

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

GUILHERME CARDOSO DE JESUS

**ANÁLISE DE CRÉDITO EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA LOCALIZADA NO
MUNICÍPIO DE CRICIÚMA SC**

CRICIÚMA

2013

GUILHERME CARDOSO DE JESUS

**ANÁLISE DE CRÉDITO EM UMA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA LOCALIZADA NO
MUNICÍPIO DE CRICIÚMA SC**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do grau de bacharel no curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador (a): Prof. (a) Dr. Abel Corrêa de Souza

CRICIÚMA

2013

GUILHERME CARDOSO DE JESUS

**ANÁLISE DE CRÉDITO NA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA LOCALIZADA NO
MUNICÍPIO DE CRICIÚMA SC**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela Banca Examinadora para obtenção do Grau de bacharel, no Curso de Administração de Empresas da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com Linha de Pesquisa Geral.

Criciúma, xx dede 200x. (data da defesa)

BANCA EXAMINADORA

Prof. Fulano de Tal - Titulação - (Instituição) - Orientador

Prof. Fulano de Tal - Titulação - (Instituição)

Prof. Fulano de Tal - Titulação - (Instituição)

Dedico este trabalho primeiramente a Deus que me deu o Dom da vida e me ajudou de todas as formas para que eu pudesse ter chego onde estou, dedico aos meus pais, amigos e familiares que me deram apoio nos momentos em que mais precisei e por fim, aos meus professores que estiveram comigo desde o inicio da minha trajetória dentro da universidade.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos professores que durante a minha passagem pela universidade puderam contribuir significativamente com o meu processo de aprendizagem e acreditaram na minha capacidade.

Agradeço também aos meus pais, ao meu irmão, familiares e amigos que nos momentos em que mais precisei de ajuda e conforto puderam me dar e que também que de alguma forma contribuíram com o meu projeto.

Agradeço a contribuição da empresa onde trabalho, que me deram meios financeiros para poder concluir o curso nesta universidade e também com a ajuda de documentos para realização deste estudo.

Por fim, e mais importante de tudo agradeço a Deus que colocou pessoas maravilhosas durante este período em que estive na universidade, que puderam me passar coisas novas, experiências diferentes que vivi e pelas vitórias conquistadas até aqui e de muitas que ainda serão conquistadas.

“A avaliação de risco está relacionada à disponibilidade de informações.”

José Pereira da Silva

RESUMO

Esta monografia tem como objetivo apresentar os procedimentos de concessão de crédito e sua análise de uma agência bancária localizada no município de Criciúma – SC. O risco de crédito é algo inevitável em uma instituição financeira, mas que com um estudo e um procedimento bem feito, é possível minimizar este risco. Portanto os gerentes devem estar atentos ao método correto de conceder dinheiro, as organizações devem e possuem uma política de crédito que auxilia o gestor de crédito a evitar uma má análise e assim conceder de uma forma errada. O papel do gerente é de conhecer estas normas e manter sempre o cadastro do cliente em dia, porque é com um cadastro atualizado que o gestor poderá ter uma tomada de decisão correta, sem afetar sua análise. Este estudo procurou levantar/analisar os métodos que a agência utiliza na concessão de crédito e através de um estudo bibliográfico com autores importantes que abordam esta teoria pudesse desenvolver um procedimento que evitasse/diminuísse o risco de crédito para a instituição.

Palavras-chave: Risco de Crédito. Análise de Crédito. Crédito. Inadimplência.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Concessão do Crédito Consignado.....	32
--	-----------

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Classificação Rating	23
Tabela 2 - Volume de Crédito 1 semestre	37
Tabela 3 - Volume de Crédito 2 semestre	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AFASC	Associação Feminina de Assistência Social de Criciúma
ASTC	Autarquia de Segurança, Trânsito e Transporte de Criciúma.
BACEN	Banco Central do Brasil
BC	Banco Central do Brasil
BOVESPA	Índice da Bolsa de Valores de São Paulo
CBC	Central Bank Council
CC	Crédito Consignado
CDC	Crédito Direto ao Consumidor
CMN	Conselho Monetário Nacional
COPOM	Comitê de Política Monetária
CPA 10	Comissão de Avaliação Própria
CRICIUMAPREV	Instituto Municipal de Seguridade Social dos Servidores Públicos Municipais de Criciúma
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
ESUCRI	Escola Superior de Criciúma
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
FOMC	Federal Open Market Committee
IBOVESPA	Índice da BOVESPA
PAB	Posto de Atendimento Bancário
PME	Pequena e Média Empresa
PROCON	Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPB	Sistema de Pagamentos do Brasil
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
UNESC	Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA	13
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos Específicos	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TÉORICA	16
2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	16
2.1.2 Conselho Monetário Nacional	17
2.1.3 Banco Central	17
2.1.4 Comitê de Política Monetária	19
2.1.5 Comissão de Valores Mobiliários	19
2.2 RISCO DE CRÉDITO	20
2.2.1 Risco Operacional	24
2.2.2 Risco de Liquidez.....	25
2.2.3 Risco de Mercado.....	26
2.3 OS C'S DO CRÉDITO.....	27
2.4 CADASTRO	28
2.5 CRÉDITO	29
2.6 PRINCIPAIS LINHAS DE CRÉDITO PARA PESSOA FÍSICA.....	30
2.6.1 Cheque Especial.....	30
2.6.2 Empréstimo Pessoal	31
2.6.3 Empréstimo Consignado	31
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	33
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	33
3.1.2 Definição da área e/ou população alvo	34
3.1.3 Plano de Coleta de Dados	34
4 EXPERIÊNCIA DE PESQUISA.....	35
4.1 QUESTIONÁRIO.....	35
4.1.2 Causas da inadimplência.....	39
4.1.3 Métodos de Cobrança	40
4.1.4 Melhorias na recuperação de Crédito.....	41

CONCLUSÃO	44
REFERÊNCIAS.....	46

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Financeiro Nacional Brasileiro tem como órgão regulador das Instituições Financeiras no Brasil, o BACEN, na qual seu objetivo é o de formular as políticas monetárias e cambiais, de acordo com as diretrizes do Governo Federal, regular e também administrar o sistema financeiro nacional, cuidar do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), emitir o papel-moeda e também o de autorizar e fiscalizar o funcionamento das instituições financeiras se precisar pode e deve punir caso as instituições não estejam de acordo. (Abreu, 2011)

A FEBRABAN, Federação Brasileira de Bancos, é a principal entidade representativa do setor bancário, onde seu objetivo é representar seus associados em todas as esferas – poderes executivos, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade, para aperfeiçoar o sistema normativo e também trazer melhoria na produção e diminuir os níveis de riscos.

Segundo dados da FEBRABAN, existem hoje 178 instituições bancárias no Brasil que estão registrados no Banco Central do Brasil, mas apenas 125 fazem parte do quadro associativo da entidade (FEBRABAN).

De acordo com Moraes (2003), a primeira instituição Bancária foi criada em 1808 por Dom João VI, apesar de que o desenvolvimento do Sistema Financeiro Nacional deu-se apenas com a reforma bancária de 1964.

Com o surgimento das Instituições financeiras no País, as pessoas puderam melhorar sua qualidade de vida, com isso partiram para as linhas de crédito disponibilizadas pelos bancos. Porém os bancos têm enfrentado grandes problemas em relação à inadimplência gerada através da concessão de crédito.

“Hoje, praticamente todas as empresas de varejo oferecem algum tipo de crédito a seus clientes. Este crédito é oferecido das mais diversas formas e também geram resultados bem diferentes”. (ANGELO et al, 2000).

Segundo Schrickel (2000), Crédito é o todo o ato de vontade de alguém em oferecer parte do seu capital financeiro a um terceiro, no caráter temporário, com a expectativa de receber de voltar todo o seu capital emprestado.

A finalidade do crédito é muito ampla, as pessoas dispõem de um empréstimo no banco para poderem realizar um sonho antigo, ou às vezes por

necessidade extrema, na qual sem outra forma de conseguirem o que querem, acabam partindo para empréstimo bancário.

De acordo com Leoni (1998), há duas formas de ser concedido o crédito, uma delas é em curto prazo e a outra em longo prazo. Em curto prazo seria para compra de bens necessários a atividade operacional e em longo prazo para investimentos em maquinarias e despesas extra-operacionais. O crédito pode ser concedido à pessoa física e jurídica.

Com um grande número de clientes tomadores de empréstimo, houve também conseqüentemente um aumento na inadimplência para os bancos terem que lidar, vale ressaltar que isto é um dos fatores geradores na diminuição dos lucros obtidos pelos bancos.

De acordo com Matos (2012), a inadimplência diminui o lucro desejado pelos bancos e também acabam diminuindo o volume de concessão de crédito as pessoas físicas e jurídicas.

Segundo Angelo (2000) “[...] o termo inadimplente refere-se ao devedor que não honra com suas obrigações, que não cumpre no termo convencionado suas obrigações contratuais”.

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

O presente trabalho busca apresentar um Banco sólido, que está há muitos anos no mercado financeiro, conta com 6 agências bancárias localizadas no Município de Criciúma-SC e que são elas: Pinheirinho, Próspera, Rio Maina, Centro, Angeloni e Giassi lembrando que uma das agências ainda possui 2 PAB's (Posto de Atendimento Bancário), que estão localizadas no Caravaggio e a outra na Prefeitura Municipal de Criciúma.

O trabalho irá apresentar os problemas enfrentados no PAB da Prefeitura Municipal de Criciúma-SC, onde possui uma carteira bem grande de clientes, procura atender a todos com muita transparência e também ajuda-lós a conseguir o que querem através dos serviços prestados pelo banco, e que por fim acabam gerando resultados satisfatórios para a empresa.

