

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

FRANCIELLI ELIAS BRATTI

**ANÁLISE DE CRÉDITO: UMA PROPOSTA PARA REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DA REGIÃO
SUL DE SANTA CATARINA**

CRICIÚMA, JULHO DE 2011

FRANCIELLI ELIAS BRATTI

**ANÁLISE DE CRÉDITO: UMA PROPOSTA PARA REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DA REGIÃO
SUL DE SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso,
apresentado para obtenção do grau de
Bacharel no Curso de Ciências Contábeis
da Universidade do Extremo Sul
Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof. Ma. Kátia Aurora Dalla
Libera Sorato

CRICIÚMA, JULHO DE 2011

FRANCIELLI ELIAS BRATTI

**ANÁLISE DE CRÉDITO: UMA PROPOSTA PARA REDUÇÃO DA
INADIMPLÊNCIA EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO DA REGIÃO SUL DE
SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado pela banca Examinadora para obtenção do Grau de Bacharel, no Curso de Ciências Contábeis da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, com linha de pesquisa em Contabilidade Gerencial.

Criciúma, 05 de Julho de 2011.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Ma. Kátia Aurora Dalla Líbera Sorato - Orientadora

Prof. Esp. Milla Lúcia Ferreira Guimarães - Examinador 1

Prof. Me. Cleyton de Oliveira Ritta - Examinador 2

Dedico esta conquista a meus pais, pelo infinito amor dedicado e pelos valores ensinados, alicerce de toda minha educação e sem os quais não teria chegado a lugar algum.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por estar presente em todos os momentos de minha vida, dando-me saúde e sabedoria.

Aos meus pais pelo apoio incondicional, me dando coragem para alcançar meus objetivos. Mãe, o seu amor, carinho e dedicação, me fez crescer e me tornar a pessoa que sou hoje. Você é minha fortaleza, meu porto seguro. Juntas passamos por muitos momentos difíceis, mas jamais pensamos em desistir, e hoje, saboreamos mais esta vitória.

Ao meu namorado, que me incentivou, apoiou e compreendeu-me nos momentos de ausência, angústia e desânimo. Sempre ao meu lado, nas ocasiões mais difíceis, torcendo pelo meu sucesso.

A minha orientadora Kátia, por compartilhar seu conhecimento, pela disponibilidade e paciência dedicada para a realização deste trabalho.

As minhas amigas e companheiras destes anos na faculdade: Cristini, Karline, Tamiris, Daniela Loch e Daniela Martinello. Obrigada meninas, pela amizade e companheirismo em todos os momentos, muitas vezes difíceis, porém inesquecíveis.

Aos meus colegas de trabalho, que acompanharam meus momentos de aflição durante estes anos de faculdade. Especialmente a Tatiana, minha companheira de todas as horas.

E aos meus gerentes, Marcelo e Soraia, que permitiram efetuar a elaboração deste trabalho na Unicred, e me auxiliaram em todos os momentos de necessidade.

Enfim, meus sinceros agradecimentos a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para realização deste trabalho.

“A melhor de todas as coisas é aprender. O dinheiro pode ser perdido ou roubado, a saúde e força podem falhar, mas o que você dedicou a sua mente é seu para sempre.” (LOUIS L. AMOUR).

RESUMO

BRATTI, Francielli Elias. **Análise de crédito:** uma proposta para redução da inadimplência em uma cooperativa de crédito da região sul de Santa Catarina. 2011. – p. 86. Orientadora: Kátia Aurora Dalla Líbera Sorato. Trabalho de Conclusão do Curso de Ciências Contábeis. Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC. Criciúma – SC.

Diante da acirrada competitividade imposta pelo mercado entre as instituições financeiras, é fundamental que as organizações possuam um gerenciamento sólido e eficaz, a fim de garantir a obtenção dos resultados positivos. Desta forma, a análise de crédito torna-se essencial, pois permite que a empresa minimize os riscos de perdas evitando problemas ocasionados pela inadimplência. Neste contexto, o objetivo geral deste estudo consiste em apresentar sugestões de melhorias para a análise de crédito com o propósito de diminuir o índice de inadimplência na cooperativa de crédito da região Sul de Santa Catarina. Os procedimentos metodológicos utilizados para execução deste trabalho são de abordagem qualitativa, com pesquisa bibliográfica, estudo de caso, documental e participante. Os resultados obtidos indicam que: a) a partir da descrição da sistemática utilizada pela cooperativa objeto de estudo para análise do crédito, verificou-se que a instituição possui uma política de crédito formalizada; b) após a identificação da existência de pontos deficitários nos critérios de análise do crédito, constatou-se que a empresa possui algumas irregularidades no processo, deste modo, propõe-se melhorias; c) com a descrição do controle de inadimplência e política de cobrança da cooperativa em estudo, apurou-se que a instituição acompanha mensalmente a inadimplência e possui uma política de cobrança estabelecida. Desta forma, conclui-se por meio dos dados levantados, que é necessário efetuar uma análise de crédito criteriosa antes de conceder o crédito, pois ela contribui diretamente com a diminuição do índice de inadimplência.

Palavras-chave: Inadimplência; Cobrança; Análise de crédito.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 Pioneiros do Cooperativismo de Rochdale.	17
Figura 2 Padre jesuíta Theodor Amstadt.....	18
Figura 3 Primeira cooperativa de crédito do Brasil.....	19
Quadro 1 Princípios do cooperativismo.....	22
Quadro 2 C's do Crédito.....	31
Quadro 3 Comprovação dos dados pessoais.....	44
Quadro 4 Produtos Unicred Sul Catarinense	55
Quadro 5 Serviços Unicred Sul Catarinense	56
Figura 4 Organograma Unidade Administrativa	57
Figura 5 Organograma das Agências.....	58
Quadro 6 Participantes do comitê de crédito.....	60
Quadro 7 Alçadas dos comitês de crédito	60
Quadro 8 Regras do gestor de crédito	61
Figura 6 Consulta Serasa.....	63
Figura 7 Consulta SCR.	64
Quadro 9 Sugestões de melhorias em relação às contas correntes PJ.	66
Quadro 10 Sugestões de melhorias em relação ao comprometimento de renda ou faturamento.	66
Quadro 11 Sugestões de melhorias nos convênios e fontes de informações.	67
Quadro 12 Percentuais dos níveis	68
Quadro 13 Pontuação para classificação de risco	69
Quadro 14 Pontuação dos níveis	69
Quadro 15 Classificação de risco.....	70
Quadro 16 Reclassificação de risco	71
Quadro 17 Relatório de cronograma de recebimento	73
Quadro 18 Relatório de adiantamento a depositante	74
Gráfico 1 Índices de inadimplência.....	75
Gráfico 2 Percentual de inadimplentes.....	76
Quadro 19 Provisão de adiantamento a depositante	78
Quadro 20 Provisão de empréstimo.....	78

