp.pt>, Junho de 2009)

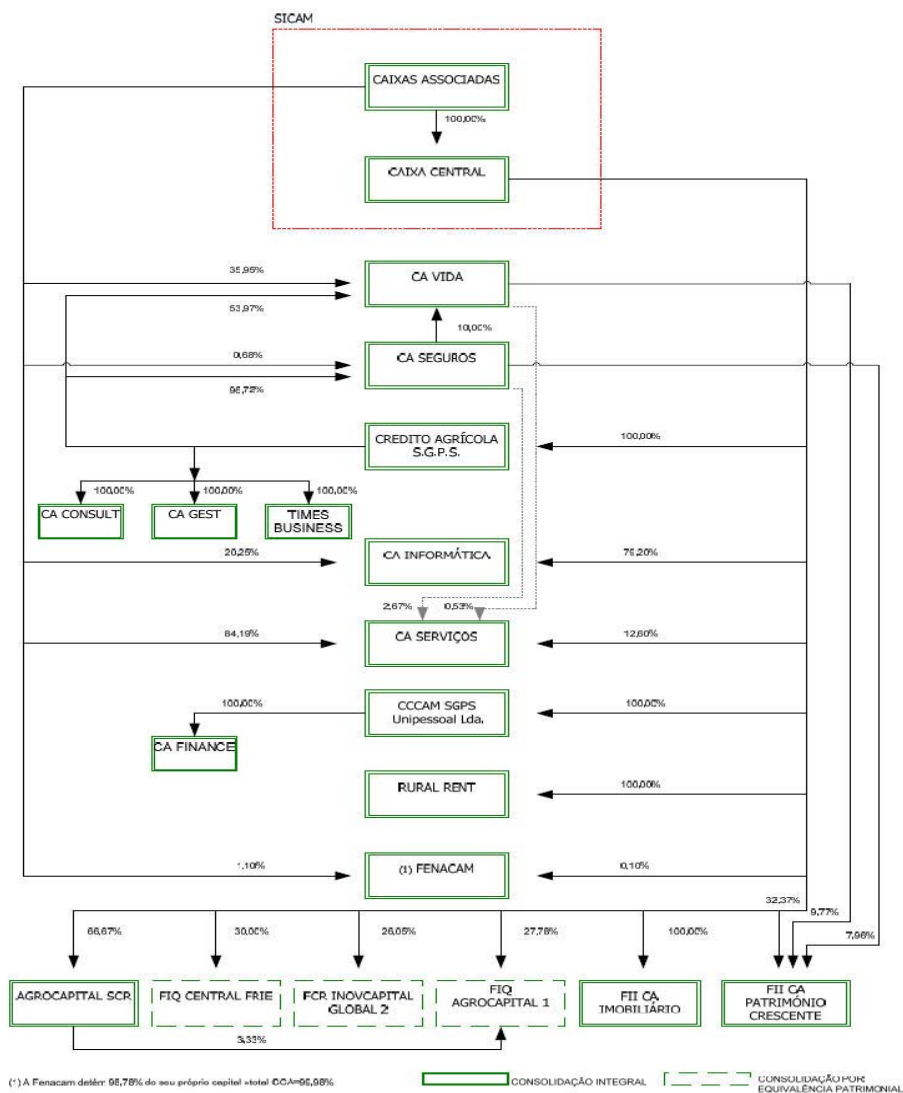
Crédito Agrícola (<http://www.creditoagricola.pt>, Junho de 2009)

Instituto Nacional de Estatística (<http://www.ine.pt>, Junho de 2009)

Aliança Cooperativa Internacional (<http://www.ica.coop>, Maio de 2009)

ANEXOS

Figura 1. Organograma do grupo Crédito Agrícola



Fonte: Crédito Agrícola

Figura 2. Distribuição geográfica dos balcões do grupo Crédito Agrícola em 2008



Fonte: Crédito Agrícola