Atualmente a agência em questão vem enfrentando alguns problemas, dentre elas seria a inadimplência, ocasionada pela falta de pagamento nas parcelas do empréstimo de seus clientes.

Este problema vem ocasionando uma diminuição na rentabilidade da agência, que acaba não dando o retorno esperado para o gestor e também para a organização como um todo.

Uma análise de crédito bem feita é fator primordial na obtenção do resultado positivo para a agência, com isto tem-se a necessidade de criar e desenvolver um método de que facilite o gerente na hora da concessão do crédito.

Pode-se notar na economia atual um grande crescimento de pessoas inadimplentes, sejam pessoas físicas ou jurídicas. Os motivos que levam a inadimplência do cliente junto com a instituição financeira muitas vezes se dá por causa da alta da inflação (fator externo), a taxa de juros aplicada no momento do empréstimo (fator interno), muitas vezes as taxas aplicadas pelos bancos são altas de mais, levando o cliente a não honrar com os compromissos ou pelo menos atrasando na data especificada no contrato.

A inadimplência não é um assunto atual, isto ocorre já faz tempo e é um dos maiores problemas enfrentados pelos bancos nos dias de hoje. Os bancos possuem empresas terceirizadas e também departamentos que ficam responsáveis por fazer a cobrança com os clientes.

Diante desta situação, considerando que a instituição financeira vem sofrendo com constantes clientes inadimplentes, tem-se a necessidade de levantar informações capazes de responder a seguinte questão da pesquisa: **Como desenvolver uma gestão de análise de crédito eficiente, fazendo com que o número de inadimplentes da Instituição financeira localizada no Município de Criciúma diminua?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Buscar identificar o tipo de análise de crédito que é feita pela instituição bancária em estudo e assim criar mecanismos/procedimentos que evitem com que a mesma conceda empréstimo de uma forma errada e que desta maneira possa diminuir o risco de crédito.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Apresentar alguns dos tipos de crédito existentes no banco em estudo;
- b) Identificar os índices de inadimplência entre os últimos 12 meses na agência em estudo;
- c) Identificar quais os fatores levam os clientes a se tornarem inadimplentes;
- d) Conhecer quais os métodos de recuperação de crédito que a agência possui;
- e) Desenvolver e avaliar melhorias na recuperação de crédito.

1.4 JUSTIFICATIVA

Este estudo objetiva **analisar** os fatores que levam os clientes a inadimplência, procurando saber qual o perfil deste tipo de cliente.

Devido a grande quantidade de devedores que a agência possui, há a necessidade de analisar e desenvolver métodos que ajudam a diminuir os riscos de crédito junto à instituição bancária localizada no município de Criciúma SC.

Este trabalho é **oportuno**, visto que o acadêmico possui algumas informações em relação ao funcionamento da análise de crédito e a recuperação de crédito dentro da instituição bancária que foi levantada para o presente estudo.

Por fim o estudo se torna **viável** visto que não terá custo nenhum, a não ser o acadêmico que deverá separar um tempo necessário para o desenvolvimento do trabalho e também da pesquisa a campo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo está voltado à fundamentação teórica do tema em questão, onde será apresentada a visão de diversos autores conceituados nos assuntos relacionados ao Sistema Financeiro, Análise de crédito, Inadimplência embasadas em obras publicadas.

2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Segundo Fortuna (2005), o sistema Financeiro Nacional poderia ser a de um conjunto de instituições que se dedicam, de alguma forma, ao trabalho de propiciar de alguma forma condições que sejam satisfatórias para a manutenção de um fluxo de recursos entre aqueles que poupam e aqueles que investem.

De acordo com Assaf Neto (2003), o Sistema financeiro Nacional é constituído por um conjunto de instituições financeiras, públicas e privadas que atuam por meio de diversos instrumentos financeiros, na obtenção de captar recursos, distribuir e transferir estes valores entre os agentes econômicos.

Sob a perspectiva de Caminha e Figueiredo (2011 p.110), “O sistema Financeiro Nacional pode ser dividido em subsistemas: o normativo e o operativo”.

Ainda nesta mesma conceituação, para Caminha e Figueiredo (2011 p.110), o Sistema normativo ele tem como função regular e fiscalizar todo o sistema mediante o poder normativo das autoridades monetárias; já o sistema operativo, é constituído de atores do mercado financeiro.

Outro autor que afirma as palavras de Caminha e Figueiredo é de Silva (2000), o sistema normativo é constituído por basicamente o Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social e pela Comissão de Valores Mobiliários, já o sistema operativo é constituído pelas instituições financeiras (bancárias e não bancárias), entre elas os Bancos Comerciais, Bancos de Investimento, Bancos de Desenvolvimento, Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, Sociedades Corretoras, Sociedades Distribuidoras, Sociedade de Arrendamento Mercantil, Sociedade de Crédito Imobiliário e bancos Múltiplos.

2.1.2 Conselho Monetário Nacional

Definindo o Conselho Monetário Nacional na visão de Caminha e Figueiredo (2011 p.99) “O conselho Monetário Nacional (CMN) regula o acesso de instituições, de natureza pública ou privada, ao Sistema Financeiro Nacional (SFN).”.

Ainda nesta mesma conceituação de Caminha e Figueiredo (2011 p. 108), “O conselho Monetário Nacional (CMN), órgão Colegiado no âmbito do Ministério da Fazenda, é composto, atualmente, do Ministro da Fazenda, do Ministro do Planejamento e Gestão e do Presidente do Banco Central do Brasil”.

Para Silva (2000), As atribuições ao Conselho Monetário Nacional têm como seguinte função: a de fixar diretrizes da política monetária, creditícia e cambial do país, e não desempenha a função executiva.

Segundo Fazenda (2013) quanto ao Conselho Monetário Nacional;

O Conselho Monetário Nacional (CMN) é o órgão deliberativo do Sistema Financeiro Nacional (SFN). Ao CMN compete: Estabelecer as diretrizes gerais das políticas monetárias, cambial e creditícia; regular as condições de constituição, funcionamento e fiscalização das instituições financeiras e disciplinar os instrumentos de política monetária e cambial.

Segundo os autores acima, entende-se que o Conselho Monetário Nacional faz parte do conjunto de autoridades representativas do Sistema Financeiro Nacional, onde é o órgão Máximo no nível hierárquico, com responsabilidades de autorizar as emissões de papel moeda, fixar as diretrizes e normas política cambial, inclusive quanto à compra e venda de ouro, disciplinar o crédito em todas as suas modalidades, regular a constituição, o funcionamento e a fiscalização de todas as instituições financeiras que operam no País dentre outras tarefas.

2.1.3 Banco Central

De acordo com Caminha e Figueiredo (2011) O Banco Central do Brasil tem papel fundamental na economia brasileira, ele é o órgão responsável por conceder, autorizar as instituições financeiras a funcionarem no País, também por

autorizar as instituições financeiras a instalarem ou transferirem suas sedes para o exterior.

Ainda de acordo com os autores citados, “O Banco Central do Brasil (BACEN), autarquia federal vinculada ao Ministério da Fazenda.” (CAMINHA E FIGUEIREDO, 2011, p.109).

Na visão de Silva (2000, p. 42), tratando-se do Banco Central do Brasil, “Órgão executivo central do Sistema Financeiro Nacional que cumpre e faz cumprir as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional, intervindo diretamente nas instituições que operam no sistema financeiro”.

Segundo o Banco Central do Brasil (2013), o Banco Central do Brasil foi criado em 31 de dezembro de 1964, e é o principal executor das orientações do Conselho Monetário Nacional e responsável por garantir o poder de compra da moeda nacional, tendo como objetivos:

- Zelar pela adequada liquidez da economia;
- Manter as reservas internacionais em nível adequado;
- Estimular a formação de poupança;
- zelar pela estabilidade e promover o permanente aperfeiçoamento do sistema financeiro.

Dentre suas atribuições estão:

- Emitir papel-moeda e moeda metálica;
- Executar os serviços do meio circulante;
- receber recolhimentos compulsórios e voluntários das instituições financeiras e bancárias;
- Realizar operações de redesconto e empréstimo as instituições financeiras;
- Regular a execução dos serviços de compensação de cheques e outros papéis;
- Efetuar operações de compra e venda de títulos públicos federais;
- Exercer o controle de crédito;
- Exercer a fiscalização das instituições financeiras;
- Autorizar o funcionamento das instituições financeiras;
- Estabelecer as condições para o exercício de quaisquer cargos de direção nas instituições financeiras;
- Vigiar a interferência de outras empresas nos mercados financeiros e de capitais e
- Controlar o fluxo de capitais estrangeiros no país.

Para Assaf Neto (2003, p. 66) “o Banco Central é o principal órgão executivo do CMN, atuando principalmente como um organismo fiscalizador do

mercado financeiro, gestor do sistema financeiro e executor da política monetária do governo”.

Entende-se que o Banco Central é responsável por fiscalizar as instituições financeiras e também emitir o papel-moeda no mercado financeiro brasileiro.

2.1.4 Comitê de Política Monetária

Segundo informações do site do Banco Central do Brasil (2013), O Comitê de Política Monetária (COPOM), foi criado em 20 de junho de 1996, com o objetivo de estabelecer diretrizes da política monetária e de definir a taxa de juros do país. A criação deste comitê serviu para dar mais transparência e também achar um modelo de procedimento que desse mais adequação ao processo decisório.

De acordo com Costa e Rocha (2009), atualmente o COPOM se reúne 8 vezes por ano, sendo dois dias seguidos, nas terças e quartas-feiras, onde a decisão sobre a taxa Selic é anunciada somente na quarta-feira.