LISTA DE SIGLAS

AGE = Assembléia Geral Extraordinária
AMESC = Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense
AMUREL = Associação de Municípios da Região de Laguna
CCF = Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos
CDL = Câmara de Dirigentes Lojistas
CIC = Cartão de Identificação do Contribuinte
CNPJ = Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CONAD = Conselho Administrativo
CPF = Cadastro de Pessoa Física
CRC = Conselho Regional de Contabilidade
CUNA = Associação Nacional das Cooperativas de Créditos dos Estados Unidos
DOC = Documento de Ordem de Crédito
PJ = Pessoa Jurídica
PR = Patrimônio de Referência
RG = Registro Geral
SCI = Segurança ao Crédito e Informações
SCR = Sistema de Informações de Crédito
SFN = Sistema Financeiro Nacional
TED = Transferências Eletrônicas Disponíveis
UA = Unidade Administrativa
UNIMED = União dos Médicos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Tema e Problema.....	12
1.2 Objetivos da Pesquisa	13
1.3 Justificativa.....	13
1.4 Metodologia da Pesquisa	15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 História e Evolução do Cooperativismo	17
2.1.1 Conceito e Definição do Cooperativismo.....	20
2.1.2 Princípios do Cooperativismo.....	21
2.2 Cooperativas de Crédito	23
2.3 Crédito.....	24
2.3.1 Conceito e Função do Crédito	25
2.3.2 Política de Crédito e Cobrança	27
2.3.3 Risco de Crédito	28
2.4 Análise de Crédito	29
2.5 Os C's do Crédito	31
2.5.1 Caráter.....	32
2.5.2 Capacidade	33
2.5.3 Capital	33
2.5.4 Condições	34
2.5.5 Colateral	35
2.6 Garantias.....	36
2.6.1 Avalista.....	37
2.6.2 Fiança.....	38
2.6.3 Caução	39

2.6.4 Penhor	39
2.6.5 Hipoteca	40
2.6.6 Alienação Fiduciária.....	41
2.7 Cadastro.....	42
2.7.1 Importância do Cadastro	42
2.7.2 Cadastro Pessoa Física	43
2.7.3 Cadastro Pessoa Jurídica.....	45
2.7.4 Convênios e Fontes de Informações	46
2.7.4.1 Serasa.....	47
2.7.4.2 Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).....	48
2.7.4.3 Sistema de Informações de Crédito (SCR).....	49
2.7.4.4 Equifax	50
2.8 Inadimplência	50
3 ESTUDO DE CASO	52
3.1 Caracterização da Empresa.....	52
3.1.1 Histórico.....	52
3.1.2 Mercado de Atuação	54
3.1.3 Produtos e Serviços.....	54
3.1.4 Estrutura Organizacional.....	56
3.2 Descrição e Análise dos Dados Coletados	59
3.2.1 Comitê de Crédito.....	59
3.2.2 Critérios de Concessão do Crédito.....	62
3.2.3 Pontos Deficitários e Sugestões de Melhorias na Concessão de Crédito	65
3.2.4 Classificação e Reclassificação de Risco.....	67
3.2.5 Política de Cobrança	72
3.2.6 Índice de Inadimplência	74
3.2.7 Controle da Inadimplência.....	77

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
REFERÊNCIAS.....	81
APÊNDICE.....	86

1 INTRODUÇÃO

No decorrer deste capítulo aborda-se o tema e o problema do presente estudo, no qual enfoca-se a análise de crédito como fator principal para redução do índice da inadimplência. Na sequência explana-se o objetivo geral e os específicos, a justificativa, e a metodologia utilizada para a realização deste trabalho.

1.1 Tema e Problema

O atual cenário competitivo entre as empresas, vem fazendo com que elas permaneçam em constante aprimoramento para se adequarem às necessidades exigidas pelos clientes, e nesse contexto buscar garantir a obtenção dos resultados positivos. Desta forma, é indispensável que as organizações estejam estruturadas e organizadas de modo que atendam as expectativas de seus clientes, sem pôr em risco a segurança e integridade de seu patrimônio.

Assim, a análise de crédito é um fator importante na instituição, e acaba tornando-se mais criteriosa para as empresas que possuem o risco com inadimplência elevado. Esta situação merece atenção especial dos gestores, pois os resultados negativos trazem sérios problemas para a organização.

Diante disso, o gerenciamento eficaz dos recursos econômicos e financeiros em uma organização, é um dos aspectos cruciais para o bom desempenho das empresas que buscam o sucesso. Pois, por meio da análise de crédito é possível verificar a capacidade de pagamento dos clientes, permitindo melhorar os recursos financeiros da entidade. Assim sendo, a definição de políticas de crédito é fundamental para garantir bons resultados para a organização.

Neste sentido, o setor da análise de crédito deve ser bem estruturado, com profissionais capacitados que saibam tomar a decisão correta, quando deve haver ou não à concessão do crédito. Porém, mesmo com uma criteriosa avaliação, alguns clientes acabam tornando-se devedores, e para maximizar o recebimento é necessário que a empresa tenha um setor de cobrança qualificado.

Desta forma, a necessidade de possuir uma análise de crédito criteriosa, bem como uma política de cobrança eficaz, se faz necessário em todas as organizações, especialmente para as instituições financeiras, como por exemplo, as cooperativas de crédito, que concedem crédito diariamente, assim tornando-se vulneráveis a riscos com inadimplências.

Diante do exposto tem-se a seguinte questão problema: De que forma pode-se melhorar a análise de crédito com o propósito de diminuir o índice de inadimplência em uma cooperativa de crédito do Sul Catarinense?

1.2 Objetivos da Pesquisa

O objetivo geral deste estudo consiste em apresentar sugestões de melhorias para a análise de crédito com o propósito de diminuir o índice de inadimplência na cooperativa de crédito da região Sul de Santa Catarina.

Para atingir o objetivo geral, definiram-se os seguintes objetivos específicos:

- descrever a sistemática utilizada pela cooperativa objeto de estudo para analisar o crédito concedido;
- identificar se existem pontos deficitários nos critérios de análise de crédito; e
- relatar como ocorre o controle de inadimplência e política de cobrança na cooperativa pesquisada.

1.3 Justificativa

O tema abordado nesta pesquisa é relevante nas organizações, principalmente nas instituições financeiras, que diariamente concedem crédito, tornando-se a inadimplência inevitável. Desta forma, é necessário ter maior cautela no momento da análise, selecionando melhor os clientes a serem beneficiados com o crédito, de modo que não venham prejudicar a empresa com futura inadimplência.

Neste contexto Schrickel (2000, p. 27) destaca que,

a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser inadimplente.

A inadimplência ocorre normalmente no momento em que há imperfeições na análise de crédito, quando os analistas tomam suas decisões baseando-se em informações imperfeitas, ou seja, incompatíveis com as reais condições de pagamento dos tomadores. Desta forma, o uso de ferramentas, aliadas à experiência do analista de crédito, são imprescindíveis, pois podem ser utilizadas pelo especialista com auxílio a tomada de decisões.

Sob o ponto de vista teórico, acredita-se que este trabalho contribui com a ciência contábil, pois reúne diversos conceitos existentes acerca do tema, estudando e apresentando um modelo de análise de crédito no intuito de reduzir consideravelmente a inadimplência.

Como contribuição prática este estudo justifica-se pelo fato de que, a partir de um embasamento teórico pode ser verificado métodos adequados para conceder o crédito com uma maior segurança. Assim, beneficiando a organização objeto, e apresentando uma forma eficaz, por meio de uma sistemática de reestruturação na análise de crédito para a cooperativa objeto de estudo, visando diminuir a risco no momento da concessão do crédito.

Além disso, deve-se ressaltar que as empresas que possuem um alto índice de inadimplência e poucas sobras, podem chegar à falência com facilidade. Portanto, necessita estabelecer uma sistemática antes da concessão do crédito, com isso a organização minimiza os riscos com a inadimplência e alcança os resultados financeiros com maior facilidade.

Desta forma, acredita-se que por meio de uma adequada análise de crédito, a organização terá um menor risco com inadimplência, tendo mais chance de continuar atuando no mercado de maneira competitiva, gerando empregos e contribuindo para o desenvolvimento econômico e social da região na qual está inserida.