Ainda de acordo com o site do Banco Central do Brasil (2013), o COPOM, surgiu a exemplo do que já existia nos Estados Unidos da América que é chamado de Federal Open Market Committee (FOMC) e também o Central Bank Council (CBC) que é da Alemanha.

Pode-se concluir que o COPOM surgiu para dar maior transparência aos processos decisórios, e também para definir qual será a taxa Selic.

2.1.5 Comissão de Valores Mobiliários

Segundo Assaf Neto (2003), A comissão de Valores Mobiliários, está ligada diretamente ao Conselho Monetário Nacional, e que tem como responsabilidade básica, o controle e o fomento do mercado de valores mobiliários, ou seja, a Bolsa de Valores.

Segundo o conceito do Banco Central do Brasil (2013), faz a seguinte afirmação em relação a CVM:

“A Comissão de valores Mobiliários (CVM) também é uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda” “[...] é responsável por regulamentar, desenvolver, controlar e fiscalizar o mercado de valores mobiliários do país”.

De acordo com Miranda (2009), “A lei nº 6.385 de 07 de dezembro de 1976 definiu a Comissão de Valores Mobiliários como uma entidade autárquica vinculada ao Ministério da Fazenda e subordinada ao Conselho Monetário Nacional”. (MIRANDA, 2009 p. 1)

Ainda de acordo com a autora citada acima, a Comissão de Valores Mobiliários, tem com uma de suas funções principais a de fiscalizar as atividades que operam dentro do mercado de valores mobiliários, dando ordens e permissões para que possam ser emitidos os valores mobiliários, tendo também que estipular normas e fazer com que as leis societárias sejam cumpridas por todas as companhias. (MIRANDA, 2009)

Para Zanini e Zani (2009), “A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) é uma autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, instituída pela Lei 6.385 de 7 de dezembro de 1976.”(ZANINI; ZANI, 2009 ,p. 8)

Os mesmos autores citados acima afirmam que a CVM tem como responsabilidades, regular, desenvolver, controlar e fiscalizar o mercado de valores mobiliários do país, onde fazem parte deste mercado, ações, debêntures, notas promissórias. Podemos ainda citar algumas de suas atribuições, o papel de proteger o investidor do mercado e promover medidas que incentivem o investidor a canalizar sua poupança para o mercado de capitais. (ZANINI; ZANI, 2009)

2.2 RISCO DE CRÉDITO

Segundo Duarte Junior (1996), O risco de crédito passa a acontecer, quando o contratante não honra os compromissos que lhe foram atribuídos, estas perdas estão relacionadas aos recursos que não serão mais recebidos pelo contratante.

O autor acima ainda atribui o risco em três grupos, de acordo com Junior (2013 P. 4):

O risco de crédito pode ser dividido em três grupos:

- a) Risco do país, como no caso das moratórias de países latino-americanos.
- b) Risco político, quando existem restrições ao fluxo livre de capitais entre países, estados, municípios, etc. Este pode ser originário de golpes militares, novas políticas econômicas, resultados de novas eleições, etc.
- c) Risco da falta de pagamento, quando uma das partes em um contrato não pode mais honrar seus compromissos assumidos.

Segundo Brito e Assaf (2008 p.19), “O risco de crédito pode ser entendido como a possibilidade de o credor incorrer em perdas, em razão de as obrigações assumidas pelo tomador não serem liquidadas nas condições pactuadas”.

De acordo com Fonseca, Assaf e Souza (2005), o risco de crédito nas operações existe, porque há a possibilidade real de o não cumprimento por parte de seus tomadores em honrar com os pagamentos, visto que se não houve este problema, não haveria o risco de crédito.

Para uma instituição financeira o risco de crédito pode ser classificado em 4 grupos: a) risco do cliente, b) risco da operação, c) risco de concentração e d) risco da administração do crédito, esta forma de classificação é de grande ajuda ao administrador do risco.(SILVA, 1998 p. 77)

O *rating* é considerado uma avaliação de risco de crédito. Esta avaliação é feita por meio da mensuração e ponderação das variáveis que determinam o risco da empresa. O *rating* é apresentado por meio de um código ou classificação que acaba gerando uma avaliação do cliente quanto ao risco que a empresa corre ao conceder crédito para o mesmo. Os serviços de *rating* são utilizados por credores e investidores que usam de forma a medir uma expectativa de cumprimento de uma obrigação numa data certa. (SILVA 1998)

O *scoring* é outra ferramenta utilizada para classificar uma carteira de clientes na hora de conceder o crédito. O *score* vem do inglês e significa pontuação (placar) avaliação. No caso do *scoring*, é um sistema de pontuação que tem como objetivo atrelar um mérito a cada cliente de acordo com sua capacidade de crédito. (BERNI, 1999)

“*Rating* consiste em estabelecer um conceito que mensure o risco de uma determinada organização. Através deste é possível utilizar notas que possam, facilmente, indicar o risco ao qual determinada empresa estaria sujeita ao ceder crédito à organização”. (KATAYAMA, 2003, p.39)

De acordo com Silva (1998) , Quando um banco libera um crédito ao seu cliente, seja pessoa física ou jurídica através de um empréstimo ou financiamento, o credor no caso o banco assume um risco de não receber de volta o recurso emprestado, ou seja, o tomador pode não honrar com a promessa de pagar na data estabelecida.

Segundo Fernandes (2006), os riscos de crédito são responsáveis por boa parte do spread praticados pelas instituições financeiras, devido à possibilidade de prejuízos por falta do não cumprimento do tomador em honrar com suas dívidas, ou o descumprimento de cláusulas contratuais.

O risco está presente em toda e qualquer operação de crédito no mercado financeiro, o risco é um conceito “multidimensional” que cobre quatro grandes tipos de grupo: Risco de mercado, risco operacional, risco de crédito e risco legal. (DUARTE, 2013)

O *rating* é uma ferramenta que ajuda na mensuração dos riscos que determinada instituição irá correr ao conceder crédito a determinada empresa ou pessoa, de acordo com a resolução 2682/99 do BACEN, visa determinar a classificação do risco que determinada operação está sujeita e evite que o risco seja maior do que o esperado. (KATAYAMA, 2003)

A figura do quadro 1 mostra esta classificação determinada pela resolução 2682/99 do BACEN, onde apresenta os níveis mais qualificados e os menos qualificados para a concessão de crédito.

Tabela 1 - Classificação Rating

Rating	Provisão Mínima	Probabilidade de Recebimento
Nível AA	0,00%	100,00%
Nível A	0.50%	99,50%
Nível B	1,00%	99,00%
Nível C	3,00%	97,00%
Nível D	10,00%	90,00%
Nível E	30,00%	70,00%
Nível F	50,00%	50,00%
Nível G	70,00%	30,00%
Nível H	100,00%	0%

Fonte: Resolução Bacen 2682/99

Como pode-se observar, os clientes das instituições financeiras são classificados por níveis que vão de AA até H, onde o primeiro nível classifica o cliente como um ótimo pagador, onde não há um risco em primeiro momento de que este tomador desonre com o compromisso, onde a provisão é mínima e a probabilidade de recebimento é muito grande, cada vez que este nível aumenta, as chances de provisão vão crescendo, e a garantia de recebimento vai ficando cada vez menor esta é uma ferramenta que auxilia as instituições financeiras a tomarem decisões de conceder crédito ou não as pessoas e empresas.

De acordo com Schrickel (2000 p. 35), “Sumariamente, risco significa incerteza, imponderável, imprevisível, e estes, a incerteza, a imponderabilidade e a imprevisibilidade situam-se necessária e unicamente, no futuro”.

O risco de crédito pode ser amenizado com uma análise de crédito bem feita pelo profissional da instituição financeira, desta forma evita-se com que o risco seja maior do que o esperado, pode-se também afirmar que este profissional jamais poderá ser substituído por uma máquina cibernética da mais alta tecnologia, porque a análise de crédito não é uma ciência exata.(SCHRICKEL, 2000)

De acordo com Katayama (2003 p. 27), “A análise de crédito deve ser executada avaliando-se a compatibilidade entre os fluxos de receitas da empresa analisada e os planos de amortização da dívida proposto, sem

deixar de verificar a idoneidade dos clientes. Isso visa garantir o recebimento da dívida e reduzir o risco de moratória destas dívidas”.

2.2.1 Risco Operacional

De acordo com Duarte Junior (1996), o risco operacional tem a ver com possíveis perdas de sistemas ou até mesmo controles inadequados e também falhas de gestão e em alguns casos, erros humanos.

Segundo Schrickel (2000), o funcionário da organização deve estar atento aos conhecimentos sobre o tomador de crédito, além também de conhecer muito bem a operação que será realizada pelo tomador de crédito, é nas simples operações do dia-a-dia que se não prestar atenção pode-se causar um prejuízo na operação.

Observa-se que o risco operacional é de alguma maneira um dos problemas enfrentados pelas instituições financeiras, mas não ocorrem simplesmente por falhas de sistema, podem também ser ocasionadas por ações de má fé do funcionário da organização, ou simplesmente por um descuido do mesmo.

A gestão do risco operacional feita de maneira adequada pode evitar que clientes deixem de ter suas contas encerradas, ou realizar operações em outras instituições, e procurem movimentar com outros bancos.

“O risco operacional é o risco de perda em decorrência de falhas ou inadequações internas relacionadas com recursos humanos, processos ou sistemas, ou com eventos externos.” (COMITÊ DE BASILEIA DE SUPERVISÃO BANCÁRIA, 2006, p.4).

Segundo Oliveira (2004), a indústria bancária sempre conviveu com o risco operacional, antigamente era possível prevenir o risco operacional com algumas utilizações de mecanismos muito simples, definiam-se segregações de funções.

O Comitê da Basileia de Supervisão Bancária (2006), afirma que os clientes que fazem parte de uma organização onde o sistema sofre com constantes problemas operacionais, optarão por fazer negócios com instituições financeiras que

possuam um sistema operacional mais resistente e no mercado competitivo, ganha aquele que possui melhor destaque entre eles.

De acordo com Oliveira (2004), o gerenciamento do risco operacional a cada dia que passa é visto como um fator de grande importância nas instituições financeiras. Identificar os riscos operacionais deve ser visto como uma oportunidade de desenvolvimento e crescimento na instituição, e também para diminuir o nível de exposição ao risco que a mesma possa enfrentar.

“O risco operacional está presente em todos os processos da instituição financeira e é decorrente de falhas operacionais que podem acontecer em diferentes etapas destes processos, assim a instituição financeira deve manter-se permanentemente atualizada com relação aos processos existentes e seus respectivos controles de avaliação e mitigação do risco.”
(FEBRABAN, 2006 p.7)

2.2.2 Risco de Liquidez

Segundo Braga e Gonçalves (2008 p. 1021), “O risco de liquidez pode ser caracterizado pela insuficiência de recursos disponíveis para o cumprimento das obrigações”.

Devido a grande preocupação com situações de risco das instituições financeiras, foi criada na década de 70 o Comitê de Basileia de Supervisão Bancária, onde é formado por representantes do G-10 (Alemanha, Bélgica, Canadá, Estados Unidos, França, Holanda, Itália, Japão, Reino Unido e Suécia) este comitê propôs que os bancos administrassem a liquidez com base em técnicas globais e práticas para que pudessem exercer suas atividades, e evitar o risco de liquidez.
(BRAGA, GONÇALVES, 2008)

As normas emanadas das autoridades monetárias alteram as regras relativas aos prazos de financiamentos de bens de consumo, aos níveis de depósitos compulsórios a serem feitos no Banco Central do Brasil, à capacidade de pagamento das empresas e às taxas de juros praticadas no mercado, entre outras consequências. Quando o banco concede um empréstimo a um cliente, está cobrando uma taxa de juros, a qual deve ser suficiente para cobrir o custo de captação dos fundos, pagar suas despesas operacionais e ainda remunerar seus acionistas. (SILVA, 2000, p.56)

Percebe-se que o risco de liquidez é a dificuldade que uma instituição financeira tem em converter o ativo que possui em dinheiro, e se houver um boato que prejudique a imagem da organização e force com que seus investidores realizem saques em grande quantidade, o banco será forçado a fechar suas linhas de financiamentos e créditos, levando a falência.

2.2.3 Risco de Mercado

Segundo Silva (1998 p. 56), “Os bancos, como as demais empresas, estão sujeitos ao impacto das mudanças na economia e na política de um modo geral”.

De acordo com Duarte Junior (1996), “O risco de mercado depende do comportamento do preço de um ativo diante das condições de mercado”.

As regras estipuladas pelas autoridades monetárias do país acabam alterando as regras que dizem respeito aos prazos e taxas dos financiamentos e empréstimos feitos pelas instituições financeiras, estes influenciam também na capacidade de pagamento das empresas e as taxas que são praticadas no mercado entre outros problemas. (SILVA, 2000)

O risco de mercado pode ser dividido em quatro grandes áreas de risco, são elas: o risco de mercado acionário, risco do mercado de câmbio, risco do mercado de juros e também o risco de mercado de commodities. Se tratando do mercado de ações, por exemplo, poderíamos destacar dois tipos de risco, o risco do mercado acionário, que tem como benchmark o IBOVESPA, e o risco do mercado de juros, que tem a ver com as flutuações nos preços dos ativos de cada ação, que varia de acordo com o mercado. (DUARTE, 1996)

Segundo Silva (1998), No mercado brasileiro, tem-se o exemplo de risco de mercado, as companhias de crédito imobiliário que captam recursos da poupança (curto prazo) e aplicam no longo prazo em financiamento de imóveis, caso aja uma retirada muito grande destes investidores que aplicaram no curto prazo devido a insatisfação da remuneração da operação que foi influenciada pelo mercado, estas companhias terão um grande problema na administração de seus caixas.

2.3 OS C'S DO CRÉDITO

De acordo com Katayama (2003), no processo de análise da concessão de crédito, tem-se a necessidade de conceder ou recusar o crédito, mas para isto é preciso conhecer o cliente, ter informações quanto a sua capacidade de pagamento, seu caráter e outras informações fundamentais para que o analista saiba o risco que envolve a operação.

Segundo Fonseca, Assaf e Souza (2005), os C's do crédito existem para que o analista de crédito possa ter informações sobre o cliente para que possa decidir se concede ou não crédito ao tomador, uma ferramenta para auxiliá-lo na decisão, e também para distinguir os que pagarão e os que não irão honrar com as parcelas, entre os C's do crédito estão o caráter, a capacidade, capital, condições e o colateral.

De acordo com Raimundo (2002), os C's do crédito geralmente possuem um agente financiador, que tem como propósito alguns fatores na hora de definir sobre a concessão ou não do crédito, e alguns autores o chamam de os "C's" do crédito.

De acordo com Fonseca, Assaf e Souza (2005), Os bancos procuram distinguir, separa seus clientes entre aqueles que vão honrar com seus compromissos e aqueles que não irão honrar com seus compromissos, desta maneira surgiu algumas metodologias para esta análise de crédito. Os cinco "C,s" do crédito são chamados de: caráter, capacidade, capital, condições e colateral.

O caráter tem a ver com a pessoa, com a sua ética, com sua vontade em pagar suas contas, uma das formas de obter informações do cliente seria consultar órgãos, como cartórios, instituições financeiras e apurar informações sobre como é o compromisso em honrar seus pagamentos.

A capacidade está associada com os seus rendimentos, ao quanto este cliente é capaz de honrar com o valor que está solicitando, e uma das formas de avaliar, seria observando seu holerite, sua escolaridade, desta maneira se observa até quanto este cliente esta apto a pegar emprestado o recurso.

O capital no âmbito da análise de crédito procura observar se a pessoa que irá tomar emprestado este crédito tem recursos, ou condições financeiras de honrar com suas dívidas.

As Condições estão associadas aos fatores externos, por exemplo: ao tempo de serviço, se é concursado ou contratado, pois isto influencia nas condições que este cliente terá em pagar com seus compromissos.

O Colateral é a possibilidade do cliente em deixar ao banco uma garantia, sendo ela real ou pessoal. A garantia real seria um imóvel, por exemplo, onde, se o cliente não honrar com suas dívidas, o banco pode tomar o bem que o mesmo deixou como garantia, como sendo uma forma de quitar a dívida. Já a garantia pessoal, seria um aval, ou fiador, onde o mesmo apenas deixa como forma de garantia a sua palavra de quitar as prestações nas datas combinadas, caso na haja o pagamento da prestação, cabe à instituição cobrar o devedor através de ações judiciais, onde o mesmo demora e demora muito.

2.4 CADASTRO

Segundo Leoni e Leoni (1998), são de grande importância para uma base de dados cadastrais a informação sobre as atividades que tal pessoa exerce, a fim de poder criar inúmeras inserções, como por exemplo, através de mala direta ou cobrança por exemplo.

O mesmo autor ainda cita que em uma eventual consulta para concessão de crédito, os dados cadastrais do cliente deverão estar completamente atualizados para não haver problemas futuros em relação às cobranças que possam ocorrer devido ao não cumprimento de seu cliente, e assim comprometer a operação toda. (LEONI, LEONI, 1998)

De acordo com Efig (2002), o banco de dados ou cadastro é um conjunto de informações que tem como objetivo orientarem procedimentos comerciais, visando facilitar ou impedir que determinada operação seja feita de forma errônea, seja em negócios ou até mesmo na concessão do crédito.

Com o mesmo raciocínio do autor acima, o banco de dados ou cadastro surgiu com o intuito de alertar as empresas, bancos e fornecedores os possíveis “maus pagadores” e assim diminuir o risco.

Segundo informações do PROCON (2013), existe agora o cadastro positivo dos bons pagadores, sancionada pela presidente Dilma Rouseff em 09/06/2011, a inclusão do nome no cadastro positivo é opcional, caso queira disponibilizar estas informações, as empresas terão acesso a todas as suas dívidas,

se elas estão sendo honradas e qual a sua responsabilidade de crédito no mercado, com isto, mas não garantindo realmente que isto ocorra, os bancos oferecem taxas de juros mais em conta por se tratar de clientes com o nome no “cadastro positivo”.

O banco de dados ou cadastro é de suma importância para as empresas, onde toda e qualquer empresa deve ter em seus sistemas. Com um cadastro bem feito, podem-se obter informações importantes para solucionar qualquer necessidade momentânea, por exemplo, um cliente com uma dívida em um banco, faz-se necessário ter o telefone atualizado para que possa entrar em contato com o mesmo para tentar renegociar e assim por diante.

2.5 CRÉDITO

De acordo com Fernandes (2006), A participação do volume de crédito do setor financeiro brasileiro em relação ao PIB, é inferior se comparado aos países que estão em desenvolvimento e também é inferior a todos os países desenvolvidos.

Segundo Assaf e Brito (2008), O conceito de crédito ele é bastante abrangente, pode ser analisado sobre algumas perspectivas, para uma instituição financeira, o crédito refere-se ao ato de colocar a disposição de um terceiro, pessoas física ou jurídica, um recurso sob a forma de empréstimo ou até mesmo financiamento, tendo como acordo, o compromisso de que o tomador honre com o compromisso de pagar em uma data futura.

De acordo com Capobianco e et al, (2013) , o crédito ele é uma ferramenta muito importante para uma economia em crescimento, porque supre as necessidades financeiras imediatas, gerando um ambiente propício para o crescimento econômico das diversas regiões. Supre também as necessidades dos empreendedores, porque financiam as atividades produtivas, o crédito também possibilita a manutenção e modernização dos setores produtivos.