1.4 Metodologia da Pesquisa

Neste tópico descrevem-se os procedimentos que foram adotados para a operacionalização da pesquisa quanto aos objetivos, procedimentos e abordagem do problema. Para Gil (1999, p. 42), “a pesquisa assume um caráter pragmático, portanto é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir resposta para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.”

Inicialmente define-se a tipologia da pesquisa quanto aos objetivos, que neste trabalho caracteriza-se como descritivo. Segundo Andrade (2007, p. 114), uma pesquisa descritiva ocorre quando “os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles.” Sendo assim, este método foi utilizado visando demonstrar à sistemática que a cooperativa utiliza na análise de crédito.

Com relação aos procedimentos, o estudo classifica-se como pesquisa bibliográfica, estudo de caso, documental e participante. No que se refere ao primeiro, Oliveira (2002, p. 119) afirma que,

tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno. Normalmente o levantamento bibliográfico é realizado em biblioteca pública, faculdades, universidades e, especialmente, naqueles acervos que fazem parte do catálogo coletivo e das bibliotecas virtuais.

Para realização desta etapa, verificou-se referenciais teóricos como livros, revistas, artigos, entre outros, sempre abordando assuntos relacionados à análise de crédito.

No que tange o estudo de caso, este ocorreu em uma instituição financeira localizada em Criciúma, e foi examinado a sistemática que a cooperativa utiliza para análise de crédito. Santos (2000, p. 26) caracteriza o estudo de caso como,

um objeto de pesquisa restrito, com o objetivo de aprofundar-lhes os aspectos característicos, onde será empregado coletas de dados, análise documental e entrevistas semi-estruturada, cujo objetivo pode ser qualquer fato/fenômeno individual, ou um de seus aspectos.

No que refere-se à pesquisa documental, esta ocorreu por meio de relatórios pertinentes a área de análise de crédito. Tendo como objetivo

recolher, analisar e interpretar as contribuições teóricas já existentes sobre determinado fato, assunto ou idéia. Normalmente, este tipo de pesquisa antecede a pesquisa de campo e/ou a pesquisa experimental. É a parte de exploração preliminar dos temas em estudo. Através do estudo da documentação existente sobre o mesmo é que o investigador consegue melhores condições para formular e determinar o seu problema de pesquisa. (BARROS; LEHFELD, 1986, p. 91)

Este estudo caracteriza-se também como participante, tendo em vista que a autora deste trabalho atua na organização no setor de análise de crédito. Segundo Gil (1991, p. 61), “a pesquisa participante, assim como a pesquisa-ação, caracteriza-se pela interação entre pesquisadores e membros das situações investigadas.”

Em relação à abordagem do problema, o estudo apresenta uma pesquisa qualitativa, pois descreve e analisa os procedimentos da análise de crédito, sugerindo melhorias com o intuito de diminuir o índice de inadimplência. Neste sentido, Oliveira (2002, p. 117) afirma que

as pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir, em maior grau de profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos.

Mediante estes instrumentos e procedimentos, verificou-se os meios de liberação de crédito de uma cooperativa de crédito que atua na região Sul Catarinense. Além disso, apresentou-se uma sistemática no intuito de que a análise de crédito seja realizada com mais profundidade, com o propósito de reduzir a inadimplência da instituição objeto de estudo.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para o desenvolvimento deste trabalho, apresenta-se neste capítulo o referencial teórico sobre o tema em estudo. Primeiramente abordam-se os conceitos de cooperativismo e cooperativas de crédito. Na sequência evidenciam-se as informações relacionadas ao crédito, política de cobrança e a inadimplência, além de como outros assuntos relacionados ao desenvolvimento deste tema.

2.1 História e Evolução do Cooperativismo

O cooperativismo iniciou em 21 de dezembro de 1844 no bairro de Rochdale, em Manchester na Inglaterra. O surgimento se deu por meio de 27 tecelões e uma tecelã, que se uniram e fundaram a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale. Gomes e Bonchristiani (2010, p. 26) complementam que o cooperativismo começou como

uma forma de combater o desemprego e as dificuldades originadas com a mudança econômica da época, a partir da Revolução Industrial. Os tecelões de Rochdale, na Inglaterra, vislumbraram na doutrina cooperativista a saída para seus problemas.

Na Figura 1 demonstram-se os tecelões pioneiros do cooperativismo de Rochdale:



Figura 1: Pioneiros do Cooperativismo de Rochdale
Fonte: Fecoergs (2011).

O cooperativismo surgiu em uma época em que determinada parcela da sociedade ao mesmo tempo em que governava, explorava em sua jornada de trabalho tecelões, mulheres e crianças.

Diante desta realidade, os tecelões começaram a se unir, reivindicando acabar com a exploração da jornada de trabalho. Assim, constituiu-se uma cooperativa de consumo, que Segundo Target (2007), se chamava “Beco do Sapo” e foi quando deu-se origem ao movimento cooperativista. O autor complementa que

tal iniciativa foi motivo de deboche por parte dos comerciantes, mas logo no primeiro ano de funcionamento o capital da sociedade aumentou para 180 libras e cerca de dez anos mais tarde o “Armazém de Rochdale” já contava com 1.400 cooperantes. (TARGET, 2007).

Com esta conquista os pioneiros de Rochdale conseguiram tornar o cooperativismo reconhecido pelos comerciantes daquela época, com isso a exploração da jornada de trabalho foi se extinguindo.

Com o passar dos anos foram criadas inúmeras cooperativas de diversos ramos no mercado. E no Brasil, o cooperativismo de crédito segundo OCB (2011), iniciou em 1902 no Rio Grande do Sul, sob a inspiração do padre jesuíta Theodor Amstadt, que conhecedor da experiência alemã do modelo de Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818-1888), para cá a transplantou, com enorme sucesso.

A Figura 2 demonstra a imagem do Padre jesuíta Theodor Amstadt, fundador do cooperativismo de crédito no Brasil. A Figura 3 evidencia a casa onde foi constituída a primeira cooperativa de crédito no País.

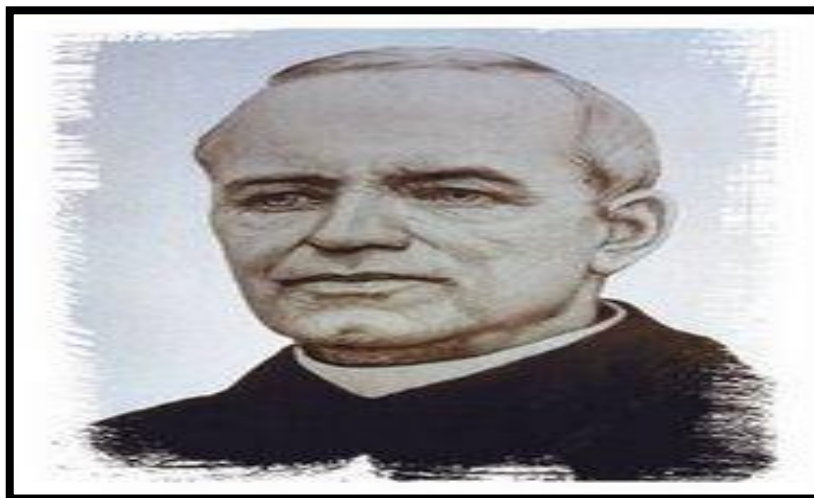


Figura 2: Padre jesuíta Theodor Amstadt
Fonte: Cooperativismo de Crédito (2011).