Silva (1998 p. 64) afirma “Dentro de uma concepção mais abrangente, o crédito deve ser visto como parte integrante do próprio negócio da empresa”.

O mesmo autor destaca que o crédito pode ser facilmente visto como parte integrante da atividade bancária, porque os bancos assumem o papel de administrar os recursos de seus clientes aplicadores, tomando estes recursos e emprestando aos clientes tomadores, porém este conceito se aplica a qualquer atividade em geral. (SILVA, 1998)

O crédito é composto por duas noções de grande importância para a área de finanças, uma delas é a confiança, na qual há uma promessa de honrar com o pagamento, a outra é o prazo na qual foram estabelecidas por ambas as partes, desde a aquisição até a liquidação da dívida. Está é uma forma de definir o crédito, onde há a promessa de pagamento, mas sem a necessidade certa de que será paga, pois existe o risco da operação. (KATAYAMA, 2003)

Segundo Schrickel (2000), o crédito é todo o ato de vontade por parte de alguém, sejam bancos ou agentes financeiros que dispõem de seu capital para emprestar a outra pessoa, com o intuito de receber de volta todo o capital emprestado mais os juros correspondidos ao tempo que ficou com o tomador.

De acordo com Santos (2000 p. 15), “Crédito, em finanças, é definido como a modalidade de financiamento destinada a possibilitar a realização de transações comerciais entre empresas e seus clientes”.

O autor citado acima também afirma que o crédito inclui duas noções importantíssimas e fundamentais, podendo destacar a primeira como sendo a confiança, aquela em que o tomador tem como promessa de pagar o valor tomado, e a segunda é a do prazo a qual se refere o período em que o dinheiro ou objeto foi emprestado e a data de liquidação ou devolução do recurso emprestado para seus clientes. (SANTOS, 2000)

2.6 PRINCIPAIS LINHAS DE CRÉDITO PARA PESSOA FÍSICA

2.6.1 Cheque Especial

Segundo o site G1 (2013), o cheque especial está entre os créditos mais usados por PME's, estas empresas utilizam o cheque especial e a antecipação de recebíveis de cartão de crédito, segundo pesquisas ambas se encontram empatadas em 23,5% na pesquisa.

De acordo com Paula e Leal (2006), para os clientes pessoas físicas, as maiores taxas, as do cheque especial, mantiveram-se durante o período analisado acima dos 140% a.a, com manutenção de spreads em níveis superiores a 120% a.a, a estagnação no volume de concessão de crédito nesta modalidade se dá ao fato das altas taxas de juros, mas também ao endividamento por parte das pessoas.

De acordo com os autores acima se pode notar que a taxa de juros do cheque especial é uma das mais altas aplicadas pelos bancos, por se tratar de dinheiro “fácil”. A qualquer momento o cliente pode fazer uso do dinheiro, porque já possui em sua conta-corrente um valor aprovado pelo banco. O cheque especial é um dos principais causadores do endividamento por parte das pessoas, e também causador dos níveis de inadimplência dos bancos por parte de seus clientes.

2.6.2 Empréstimo Pessoal

De acordo com Assaf et al, (2004), em uma operação de CDC sem direcionamento, também conhecido por empréstimo pessoal, o cliente passa a obter em sua conta corrente um crédito pré-aprovado a uma taxa de juros pré-fixada, podendo utilizá-lo para qualquer fim.

O mesmo autor ainda afirma que o CDC sem direcionamento trata-se de um empréstimo cujo objetivo não é necessariamente a aquisição de bens ou serviços. (ASSAF, et al 2004).

Os autores acima definem o empréstimo pessoal como uma modalidade de empréstimo onde o cliente não precisa em muitos casos definir qual a finalidade do dinheiro e também não possui em muitos casos uma taxa tão atrativa quanto do consignado que será abordado logo mais.

2.6.3 Empréstimo Consignado

Segundo Rodrigues et al (p.4, 2006), “ o crédito consignado em folha de pagamento (CC) – também denominado Crédito com consignação em folha de pagamento – é uma modalidade de empréstimo em que o devedor sofre um desconto no salário para pagar sua dívida com o banco.”

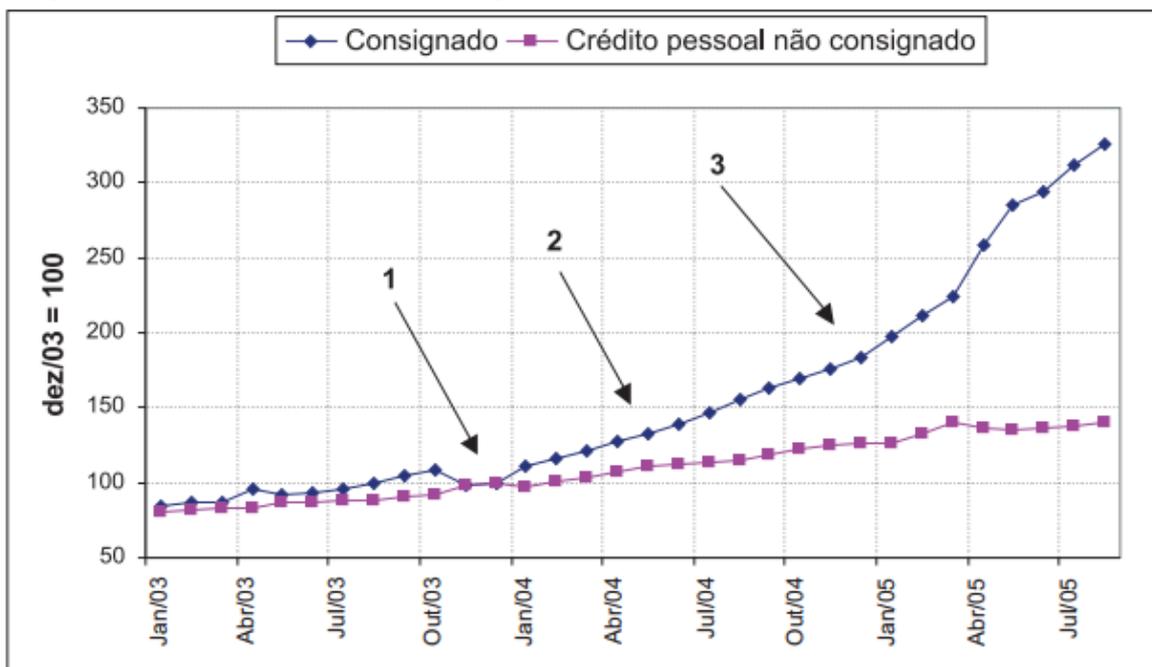
Os mesmos autores acima, afirmam que apesar da dívida ser do cliente do banco, ou do funcionário da empresa, a empresa responsável por fazer este desconto deve repassar o valor da parcela ao banco, lembrando que a margem não pode passar de 30% da renda.

Segundo Marisco e Fernandes (2012), o empréstimo consignado tem sido utilizado comumente pelo consumidor brasileiro para quitação de dívidas antigas, por

ter a taxa mais em conta e também para adquirir bens e serviços de uma maneira mais rápida.

De acordo com Takeda e Bader (2005), segundo dados divulgados pelo BCB referentes ao mercado de crédito, mostram um aumento significativo no crescimento dos saldos de todas as modalidades de crédito, em especial pode-se notar no crédito pessoal e ainda mais específico na modalidade do consignado. Para ilustrar melhor o crescimento dessa carteira de crédito, segue abaixo uma diferença no aumento do consignado em relação ao crédito pessoal.

Figura 1 - Concessão do Crédito Consignado



Fonte: Sistema de Informações de Crédito e series Temporais do Banco Central do Brasil

Continuando a linha de raciocínio dos autores acima, o crédito consignado veio para propiciar aos clientes bancários, taxa mais baixas, devido ao desconto ocorrer em folha de pagamento e com isto diminuir os riscos de inadimplência, um dos fatores que eleva a composição dos *spread's* bancários. (TAKEDA; BADER 2005)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Vergara (2010), o procedimento metodológico tem como objetivo buscar maneiras, métodos, práticas que possam levar o pesquisador a atingir determinado fim, onde também se refere a instrumentos que captam e manipulam a realidade atual.

Segundo Silva; et al. (2004), o procedimento metodológico serve para representar uma das duas escolhas, sendo elas dedutiva ou indutiva, como também as tipologias da pesquisa como instrumentos a serem utilizados, dentre elas são: experimental, teórica, exploratória, explicativa, bibliográfica, documental e qualitativa.

Nesta seção será apresentado o estudo de caso envolvendo os gerentes de uma instituição financeira localizada no Município de Criciúma - SC, onde enfrentam o problema da inadimplência. O estudo em questão será de pesquisa descritiva, e pretende juntamente com a parte teórica resolver, os problemas de pesquisa deste trabalho acadêmico de conclusão de curso.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O estudo em questão teve como método de pesquisa, a descritiva, onde descreverá todo o processo do trabalho, juntamente com uma entrevista realizada com os gerentes de contas da instituição financeira. Serão um questionário de perguntas com respostas, respostas que os próprios gerentes darão de acordo com o que enfrentam no dia-a-dia.

Como falado anteriormente, o meio de investigação será dada através de uma pesquisa em profundidade com um questionário de perguntas que darão margens a respostas curtas ou extensas. A pesquisa será realizada na própria instituição bancária em estudo, também onde se encontra o problema.

De acordo com o Silva; et al. (2004), o delineamento da pesquisa deverá conter o local onde será realizada a pesquisa e também o tempo, quando que será realizado o estudo.