Figura 3: Primeira cooperativa de crédito do Brasil

Fonte: Cooperativismo de Crédito (2011).

De acordo com informações obtidas na revista Sicoob (2010), no mundo inteiro 185 milhões de pessoas são associadas a uma cooperativa de crédito, e a primeira comemoração do cooperativismo de crédito foi em 17 de janeiro de 1927.

[...] esta data foi escolhida em homenagem a Benjamin Franklin, conhecido como o “Apóstolo da Economia.” Em um segundo momento, a Associação Nacional de Cooperativas de Crédito (CUNA) dos Estados Unidos, decidiu em 1948, comemorar o dia do Cooperativismo de Crédito toda terceira quinta-feira do mês de outubro. Esta data foi acampada, posteriormente, pelos membros do Conselho Mundial de Cooperativas de Crédito (WOCCU), tornando o dia uma celebração internacional para as cooperativas de todos os continentes.

Como Benjamim Franklin era conhecido como o “Apóstolo da Economia”, a primeira comemoração ao cooperativismo de crédito foi celebrada no dia de seu aniversário. Entretanto, como o cooperativismo estava na fase inicial de desenvolvimento em muitos países, a pequena adesão não fortaleceu a comemoração, que não se repetiu por vinte anos, até a CUNA estabelecer nova data. (CONFEBRAS, 2011).

A comemoração do cooperativismo de crédito é importante, pois celebra o empenho dos pioneiros em prol da ajuda mútua e da preocupação com o bem estar da comunidade.

2.1.1 Conceito e Definição do Cooperativismo

O cooperativismo vem da palavra cooperar, que significa trabalhar em união com outras pessoas que possuem um mesmo objetivo. Klaes (2006, p. 26) define cooperativismo como

um movimento que busca constituir uma sociedade justa, livre e fraterna, através da organização social e econômica da comunidade, em base democráticas, para atender suas necessidades reais, remunerando adequadamente o trabalho de cada um de seus cooperados.

Klaes (2006) ainda acrescenta que o cooperativismo é uma doutrina que tem como objetivo a solução de problemas sociais por meio da criação de comunidades de cooperação, formadas por indivíduos livres que realizam a gestão da produção e participariam igualmente dos bens produzidos.

Neste sentido, o ato cooperativo é uma atitude ou disposição de um grupo de pessoas que consideram a cooperativa como uma forma ideal de organização das atividades. Para Veiga e Fonseca (2002, p. 18), o cooperativismo “é um sistema de ideias, valores e forma de organização da produção de bens e serviços e do consumo que reconhece as cooperativas como forma ideal de organização das atividades socioeconômicas.”

É por meio da cooperação que as pessoas se organizam em defesa de seus interesses, com o intuito de construir uma cooperativa que gere renda, e que acima de tudo garanta a qualidade de vida dos cooperados.

Bagolin (2005) define cooperativismo como

o empreendimento econômico de propriedade e sob controle de seus usuários, que realiza a intermediação dos interesses econômicos desses com o mercado, e que distribui benefícios e custos na razão da utilização que os usuários-proprietários fazem dos serviços a eles disponibilizados.

Veiga e Fonseca (2002, p. 17) complementam que, o cooperativismo “é um sistema de cooperação econômica que pode envolver várias formas de produção

e de trabalho, e aparece historicamente junto com o capitalismo, mas se propõe como uma das maneiras de sua superação.”

No entender de Ricciardi e Lemos (2000), o cooperativismo pode ser visto como um sistema econômico peculiar, em que o trabalho comanda o capital. As pessoas que se associam cooperativamente são as donas do capital e as proprietárias dos demais meios de produção, além de serem a própria força de trabalho.

Para organizar os associados em uma cooperativa, são estabelecidos os princípios do cooperativismo, os quais devem ser seguidos por todas as cooperativas. Estes princípios são aceitos no mundo inteiro sendo que, sua formulação mais recente foi estabelecida pela Aliança Cooperativa Internacional no ano de 1995.

2.1.2 Princípios do Cooperativismo

Os princípios do cooperativismo são as linhas orientadoras pelas quais as cooperativas colocam em prática seus valores. Sendo que, são opostos aos do capitalismo porque invertem as relações entre a empresa, seus trabalhadores e seus clientes. (VEIGA; FONSECA, 2002).

Veiga e Fonseca (2002) acrescentam ainda, que os princípios foram promulgados pelos Pioneiros de Rochdale. Após sucessivos congressos da Aliança Cooperativa Internacional, foram discutidos, reformulados e aperfeiçoados, inclusive no Congresso de 23 de setembro de 1995.

Para Cattani (2003, p. 63),

os valores das cooperativas, estão baseados nos valores de auto ajuda, responsabilidade própria, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Com base na tradição de seus fundadores, os membros das cooperativas acreditam nos valores éticos de honestidade, sinceridade, responsabilidade social e preocupação com os outros.

Neste sentido, as cooperativas existem para prestarem serviços aos seus associados, mas acima de tudo repassam aos cooperados os valores morais que devem ser colocados em prática.

Conforme o Sebrae (2011)

embora sobre vários aspectos uma Cooperativa seja similar a outros tipos de empresas e associações, ela se diferencia daquelas na sua finalidade, na forma de propriedade e de controle, e na distribuição dos benefícios por ela gerados. Essas diferenças definem uma Cooperativa e explicam seu funcionamento. Para organizar essas características e possibilitar uma formulação única para o sistema, foram estabelecidos os princípios do cooperativismo, pelos quais todas as cooperativas devem balizar seu funcionamento e sua relação com os cooperados e com o mercado.

O Quadro 1 apresenta os princípios do cooperativismo, que regem as cooperativas, deixando-as bem estruturadas para melhor atender aos cooperados.

PRINCÍPIOS	FUNÇÕES
Adesão voluntária e livre	As cooperativas são organizações voluntárias, abertas a todas as pessoas aptas a usar seus serviços e dispostas a aceitar as responsabilidades de sócio, sem discriminação social, racial, política, religiosa e de gênero.
Controle democrático pelos membros	As cooperativas são organizações democráticas, controladas por seus sócios, que participam ativamente no estabelecimento de suas políticas e na tomada de decisões.
Participação econômica dos membros	Os sócios contribuem de forma equitativa e controlam democraticamente o capital de suas cooperativas.
Autonomia e independência	As cooperativas são organizações autônomas de ajuda mútua, controladas por seus membros.
Educação, formação e informação	As cooperativas proporcionam educação e formação aos seus membros, dirigentes eleitos e administradores, de modo a contribuir efetivamente para o seu desenvolvimento.
Cooperação entre cooperativas	As cooperativas atendem a seus membros mais efetivamente e fortalecem o movimento cooperativo trabalhando juntas, através de estruturas locais, nacionais, regionais e internacionais.
Preocupação com a comunidade	As cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades, municípios, regiões, estados e países através de políticas aprovadas por seus membros.

Quadro 1: Princípios do cooperativismo

Fonte: Adaptado de Veiga e Fonseca (2002).

Estes princípios são os que tornam as cooperativas com uma visão de união e de cooperação, tornando-as um modo de ajuda mútua e de trabalho em conjunto.

2.2 Cooperativas de Crédito

Atualmente as cooperativas de crédito vêm conquistando cada vez mais espaço no Brasil, pois se destacam pela suas taxas e tarifas baixas. Neste sentido, Silva (2010, p. 11) acrescenta que

as cooperativas de crédito, não têm por objetivo o lucro, mas, por meio da cooperação, oferecer aos associados acesso mais simples a produtos e serviços financeiros com taxas e tarifas menores do que as oferecidas por outras instituições financeiras.