3.1.2 Definição da área e/ou população alvo

A pesquisa foi realizada na própria agência bancária em estudo, juntamente com um grupo pequeno de funcionários, apenas os gerentes de contas.

A pesquisa teve caráter qualitativo, visto que se trata de poucos entrevistados e também por ser bem específico. A agência conta com apenas 2 gerentes de contas, e um caixa, visto que apenas os gerentes se enquadram neste tipo de pesquisa.

De acordo com Neves (1996 p. 2), “Os métodos qualitativos trazem como contribuição ao trabalho de pesquisa uma mistura de procedimentos de cunho racional e intuitivo capazes de contribuir para a melhor compreensão dos fenômenos”.

3.1.3 Plano de Coleta de Dados

Neste capítulo será comentado sobre a forma como foi feita a coleta das informações, que neste caso foi utilizado à coleta de dados primários.

A coleta de dados se deu da seguinte maneira: através dos objetivos específicos fez necessário montar um questionário com perguntas que respondessem aos seguintes problemas enfrentados pela agência em estudo, como o nível de inadimplência, quais fatores levam a este acontecimento. Os meios de investigação foram realizados juntamente com uma pesquisa a campo em profundidade, visto que a agência conta apenas com 2 gerentes, então não foi necessário a pesquisa com várias pessoas.

Os procedimentos de coleta de dados foram primários, ou seja, coube ao próprio autor juntar as questões e montá-lo.

4 EXPERIÊNCIA DE PESQUISA

4.1 QUESTIONÁRIO

O trabalho possui um questionário, onde o gerente da agência respondeu algumas perguntas realizadas pelo próprio pesquisador.

Segue o questionário respondido pelo gerente da agência:

1- Qual a quantidade de clientes que a agência possui atualmente?

A agência em estudo possui uma carteira com 6.000 clientes.

2- Qual o perfil dos clientes?

A agência atende apenas funcionários da AFASC, ASTC, Aposentados CRICIUMAPREV, servidores públicos, cozinheiras, faxineiras da Prefeitura Municipal de Criciúma, estagiários da UNESC e ESUCRI e demais funcionários da Prefeitura.

3- Os clientes que possuem restrição conseguem realizar empréstimos no banco?

Sim, com o crédito consignado, desde que concursados, estatutários, aposentados ou pensionistas.

4- Quais fatores levam alguns clientes a não honrarem com o pagamento das parcelas dos empréstimos?

Os fatores que levam a maioria dos clientes a se tornarem inadimplentes é a demissão, uma péssima análise por parte do gerente da agência e muitas vezes o próprio caráter do cliente.

5- A agência bancária possui algum tipo de empréstimo, onde o banco corre um menor risco de crédito?

A agência possui uma modalidade de crédito onde o banco não possui um alto risco de inadimplência, mas que ainda pode correr o risco mesmo assim. Esta modalidade se trata do crédito consignado.

6- Quando um cliente não cumpre com seus compromissos, quem é responsável por cobrá-los? Existe alguém, ou algum departamento responsável pela cobrança?

Sim, existe o departamento de cobrança do próprio banco e também as empresas terceirizadas que fazem o papel de cobrar os clientes e também o próprio gerente da agência.

7- As rendas dos clientes variam de que valor?

Os salários variam, desde o maior salário da prefeitura, que é o do prefeito, até o salário mínimo ou os próprios bolsistas que recebem bem menos.

8- Quais operações de crédito possuem maior número de inadimplência?

O crédito consignado, quando feito para não concursados e o próprio crédito pessoal quando emprestado de forma errada.

Foram levantados os dados da pesquisa, onde foi consultado o volume de cada operação de crédito mês a mês, do crédito consignado e do crédito pessoal.

Podem-se analisar os volumes de inadimplência mês a mês da linha de crédito consignado e do pessoal e com estes dados pode-se chegar a uma conclusão.

Vale ressaltar que para cada volume de crédito consignado emprestado, é utilizada uma margem de 4,5% de inadimplência, dados que representam o total de inadimplência da carteira do consignado dos meses, e que para cada crédito pessoal emprestado é utilizado uma margem de 7% de inadimplência.

A pesquisa foi desenvolvida através de dados coletados com o gerente, onde mostrou os números do volume de crédito mês a mês e também do volume de inadimplência mês a mês, como se pode ver a seguir:

Tabela 2 - Volume de Crédito 1 semestre

Relatório do Volume de Crédito						
	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	mar/13
Consignado	R\$ 378.632,89	R\$ 486.378,43	R\$ 250.658,54	R\$ 325.786,92	R\$ 400.346,02	R\$ 367.964,35
Crédito Pessoal	R\$ 78.964,00	R\$ 56.769,37	R\$ 48.953,70	R\$ 67.843,03	R\$ 55.875,94	R\$ 60.462,02
Total	R\$ 457.596,89	R\$ 543.147,80	R\$ 299.612,24	R\$ 393.629,95	R\$ 456.221,96	R\$ 428.426,37
Consignado	82,7%	89,5%	83,7%	82,8%	87,8%	85,9%
Crédito Pessoal	17,3%	10,5%	16,3%	17,2%	12,2%	14,1%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 2.578.635,21
ACUMULADO 1 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 368.868,06
ACUMULADO 1 SEMESTRE CONSIGNADO						R\$ 2.209.767,15
Valor recebido por Cada Operação						
Consignado	361.594,41	464.491,40	239.378,91	311.126,51	382.330,45	351.405,95
Crédito Pessoal	R\$ 73.436,52	R\$ 52.795,51	R\$ 45.526,94	R\$ 63.094,02	R\$ 51.964,62	R\$ 56.229,68
Total	R\$ 435.030,93	R\$ 517.286,91	R\$ 284.905,85	R\$ 374.220,53	R\$ 434.295,07	R\$ 407.635,63
Consignado	83,1%	89,8%	84,0%	83,1%	88,0%	86,2%
Crédito Pessoal	16,9%	10,2%	16,0%	16,9%	12,0%	13,8%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 694.453,25
ACUMULADO 1 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 343.047,30
ACUMULADO 1 SEMESTRE CONSIGNADO						351.405,95
Atraso por Operações mês a mês						
Consignado	R\$ 17.038,48	R\$ 21.887,03	R\$ 11.279,63	R\$ 14.660,41	R\$ 18.015,57	R\$ 16.558,40
Crédito Pessoal	R\$ 5.527,48	R\$ 3.973,86	R\$ 3.426,76	R\$ 4.749,01	R\$ 3.911,32	R\$ 4.232,34
Total	R\$ 22.565,96	R\$ 25.860,89	R\$ 14.706,39	R\$ 19.409,42	R\$ 21.926,89	R\$ 20.790,74
Consignado	75,5%	84,6%	76,7%	75,5%	82,2%	79,6%
Crédito Pessoal	24%	15%	23%	24%	18%	20%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 125.260,29
ACUMULADO 1 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 25.820,76
ACUMULADO 1 SEMESTRE CONSIGNADO						R\$ 99.439,52

Fonte: Autor

Tabela 3 - Volume de Crédito 2 semestre

Relatório do Volume de Crédito						
	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13	ago/13	set/13
Consignado	R\$ 297.995,07	R\$ 397.004,95	R\$ 420.854,25	R\$ 487.984,02	R\$ 605.378,21	R\$ 505.354,76
Crédito Pessoal	R\$ 65.328,45	R\$ 47.925,56	R\$ 49.425,86	R\$ 56.895,40	R\$ 68.785,68	R\$ 70.160,70
Total	R\$ 363.323,52	R\$ 444.930,51	R\$ 470.280,11	R\$ 544.879,42	R\$ 674.163,89	R\$ 575.515,46
Consignado	82,0%	89,2%	89,5%	89,6%	89,8%	87,8%
Crédito Pessoal	18,0%	10,8%	10,5%	10,4%	10,2%	12,2%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 3.073.092,91
ACUMULADO 2 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 358.521,65
ACUMULADO 2 SEMESTRE						R\$ 2.714.571,26
Valor recebido por Cada Operação						
Consignado	284.585,29	379.139,73	401.915,81	466.024,74	578.136,19	482.613,80
Crédito Pessoal	R\$ 60.755,46	R\$ 44.570,77	R\$ 45.966,05	R\$ 52.912,72	R\$ 63.970,68	R\$ 65.249,45
Total	R\$ 345.340,75	R\$ 423.710,50	R\$ 447.881,86	R\$ 518.937,46	R\$ 642.106,87	R\$ 547.863,25
Consignado	82,4%	89,5%	89,7%	89,8%	90,0%	88,1%
Crédito Pessoal	17,6%	10,5%	10,3%	10,2%	10,0%	11,9%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 2.925.840,69
ACUMULADO 2 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 333.425,13
ACUMULADO 2 SEMESTRE						2.592.415,55
Atraso por Operações mês a mês						
Consignado	R\$ 13.409,78	R\$ 17.865,22	R\$ 18.938,44	R\$ 21.959,28	R\$ 27.242,02	R\$ 22.740,96
Crédito Pessoal	R\$ 4.572,99	R\$ 3.354,79	R\$ 3.459,81	R\$ 3.982,68	R\$ 4.815,00	R\$ 4.911,25
Total	R\$ 17.982,77	R\$ 21.220,01	R\$ 22.398,25	R\$ 25.941,96	R\$ 32.057,02	R\$ 27.652,21
Consignado	74,6%	84,2%	84,6%	84,6%	85,0%	82,2%
Crédito Pessoal	25%	16%	15%	15%	15%	18%
ACUMULADO TOTAL						R\$ 147.252,22
ACUMULADO 2 SEMESTRE PESSOAL						R\$ 25.096,52
ACUMULADO 2 SEMESTRE						R\$ 122.155,71

Fonte: Autor

No primeiro semestre o volume de crédito consignado feito pela agência foi de R\$ 2.209.767,15 gerando um acumulado de R\$ 99.439,52 em atrasos na carteira.