Desta forma, entende-se que as cooperativas de crédito são uma ótima solução para quem procura taxas, juros e tarifas de serviços menores do que as praticadas por outras instituições financeiras.

Para Veiga e Fonseca (2002), as cooperativas de crédito podem ser urbanas ou rurais, e realizam serviços, como por exemplo, concessão de crédito aos seus clientes. O início de sua denominação deve ser: Cooperativa de Crédito Rural ou Cooperativa de Crédito Mútuo.

Segundo a Unicred (2011), as Cooperativas de Crédito Mútuo são formadas por categorias de profissionais unitárias ou afins, com ou sem vínculo trabalhista voltada para área urbana. Já as Cooperativas de Crédito Rural são formadas por pessoas que desenvolvam atividades agrícolas, pecuárias ou extrativas, ou se dediquem a operações de captura e transformação do pescado.

Veiga e Fonseca (2002, p. 48) ressaltam que

nas cooperativa de crédito, os depositantes são os cooperados que, portanto, têm controle direto sobre o destino dos depósitos. Os cooperados controlam os ganhos das várias operações realizadas com seus depósitos e estes ganhos são depois repartidos entre eles ou reinvestidos conforme for deliberado em assembleias, inclusive podendo financiar outros empreendimentos cooperativos.

Os ganhos que a cooperativa possa ter no decorrer do exercício são divididos entre os cooperados. Deste modo, Silva (2010) acresce que tudo aquilo

que em um banco corresponde ao lucro, em uma cooperativa é denominado sobras, isto é, volta para o cliente na forma de capitalização da cooperativa e/ou diretamente em sua conta-corrente.

O autor acrescenta ainda que

as cooperativas de crédito respondem por cerca de 2% dos recursos movimentados pelo sistema financeiro do País. O grande desafio é tornar esse modelo mais conhecido e mostrar para a sociedade que o banco que o cliente sempre quis não é banco. É uma cooperativa de crédito. (SILVA, 2010, p.11)

Pode-se dizer que o desafio de tornar as cooperativas de crédito um modelo de instituição financeira mais conhecida, é desafiador. Porém, elas estão ganhando espaço no mercado, logo o seu reconhecimento fará parte da realidade atual.

2.3 Crédito

Com relação ao papel econômico e social que o crédito possui, Silva (2000) destaca que este possibilita às empresas aumentarem seu nível de atividade, estimula o consumo influenciando na demanda, ajuda as pessoas a obterem moradia, bens e até alimentos, e facilita a execução de projetos para os quais as empresas não disponham de recursos próprios suficientes.

De acordo com Schrickel (2000, p. 25),

o patrimônio a ser concedido deve ser próprio. Com efeito, não nos é factível ceder coisa alheia sem expreso consentimento de seu legítimo proprietário. As instituições financeiras não seguem estritamente este postulado, porquanto são agentes intermediadores de riquezas (poupanças) e do meio circulante, devidamente autorizadas pelas autoridades monetárias. Atuando na captação e empréstimo de recursos.

Neste contexto, como as instituições financeiras são intermediadoras de concessão de crédito, podem ceder a terceiros valores captados, como forma de empréstimos, aplicando taxas e juros condizentes à linha de crédito solicitada pelo cliente.

Sobre este aspecto, Santos (2006, p. 15) elucida que “crédito refere-se à troca de um valor presente por uma promessa de reembolso futuro, não necessariamente, em virtude do fator risco.”

Cabe ressaltar que as instituições financeiras concedem crédito visando alcançar resultados financeiros positivos. Sendo que tal concessão contribui para a permanência da organização no mercado, mesmo trazendo consigo riscos de possíveis perdas.

De acordo com Beckman (1949 apud SANTOS, 2006, p. 15),

a oferta de crédito por parte de empresas e instituições financeiras deve ser vista como um importante recurso estratégico para alcançar a meta principal da administração financeira, ou seja, a de atender às necessidades de todos os supridores de capital e agregar valor ao patrimônio dos acionistas.

É visível que o crédito está presente no cotidiano das pessoas e empresas, e este facilita a aquisição de bens duráveis e não-duráveis. Desta forma, Silva (2000) acrescenta que por meio do crédito, as pessoas físicas podem satisfazer necessidades de consumo bem como adquirir bens.

Schrickel (2000, p. 11) enfatiza que

todos nós, tanto as pessoas, quanto as empresas, estamos continuamente às voltas com o dilema de uma equação simples: a constante combinação de nossos recursos finitos com o conjuntos de nossas imaginações e necessidades infinitas – “existem mais maneiras de se gastar dinheiros, por exemplo, do que de ganhá-lo” – ou seja, a procura por Crédito, para satisfazer ao elenco de necessidades, desde as mais elementares de sobrevivência, até as mais ousadas e imaginosas.

Deste modo, fica evidente que o crédito é essencial para as pessoas físicas e jurídicas. Contudo, é necessário ter um amplo conhecimento desta área, pois o crédito é um facilitador no momento das aquisições, e estas podem se tornar compulsivas se o consumidor não estiver ciente de suas condições financeiras.

2.3.1 Conceito e Função do Crédito

A concessão do crédito é importante para as organizações na obtenção do lucro, especialmente nas instituições financeiras onde suas receitas dependem diretamente da concessão de empréstimos. Assim, Assaf Neto e Brito (2008) ressaltam que para uma instituição financeira, crédito refere-se, principalmente, à atividade de colocar um valor à disposição de um tomador de recursos sob a forma de um empréstimo ou financiamento, mediante compromisso de pagamento a uma data futura.

Para Silva (2006, p. 39), “a palavra crédito, dependendo do contexto do qual se esteja tratando, tem vários significados. Num sentido restrito e específico, crédito consiste na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento.”

Schrickel (2000, p. 25) acrescenta que crédito

é todo ato de vontade ou disposição de alguém de destacar ou ceder, temporariamente, parte de seu patrimônio a um terceiro, com a expectativa de que esta parcela volte a sua posse integralmente, após decorrido o tempo estipulado.

Neste sentido, crédito basicamente significa pretensão de alguém emprestar por tempo determinado, parte de seu patrimônio, objetivando ter ganhos futuros referentes a juros cobrados. Conforme Silva (2000), a função do crédito consiste em avaliar a capacidade de pagamento do tomador, visando assegurar a reputação e a solidez das instituições financeiras.

Para Assaf Neto e Silva (2002, p. 107), o crédito é conceituado como

troca de bens presentes por bens futuros. De um lado, uma empresa que concede crédito troca produtos por uma promessa de pagamento futuro. Já uma empresa que obtém crédito, recebe produtos e assume o compromisso de efetuar o pagamento no futuro. O resultado de uma operação de crédito refere-se ao compromisso assumido pelo comprador em quitar sua dívida. Este compromisso pode estar expresso num instrumento como duplicata a receber, a nota promissória, o cheque pré-datado, o comprovante de venda no cartão de crédito etc.

Seguindo esta linha de pensamento Ferreira e Ferreira (1999) ressaltam que crédito significa confiança, boa reputação, ou seja, pagar em dia suas dívidas e honrar com os compromissos assumidos.

Desta forma, entende-se que não basta o tomador possuir apenas um comprovante de rendimento alto que demonstre sua condição de pagamento, é imprescindível que tenha boa fé, honre com suas obrigações, ou seja, liquide suas contas em dia para ser merecedor de mais crédito.

Assim, entende-se que o crédito é fundamental para suprir as necessidades da sociedade e indispensável para as instituições financeiras que obtém seus lucros oriundos da concessão. Porém, é primordial que estas organizações adotem uma política adequada de crédito e cobrança, pois dessa forma elas minimizam os riscos com a inadimplência e maximizam o recebimento dos devedores.

2.3.2 Política de Crédito e Cobrança

A utilização de ferramentas que auxiliem no processo antes da liberação do crédito é essencial para as organizações, pois contribuem para a minimização dos riscos de inadimplências. Também se faz necessário adotar uma sistemática para efetuar a cobrança nos casos em que o tomador tornou-se inadimplente.

Para Silva (2000, p. 103), “a política de crédito é um guia para a decisão de crédito, porém não é a decisão; rege a concessão de crédito, porém não concede o crédito; orienta a concessão de crédito para o objetivo desejado, mas não é objetivo.”

Conforme Tavares (1988, p. 123), em relação ao manual de crédito e cobrança, este

[...] constitui um instrumento básico no processo de administração financeira da empresa. O seu volume poderá variar em função do porte ou grau de complexidade da empresa, devendo, porém, existir até mesmo nas organizações de médio porte. O seu principal objetivo é servir como guia permanente de referência e orientação o desenvolvimento do processo decisório de administração de crédito e cobrança, constituindo também um instrumento adicional de treinamento, considerados os procedimentos específicos da empresa.

Tavares (2000) acrescenta que, a fim de atender as exigências do manual adotado pela empresa, um programa de treinamento deve ser definido, considerando os diversos gerentes e funcionários da área de crédito e cobrança.

Segundo Braga (1989, p. 116), “a política de crédito de uma empresa fornece os parâmetros que determinam se deve ser ou não concedido crédito a um cliente e, em caso afirmativo, qual o valor do limite de crédito a ser atribuído.”

Entretanto, a adoção de políticas de crédito e cobrança não define por si só a decisão a ser tomada, apenas traça o caminho a ser seguido, objetivando facilitar esse processo.

Silva (2000, p. 103) afirma que “a política de crédito é também chamada por alguns autores de “padrões de crédito”, sendo seu objetivo básico a orientação nas decisões de crédito, em face dos objetivos desejados e estabelecidos.”

Sendo assim, a definição de uma política de crédito e cobrança deve ser cautelosa, pois ela pode afetar diretamente a rentabilidade de uma organização. Isso

porque o volume de vendas varia de acordo com a rigidez da política estabelecida, podendo, então, aumentar ou diminuir o seu faturamento.

Santos (2001, p. 37) acrescenta que

se a empresa adotar uma política de crédito liberal, conseguirá maior volume de vendas à custa de maior risco de inadimplência. Ao contrário, uma política de crédito restritiva trará baixo risco de inadimplência, mas reduzirá as vendas.

Neste contexto, ao determinar uma política criteriosa dentro da empresa, é imprescindível que o setor de crédito e cobrança esteja ciente de todas as regras impostas. Cabe esclarecer que nos casos em que o manual não for seguido, a empresa poderá enfrentar graves riscos com o crédito e sofrer problemas com perdas futuras.

2.3.3 Risco de Crédito

As instituições financeiras que concedem crédito diariamente convivem com o risco de não receber o empréstimo efetuado para determinado cliente. Segundo Silva (2000, p. 75), “o risco de crédito é a probabilidade de que o recebimento não ocorra.”

O autor complementa ainda, que cada vez que uma instituição financeira concede um empréstimo ou um financiamento, está assumindo o risco de não receber, ou seja, o cliente pode não cumprir a promessa de pagamento.

As razões que levam o cliente ao não-cumprimento de sua obrigação perante a instituição, podem estar relacionadas a vários fatores, tais como: desemprego, a sua capacidade de gerir os negócios, doença, caráter, entre outros.

Validando esta ideia Schrickel (2000, p. 163) elucida que

o maior risco para o prestador ao conceder crédito a indivíduos concentra-se no eventual colapso de suas finanças pessoais, seja porque perdeu o emprego, ou devido a um processo de separação litigiosa, um acidente ou doença grave em família, ou porque simplesmente extrapolou o limite da prudência na satisfação de suas necessidades infinitas de bens e serviços.

Complementando o exposto por Schrickel, Santos (2006) acrescenta que além dos fatores sistemáticos ou externos sobre a capacidade de pagamento dos

clientes, deve ser considerado também que pode ocorrer um aumento nas taxas de juros. Como consequência, empresas e pessoas físicas tendem a enfrentar maiores dificuldades para honrar suas dívidas, expondo os credores a maior probabilidade de perdas financeiras com a inadimplência.

Segundo Brito (2003, p. 16),

na atividade bancária, esse tipo de risco apresenta-se de forma intensa, uma vez que, nas transações bancárias, o direito de receber sempre é de uma das partes; portanto, está presente nas operações intermediadas, efetuadas pelas instituições financeiras.

É inevitável a presença do risco nas instituições financeiras, uma vez que elas concedem crédito diariamente. Com isso, ele pode ganhar dimensões relevantes caso as empresas não busquem controlar a concessão dos créditos repassados a seus clientes.

No entanto, Schrickel (2000, p. 45) aponta que o risco de crédito

sempre estará presente em qualquer empréstimo, não há empréstimo sem riscos. Porém, o risco deve ser razoável e compatível com o negócio do banco e à sua margem mínima almejada (receita). Como razoável, entendemos todo risco que não seja o princípio, verdadeira extrapolação do bom sendo.

A análise de crédito faz-se necessária no intuito de minimizar estes riscos que as instituições vêm enfrentando, pois, por meio dela, verifica-se as condições de pagamento de cada tomador, dentre outros fatores que auxiliam na diminuição da inadimplência.

2.4 Análise de Crédito

Para minimizar riscos na concessão de crédito e evitar possíveis perdas para as organizações, é primordial que seja realizada uma criteriosa análise de crédito, principalmente nas instituições financeiras, que concedem crédito diariamente, e estão sujeitas a perdas a qualquer momento.

Schrickel (2000, p. 25) afirma que

o principal objetivo da análise de crédito numa instituição financeira (como para qualquer prestador) é o de identificar os riscos nas situações de empréstimo, evidenciar conclusões quanto à capacidade de pagamento do tomador, e fazer recomendações relativas à melhor estruturação, e tipo de

empréstimo a conceder, à luz das necessidades financeiras do solicitante, dos riscos identificados e mantendo, adicionalmente, sob perspectiva, a maximização dos resultados da instituição.

Da mesma forma que é necessária para as instituições financeiras a liberação do crédito, é importante o recebimento do valor emprestado, pois a partir do momento em que o crédito é concedido, a empresa tem o risco de que o tomador seja inadimplente.

De acordo com Schrickel (2000, p. 27),

a análise de crédito envolve a habilidade de fazer uma decisão de crédito, dentro de um cenário de incertezas e constantes mutações e informações incompletas. Esta habilidade depende da capacidade de analisar logicamente situações, não raro, complexas, e chegar a uma conclusão clara, prática e factível de ser implementada.

Portanto, a análise de crédito tem o papel de, por meio da captura de informações, avaliar os riscos do não recebimento caso seja concedido o crédito. Santos (2006, p. 43), descreve que “o objetivo da análise de crédito é o de averiguar se o cliente possui idoneidade e capacidade financeira para amortizar a dívida.”