Já no segundo semestre o total de consignado foi de R\$ 2.714.571,26 dando um volume maior que no 1º semestre, porém a inadimplência foi maior dando um total de R\$ 122.155,71, diferença de R\$ 22.716,19.

O crédito pessoal teve um volume menor que o consignado por se tratar de uma taxa mais alta, mas mesmo assim o 1º semestre gerou um total de R\$ 368.868,06, o volume neste mesmo período de inadimplência foi de R\$ 25.820,76.

O 2º semestre teve uma queda não tão significativa no seu volume de empréstimo, gerando um total de R\$ 358.521,65 nos 6 últimos meses e R\$ 25.096,52 de crédito em atraso.

O volume de crédito emprestado pela agência no 1º semestre foi de R\$ 2.578.635,21 e no 2º semestre foi de R\$ 3.073.092,91 totalizando R\$ 5.651.728,12 nos últimos 12 meses.

A inadimplência total nos últimos 12 meses foi de R\$ 272.512,51, 1º semestre era de R\$ 125.260,29 e no 2º semestre foi de R\$ 147.252,22.

O total de volume de crédito consignado ofertado pela agência representa 87,13% do total de crédito geral nos últimos 12 meses em estudo. Sendo que só no 1º semestre o crédito consignado representou 44,87% desta linha de crédito e o segundo semestre ficou com 55,13%.

O volume de crédito pessoal no acumulado de 12 meses representou 12,87% do volume total de crédito da agência, sendo que só no 1º semestre representou 50,71% do crédito pessoal e o 2º semestre ficou com 49,29%.

O volume de inadimplência é um pouco diferente, o total de R\$ 272.512,51 que representa o valor em atraso total dos últimos 12 meses, equivale a 4,82% no número de parcelas em atraso.

No primeiro semestre ficou com 45,96% do total de inadimplência do semestre e 54,04% ficou com o segundo semestre, o crédito consignado ficou responsável no primeiro semestre por 79,39% e o pessoal por 20,61% apenas. Já no segundo semestre o consignado foi equivalente a 82,96% e o pessoal foi de 17,04%.

No total o consignado representou 81,32% e o total do crédito pessoal foi de 18,68%, demonstrando que o pior índice foi no consignado onde o risco de crédito era pra ser menor, mas como são feitos para os funcionários que não são concursados, estes acabam sendo demitido e ocorre que estes não pagam mais seus empréstimos.

Com estes levantamentos, pode-se observar que a agência em estudo tem uma parcela maior de clientes com seus empréstimos em atrasos, no período final do ano, onde muitos são demitidos e também a cada nova eleição que é feita a troca de prefeitos, acaba gerando mais uma parcela de funcionários que são demitidos e isto acaba impactando no resultado final da agência.

4.1.2 Causas da inadimplência

O presente estudo tem como um dos objetivos apresentar algumas das causas que levam o cliente do banco a não honrar com seus pagamentos.

A agência trabalha com mais frequência com duas modalidades de linha de crédito, o empréstimo pessoal e o consignado, a prefeitura que possui o convênio com o banco possui dos tipos de funcionários, os concursados (efetivos, aposentados, estabilizado) e os não concursados (ACT's, contratados), para o banco não há um risco para com os concursados, visto que estes não correm a possibilidade de demissão e assim acabarem não honrando com os empréstimos, mas o que não são efetivos gera um risco maior. Os não concursados podem a qualquer momento serem demitidos e ficarem impossibilitados de pagar suas parcelas, vindo a atrasar.

De um modo a destacar de forma mais clara, segue abaixo as causas que ocorrem com maior frequência e acabam gerando, sendo o motivo da inadimplência de seus clientes.

- O gerente não faz uma boa análise de crédito;
- Demissão em massa dos funcionários não concursados da prefeitura;
- Troca de Prefeito;
- Descontrole financeiro.
- Bradesco Promotora (Promotoras)

A cidade de Criciúma possui espalhadas várias Promotoras que trabalham a favor do Banco Bradesco, porém para que estas empresas tenham algum tipo de lucro com o negócio, estas concedem crédito consignado para a população, à agência em estudo possui um sério problema com uma das Promotoras. A promotora em questão possui um relatório com todos os funcionários concursados da prefeitura. Oferecem crédito somente para funcionários públicos concursados, porém com um espaço de tempo muito longo, até 96 meses, os clientes procuram a agência para saber o valor para quitação e a Promotora quita a dívida com a agência que acaba comprando, só que a promotora não faz uma análise de crédito. A promotora realiza parcelas muito altas e emprestam até mesmo para clientes que estão com parcelas em atraso no banco, isso acaba prejudicando o resultado do PAB.

Outro fator relevante é o consumo exagerado por parte dos clientes do banco que por possuírem a possibilidade de uma linha de crédito mais baixa no caso o consignado, fazem o empréstimo para comprarem objetos, produtos sem necessidades, apenas por um puro consumismo global, acabando por acarretar uma parcela desnecessária em seu orçamento e que futuramente não poderão mais arcar.

De acordo com Tolotti (2007), o endividamento exagerado é causado pela facilidade que o cliente tem de obter um crédito e que por fim é utilizado para fins de consumo exagerado. Isto é um reflexo de uma sociedade descontrolada e que não se trata de algo individual.

4.1.3 Métodos de Cobrança

O banco possui um departamento responsável por fazer as cobranças dos clientes que possuem parcelas em atraso superiores a 30 dias, chamadas de moras.

Todo mês é repassada para o gerente uma listagem contendo o nome do cliente, sua conta e o valor que irá impactar no resultado da agência caso o cliente não liquide o valor. O gerente por sua vez fica responsável também por manter contato com o cliente e solicitar que o mesmo quite a parcela.

Os clientes com parcelas em atraso recebem além das ligações, malas-diretas ou carta de aviso de lançamento ao SPC/SERASA, uma forma de alertar ao

problema que o indivíduo terá na dificuldade em obter crédito futuramente em algum órgão financeiro.

Existem empresas contratadas pelo banco que também fazem o papel de entrar em contato com o cliente e cobrá-lo, dentro da agência tem um funcionário exclusivo para este tipo de serviço, ele é incumbido de renegociar dívidas com os clientes e propor uma maneira de resgatar o valor emprestado pelo banco, seja com garantia ou sem garantia, ele faz a intermediação entre o banco e o cliente, vale lembrar que o gerente também é responsável e pode renegociar as parcelas em atraso dos clientes.

Abaixo segue uma lista com algumas ferramentas de recuperação de crédito que a agência possui:

- Escritórios de cobrança terceirizada;
- Funcionários da agência;
- Departamento do Banco.

4.1.4 Melhorias na recuperação de Crédito

As sugestões de melhorias que serão apresentadas a seguir são propostas pelo pesquisador onde através de pesquisas documentadas e também em conversa com o gerente da Agência puderam ser desenvolvidas.

Um das formas de minimizar os riscos por parte do consignado e do crédito pessoal seriam:

a) Crédito Consignado

Concursados

Para os funcionários concursados as parcelas poderiam chegar até em 62 meses visto que não correm o risco de serem demitidos, não poderiam possuir nenhum tipo de restrição com a organização Bradesco, caso tenham teriam que regularizar primeiro, sua margem não pode em hipótese nenhuma ultrapassar que 30% de seu salário, e manter sua responsabilidade de crédito com o banco de acordo com seu salário.

Não Concursados

No caso dos funcionários não concursados, as parcelas não podem passar de 24 meses, não podem conter seu CPF no Serasa e SPC, caso tenha não poderá conceder crédito, primeiro terá que regularizar junto ao órgão.

Quanto ao valor das parcelas, é válido o mesmo que o dos concursados, não podendo ultrapassar mais que 30% do seu salário, visto que se trata de uma norma do Banco Central, o gerente deve tomar cuidado para que sua responsabilidade de crédito não ultrapasse o limite que o cliente pode ter com o banco, já que consta nas normas de política de crédito da Organização.

Em casos que o cliente queira tomar crédito com a agência e sua responsabilidade irá ultrapassar 20 mil reais, o gerente deverá levar para comitê de crédito para que seja feito uma análise junto com os demais responsáveis pelo comitê, para que vejam se será aprovada ou não, e assim feita uma análise melhor.

b) Crédito pessoal

O cliente que quiser obter o empréstimo pessoal, não poderá ultrapassar quatro vezes o seu salário, por exemplo:

Cliente recebe dois mil reais, poderá receber até oito mil reais e sua parcela não poderá ultrapassar 30% do seu salário e também de 24 parcelas no máximo.

Vale ressaltar que nesta operação o cliente não poderá ser detentor de nenhuma restrição, caso contrário poderá e deverá ser negado.

Com os métodos indicados acima, o gerente poderá ter uma melhor eficiência em suas operações de crédito, visto que o risco não deixa de existir, mas é mais bem controlado.

Outro aspecto a ser observado e questionado com o cliente é o tempo de empresa que ele possui e também verificar se recebe seu salário na agência, caso contrário sugerir que o mesmo faça portabilidade para o banco para que o gerente possa aprovar algum tipo de crédito para o cliente.

Em hipótese alguma o gerente deverá liberar crédito para quem não possuir pelo menos 3 meses de conta com o banco e também que não recebeu seu salário ainda.

CONCLUSÃO

Este trabalho de conclusão de curso tem seu tema direcionado para a gestão do risco de crédito de uma agência bancária localizada no Município de Criciúma – SC. Nota-se que os gestores têm dificuldade em realizar uma análise de crédito eficiente, fatores estes que são causados pela falta de conhecimento na política de crédito desenvolvida pelo banco, pela falta de informações no banco cadastral do cliente, nos problemas que a agência enfrenta pela alta quantidade de demissões que ocorrem dentro da Prefeitura Municipal e também por não haver um processo de concessão de crédito para os clientes que a agência bancária possui.

Conforme proposto no capítulo 1, o autor teve como objetivo apresentar algumas modalidades de crédito existentes na agência em estudo, identificar os índices de inadimplência entre os últimos 12 meses, identificar quais fatores levam os clientes a se tornarem inadimplentes, conhecer quais os métodos de recuperação de crédito existentes na instituição financeira e desenvolver , avaliar melhorias na concessão de crédito e buscar conhecer sobre o tema levantado.

Para poder realizar o primeiro momento, buscou-se na literatura assuntos relacionados ao trabalho em questão, conheceu-se do que se trata o crédito propriamente dito e o que é o risco de crédito. Após este estudo, foi realizada uma pesquisa onde se podem observar quais eram os índices de inadimplência e o volume de crédito ofertado mês a mês pela agência em estudo.

No segundo momento, com os dados obtidos, o autor pode fazer um estudo juntamente com o gerente de como é feita esta análise de crédito para poder desenvolver uma melhoria neste processo para que se possa ter uma diminuição no risco de crédito.

Observa-se que os fatores influentes no risco de crédito podem se tratarem de fatores externos (governo), elevações na taxa da economia, assim como fatores internos (gestão), o gerente muitas vezes é o causador deste último problema.

Por fim, sugere-se ao gestor/gerente da agência que proceda com as recomendações deste trabalho para que possa padronizar o método de concessão de crédito aos funcionários da Prefeitura Municipal de Criciúma, tornando o risco na operação menor e assim trazer uma eficiência maior a rentabilidade final da agência.

Que todos os colaboradores da organização do banco possam realizar sempre este método a fim de que não hajam problemas no futuro, visto que há uma grande rotatividade de funcionários da Prefeitura Municipal de Criciúma.

Este trabalho pode-se dizer que foi de grande importância para ambas as partes, tanto do pesquisador como da agência, visto que todos obtiveram um enriquecimento de conhecimentos e métodos. A agência ganhou uma ferramenta para que possam trabalhar na hora de conceder crédito e assim evitar/diminuir o risco de crédito, este na qual é impossível de não existir, e o pesquisador além do conhecimento sobre as práticas bancárias, o conceito de crédito e risco de crédito pode concluir o seu trabalho de conclusão de curso e ganhar uma experiência a mais na sua área de atuação.

REFERÊNCIAS

Abreu, Edgar. CPA-10: Certificação profissional Anbima- série 10. Disponível em: < <http://www.edgarabreu.com.br/download/CPA%2010%20Blog.pdf>>. Acesso em: 06 de abril de 2013.

ANGELO, Claudio Felisoni de (... [et al.]). **Finanças no varejo: gestão operacional exercícios práticos com respostas**. São Paulo: Atlas, 2000.

ASSAF, Alexandre Neto. **Finanças corporativas e valor**. São Paulo: Atlas, 2003.

AUTORIDADES DE APOIO. Disponível em < <http://www.alfanet.com.br>> Acesso em 21 abr 2013 (2008)

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Disponível em < www.bcb.gov.br>. Acesso em 21 abr. 2013.

BRITO Giovani Antonio Silva and ASSAF NETO, Alexandre. **Modelo de classificação de risco de crédito de empresas**. *Rev. contab. finanç.* [online]. 2008, vol.19, n.46, pp. 18-29. ISSN 1808-057X.

CAMINHA, Uinie and FIGUEIREDO, Monique. **Atividade financeira e moeda: análise da experiência do conjunto palmeiras em Fortaleza-CE**. *Rev. direito GV* [online]. 2011, vol.7, n.1, pp. 99-130. ISSN 1808-2432.

CAPOBIANGO, Ronan Pereira; BRAGA, Marcelo José; SILVEIRA, Suely de Fátima Ramos and COSTA; Caio César Medeiros. **Análise do impacto econômico do crédito rural na microrregião de Pirapora**. *Rev. Econ. Sociol. Rural* [online]. 2012, vol.50, n.4, pp. 631-644. ISSN 0103-2003.

COMITE DA BASILEIA DE SUPERVISAO BANCARIA. Princípios gerais para a continuidade de atividades. Disponível em:

http://www.bcb.gov.br/htms/spb/Principios_gerais_continuidade_atividades.pdf. acesso em 08 de maio 2013.

CONSELHO MONETARIO NACIONAL. Disponível em < www.fazenda.gov.br> Acesso em 21 abr. 2013.

DUARTE JÚNIOR, A. M. **Risco: Definições, Tipos, Medição e Recomendações para seu Gerenciamento**. nr. 114. São Paulo: Resenha BM&F, 1996.

Eduardo A. S. Rodrigues e et al. **O efeito da Consignação em folha nas Taxas de Juros dos Empréstimos Pessoais**. *Trabalhos para discussão*, Brasília. Nº 108, 2006 p. 1-30.

FEBRABAN. **A FEBRABAN**. Disponível em:

http://www.febraban.org.br/febraban.asp?id_pagina=35. Acesso em: 06 de abril de 2013.

FEBRABAN. **Melhores Práticas na Gestão do Risco Operacional**. São Paulo. 2006.

FERNANDES, Antônio Alberto Grossi. **O Sistema financeiro nacional comentado: instituições supervisoras e operadoras do SFN & políticas econômicas, operações financeiras e administração de risco**. São Paulo: Saraiva, 2006.

Filho, Adonias Evaristo Costa; Rocha, Fabiana. **Comunicação e Política Monetária no Brasil**. Rio de Janeiro, v 63. Nº 4 p.405-422, out-dez 2009.

FONSECA, Oswaldo Luiz Humbert; NETO, Francisco Duarte Mora; SOUZA, Flavio Joaquim de. **Modelos de Análise de Crédito utilizando Técnicas de Aprendizado de Máquina**. Rio de Janeiro. 2005.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: produtos e serviços**. 16. Ed Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

G1.globo, Cheque especial esta entre créditos mais usados por PMEs, diz pesquisa. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2013/07/cheque-especial-esta-entre-credito-mais-usado-por-pmes-diz-pesquisa.html>. acesso em 24 de ago de 2013.

GONCALVES, Rosiane Maria Lima and BRAGA, Marcelo José. Determinantes de risco de liquidez em cooperativas de crédito: uma abordagem a partir do modelo *logit* multinomial. **Rev. adm. contemp.** [online]. 2008, vol.12, n.4, pp. 1019-1041.

KATAYAMA, Daniel mizusaki. Modelos de Crédito Aplicados a Empresas de Factoring. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/53136428/26771276-Universidade-de-sAo-Paulo-Faculdade-de-Economia>. acesso em 09 de maio de 2013.

LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, crédito e cobrança**. 3.ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1998.

Luiz Fernando de Paula; Rodrigo Mendes Leal. **Custo do credito no Brasil: uma avaliação recente**. Porto alegre; v 34. P. 91-102. Set 2006

Marisco Francele Moreira; Fernandes; Rayanne Mendes Pereira. **A responsabilidade civil na concessão do empréstimo consignado: uma análise do superendividamento do servidor publico no estado de Rondônia**. Revista de direito público. Londrina, v. 7, n. 2 p. 157-180, maio/ago. 2012.

MIRANDA, Maria Bernadete. Comissão de Valores Mobiliários. Virtual. V.3 2009.

MORAES, José Cássio Fróes. **Análise da eficácia da disseminação de conhecimentos sobre controles internos após sua implementação no Banco do Brasil**. Florianópolis, 2003.

Neto, Fábio Fuscaldi; et al. **A gestão das Carteiras de Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e sua influencia na competitividade das instituições financeiras.** Jovens Pesquisadores-2004.

NEVES, Jose Luis. **CADERNO DE PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO.** São Paulo, V.1 N°3, 2ºSEM./1996

OLIVEIRA, Adalberto João Ferreira de. Método para avaliação de risco operacional de bancos. Florianópolis, 2004.

PROCON, Cadastro positivo. Disponível em:
<http://www.procon.sc.gov.br/index.php/component/content/article/96-bannersright/162-cadastro-positivo>. Acessado em 24 de ago de 2013.

RAIMUNDO, Pedro José. Fatores Considerados Pelas Instituições Financeiras Para a Determinação do Risco do Cliente e do Limite de Crédito para Capital de Giro das Micro e Pequenas Empresas. Florianópolis. 2002.

SCHRICKEL, Wolfgang Kurt. **Análise de crédito: concessão e gerência de empréstimos.** 5.ed São Paulo: Atlas, 2000

SILVA, Jose Pereira da. Gestão de Análise de Risco de Crédito. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

SILVA, Maurício Corrêa da; CHACON, Márcia Josienne Monteiro; PEDERNEIRAS, Marcleide Maria Macedo and LOPES, Jorge Expedito de Gusmão. **Procedimentos metodológicos para a elaboração de projetos de pesquisa relacionados a dissertações de mestrado em Ciências Contábeis.** *Rev. contab. finanç.* [online]. 2004, vol.15, n.36, pp. 97-104. ISSN 1808-057X.

TOLOTTI, Márcia. **As Armadilhas do consumo: acabe com o endividamento.** Rio de Janeiro: Elsevier Editora, 2007.

Tony Takeda; Fani Léa Cymrot Bader. **Relatório de Economia Bancária e Crédito.** Banco Central do Brasil, p.69, 2005.

ZANINI, Francisco Antonio Mesquita; ZANI, João. Curso Básico de Finanças: preparatório para certificação CPA-10 ANBID. Rio de Janeiro. Elsevier.2009.