Cabe ressaltar que a análise também tem o objetivo de chegar a uma decisão, não importa o quanto seja complexa, o importante é avaliar se o crédito deverá ou não ser concedido ao tomador.

Nesse aspecto, Santos (2006, p. 16) acrescenta ainda que

a determinação do risco de inadimplência constitui-se em uma das principais preocupações dos credores, tendo em vista relacionar-se com a ocorrência de perdas financeiras que poderão prejudicar a liquidez (capacidade de honrar dívidas com os fornecedores de capital) e a capacitação de recursos nos mercados financeiro e de capitais.

Sob a visão de Silva (2006, p. 121), “a matéria-prima para a decisão de crédito é a informação. A obtenção de informações confiáveis e o competente tratamento das mesmas constituem uma base sólida para uma decisão de crédito.”

Frequentemente, os profissionais da área de crédito das principais instituições financeiras utilizam dois procedimentos para analisar o risco de pessoas físicas em concessões de créditos: a análise subjetiva e a análise objetiva.

A análise subjetiva é baseada na experiência adquirida dos analistas de crédito, no conhecimento técnico, no bom-senso e na disponibilidade de informações (internas e externas) que lhes possibilitem diagnosticar se o cliente possui idoneidade e capacidade de gerar receita para honrar o pagamento das parcelas dos financiamentos.

A análise objetiva busca centrar-se nas metodologias, com a finalidade de apurar resultados matemáticos que atestem a capacidade de pagamento dos tomadores. Essa análise está amparada em pontuações de riscos, esta pontuação de crédito é um instrumento estatístico desenvolvido para que o analista avalie a probabilidade de que determinado cliente venha a tornar-se inadimplente no futuro. (LIMA; GALARDI; NEUBAUER, 2007, p. 107).

Assim sendo, faz-se necessário o uso de uma criteriosa análise, a fim de conhecer adequadamente o cliente, e principalmente, suas reais condições de pagamento. Para isso é imprescindível que o analista utilize a ferramenta “C’s do Crédito” para analisar mais detalhadamente o futuro tomador, assim obtendo informações relevantes e confiáveis, para a concretização do processo.

2.5 Os C’s do Crédito

Para que a concessão do crédito seja feita da forma mais segura possível, é importante analisar as informações do tomador, objetivando que o futuro pagamento das parcelas serão efetuadas. Tais informações que serviram de base para o analista de crédito são conhecidas como os C’s do crédito.

Segundo Schrickel (2000, p. 48)

utilizando uma terminologia mais apropriada, dizemos que as bases primárias de crédito são os 4 “C”, que são divididos em dois grupos, 1º aspectos pessoais: caráter e capacidade; 2º aspectos financeiros: capital e condições. Um 5 C pode vir a tona quando os “C” Financeiros não dão sustentação para o crédito almejado, ou a capacidade plena é questionável: colateral.

Complementando a ideia de Schrickel, Santos (2000) enfatiza que os C’s do crédito são necessários para a análise subjetiva da capacidade financeira dos tomadores, desta forma conceitua cada “C” conforme o Quadro 2:

Caráter	Idoneidade atual do cliente na amortização de empréstimos
Capacidade	Habilidade do cliente na conversão de seus ativos em renda ou receita
Capital	Situação econômico-financeira
Colateral	Vinculação de bens patrimoniais ao contrato de empréstimo
Condições	Impacto dos fatores externos sobre a fonte primária de pagamento

Quadro 2: C’s do Crédito

Fonte: Adaptado de Santos (2000).

Para melhor entendimento dos C's do Crédito, aborda-se na sequência deste trabalho os 5 C's como ferramenta para análise do crédito.

2.5.1 Caráter

O caráter pode ser considerado o “C” mais importante, pois é a intenção do tomador pagar suas obrigações, isto é, por meio deste item avalia-se a idoneidade do cliente. Blatt (1999) complementa que o caráter faz menção ao risco moral, ou seja, a intenção ou a determinação do cliente de honrar ou não seus compromissos assumidos.

Desta forma Braga (1989, p. 117) acrescenta que o caráter refere-se à intenção

do devedor em pagar suas dívidas, independentemente de haver ou não condições de fazê-lo. As informações cadastrais obtidas junto a bancos, fornecedores e agências especializadas permitem conhecer os hábitos de pagamento (“é pontual”, “costuma pagar com dias de atraso”, só tem pago os títulos apontados em cartório”, “tem títulos protestados” etc.).

Cabe ressaltar que este primeiro “C” é imprescindível para as pessoas que necessitam obter crédito de terceiros, pois não basta apenas ter recursos financeiros se não houver a vontade de honrar suas obrigações.

Conforme Schrickel (2000, p. 50), “se o Caráter for inaceitável, por certo todos os demais “C” também estarão potencialmente comprometidos, eis que sua credibilidade será também por certo, questionável.”

Schrickel (2000) ainda acrescenta que falhas e negligências quanto à avaliação do Caráter do tomador de empréstimos conduz a surpresas pelo prestador. Entende-se que a análise de forma incorreta neste item, pode acarretar para o credor graves problemas, como por exemplo, a inadimplência.

Neste sentido, conclui-se que o cliente pode ter um bom caráter, no entanto pode não ter capacidade de pagamento de suas obrigações, logo os demais C's do crédito, devem ser analisados em conjunto.

2.5.2 Capacidade

Este tópico avalia a disposição do tomador em saldar suas dívidas, ou seja, se caráter é a intenção de pagar as obrigações, capacidade é a condição para conseguir realizar o pagamento.

Para Schrickel (2000, p. 51)

até a alguns anos a capacidade dos tomadores de crédito era menos crítica que nos dias atuais. Grande parcela das decisões dos emprestadores repousava na reputação familiar do tomador potencial. A tradição das gerações passadas é que dava suporte, e mesmo “bancava” as decisões de emprestar. Porém, este cenário mudou significativamente a partir do processo de aceleração da industrialização do país (segunda metade deste século).

Nos dias atuais não basta o tomador vir de uma família bem conceituada na cidade. O analista de crédito avaliará o cliente, se certificando que ele tem capacidade para honrar com suas obrigações.

Outro fator que deve ser considerado para a definição da capacidade do tomador, conforme Santos (2000), é a análise do currículo profissional. Certamente haverá mais evidências de capacidade num indivíduo que tenha demonstrado estabilidade de empregos em cargos de alto nível, do que em outro, em sentido inverso: instabilidade e flutuação de cargos.

Portanto, pode-se dizer que a renda do cliente é uma informação importante para que o analista de crédito possa avaliar a capacidade de pagamento do tomador, desta forma tendo uma maior segurança em seu processo de decisão.

2.5.3 Capital

Este item avalia a situação econômico-financeira do tomador, ou seja, compreende os bens e direitos disponíveis para satisfazer o pagamento das obrigações assumidas pelo possuidor do crédito.

Para Silva (2000, p. 97),

o Capital refere-se à situação econômico-financeira da empresa, no que diz respeito a seus bens e recursos possuídos para saldar seus débitos.

Portanto, o C de Capital é medido mediante análise dos índices financeiros, tendo, evidentemente, um significado muito mais amplo do que aquele que é dado à conta de capital na contabilidade.

Santos (2000) ressalta que o capital é medido pela situação financeira, econômica e patrimonial do cliente, levando-se em consideração a composição dos recursos, onde são aplicados e como são financiados. Para avaliar estes recursos das empresas e pessoas físicas, são analisados os demonstrativos contábeis e a declaração de imposto de renda, respectivamente.

Conforme Santos (2000, p. 46),

no Brasil as fontes de pesquisa são extremamente questionáveis à veracidade das informações, em muitos casos não refletindo a exata situação financeira e patrimonial dos clientes. Isso se deve ao fato de que os clientes podem manipular e/ou omitir suas informações financeiras com o propósito de obterem aprovação em suas propostas de crédito.

Desta forma, é importante que o profissional do crédito se certifique da veracidade das informações disponibilizadas pelo tomador. Observando sempre a autenticidade dos documentos, e buscando subsídios pertinentes aos documentos apresentados.

2.5.4 Condições

O “C” de condições refere-se a fatores econômicos do tomador, que influenciam o ambiente no qual este faz parte, podendo comprometer o pagamento da dívida.

Para Santos (2000, p. 47), este item está associado

com a análise do impacto de fatores sistemáticos ou externos sobre a fonte primária de pagamento (renda ou receita). A atenção nessa informação é de extrema importância para a determinação do risco total de crédito, uma vez que, dependendo da gravidade do fator sistemático – exemplos típicos de situação recessiva com aumento nas taxas de desemprego –, o banco poderá enfrentar grandes dificuldades para receber os créditos.

Em meio aos fatores negativos que podem afetar as condições de pagamento do tomador, pode ser citado ainda, o aumento das taxas de juros, a inflação, uma crise econômica, entre outros.

Neste contexto, Braga (1989, p. 117) afirma que

as condições são relativas a fatores externos e microeconômicos, envolvendo: sazonalidade do produto, efeitos da moda sobre continuidade do negócio, essencialidade do produto, influência de outro ramo de atividade, sensibilidade do próprio ramo a problemas de liquidez e outros, porte da empresa em relação a outras do mesmo ramo e de outros ramos.

Neste sentido, as condições de pagamento do tomador podem ser afetadas por circunstâncias externas, desta forma interferindo de maneira negativa o cumprimento de suas obrigações perante aos seus credores.

2.5.5 Colateral

Este indicador refere-se às garantias patrimoniais colocadas pelo tomador, para atribuir maior segurança ao crédito solicitado. Acrescenta Santos (2000, p. 47) que o “C” colateral,

está associado com a análise da riqueza patrimonial de pessoas físicas e empresas (bens móveis e imóveis), considerando a possibilidade futura de vinculação de bens ao contrato de crédito, em casos de perda (parcial ou total) da fonte primária de pagamento.

O item Colateral representa uma garantia complementar ao credor, pois é uma forma de reverter o valor emprestado caso não haja pagamento da dívida. Neste sentido, Gitman (2004, p. 521) menciona que “quanto maior o volume de ativos disponíveis, maior a possibilidade de que uma empresa consiga recuperar fundos se o cliente não cumprir suas obrigações de pagamento.”

No entanto, para que a análise das garantias ocorra de forma exata, é importante que todas as informações disponíveis sejam claras e concretas, para que o analista tome a decisão que julgar correta.

Schrickel (2000, p. 55) define que,

o colateral numa decisão de crédito serve para contrabalancear e atenuar eventuais impactos negativos decorrentes do enfraquecimento de um dos três elementos: capacidade, capital e condições. Este enfraquecimento implica maior risco e o colateral presta-se a compensar esta elevação do risco, das incertezas futuras quanto ao pagamento do crédito.

Desta forma, a segurança que a instituição possui é representada pelo “C” do colateral, pois é por meio dele que o analista de crédito irá definir se o tomador

possui condições para saldar sua dívida, em caso negativo, deverá ser recorrido ao bem móvel ou imóvel dado em garantia.

2.6 Garantias

Nos casos em que o analista de crédito verificar algum ponto fraco do tomador quanto a sua capacidade de pagamento, poderá ser solicitado uma garantia. Por meio destas, o credor obtém a possibilidade de recuperar o valor do débito.

Conforme Silva (2000, p. 98), “a garantia é uma espécie de segurança adicional e, em alguns casos, a concessão de crédito precisará dela para compensar as fraquezas decorrentes dos outros fatores de risco.”

Cabe ressaltar que o crédito não deve ser concedido apenas com base nas garantias oferecidas, pois se for pego como fonte de pagamento de um crédito o bem envolvido, o crédito não está sendo concedido, e sim está sendo adquirido um bem que poderia não ser de interesse da empresa. (BLATT, 1999).

Neste sentido, as garantias classificam-se em pessoais e reais. Santos 2000, p. 34) menciona que a garantias pessoais

em vez de serem constituídas sobre coisas específicas, repousam sobre pessoas (físicas e jurídicas). Essa modalidade de garantia não vincula nenhum bem específico do cliente ou do garantidor, mas recai sobre a totalidade dos bens que ambos possuírem no momento da liquidação do empréstimo.

Desta forma, a garantia pessoal é quando o credor conta com a promessa de pagamento e com a garantia comum que o devedor possa lhe dar. No entanto, pode-se dizer que exemplos de garantias pessoais são os avalistas e fianças.

Com relação à garantia real ocorre

quando se constitui uma garantia sobre determinado bem, esse bem estará comprometido legalmente com o contrato de crédito, ao qual se vincula. Caso o cliente não apresente condições financeiras de amortizar o valor total do empréstimo, o bem estará à disposição do credor, que, mediante processo, poderá recorrer à recuperação do empréstimo, via venda judicial. (SANTOS, 2000, p. 37).

Pode-se dizer que este tipo de garantia torna a concessão de crédito mais segura, pois há um bem específico vinculado a transação. Os instrumentos mais conhecidos e utilizados como garantias reais são: caução, penhor, hipoteca, e alienação fiduciária.

2.6.1 Avalista

Este tipo de garantia pessoal é frequentemente utilizada na concessão de crédito. Trata-se de uma pessoa que fica solidariamente responsável juntamente com o tomador pelo pagamento do crédito. Neste contexto, Silva (2000, p. 330) salienta que “o aval é uma garantia em que o avalista assume a mesma posição jurídica do avalizado, tornando-se solidário pela liquidação da dívida.”

Santos (2000, p. 35) acrescenta que

o avalista é o responsável pela amortização do empréstimo, da mesma maneira que o devedor principal, não havendo, portanto, benefícios de ordem. Por ser garantia solidária ao pagamento de uma dívida, pode ser exigido integralmente do avalista, independentemente de ser cobrado ou não o devedor principal.

Sendo assim, o avalista pode ser uma garantia de pagamento, pois caso o tomador não possa honrar com suas obrigações, o aval se responsabilizará pela dívida.

Complementa Berni (1999, p. 72), que o avalista é também chamado juridicamente de

“devedor solidário”, ou seja, aquele que participa diretamente como co-responsável do crédito assumido. Anteriormente, por questões jurídicas, protestava-se, ou executava-se inicialmente o chamado “devedor” e, posteriormente, executava-se o avalista; hoje, tanto o protesto e a execução do devedor e avalista podem ocorrer simultaneamente.

Santos (2000) ressalta, que o avalista garante apenas o valor que está expresso no contrato assinado. Muitas instituições pretendem que os avais assumam as responsabilidades por obrigações que vão além das previstas na promissória, o que é um expediente que, às vezes, funciona nos tribunais.

Com relação à obrigatoriedade da assinatura do cônjuge do avalista no contrato, Santos (2000, p. 35) ressalta que

a lei não exige a assinatura conjunta de marido e mulher para validade no aval. No entanto, recomenda-se a obtenção do aval de ambos, porque, em caso de execução judicial, o cônjuge que não prestou o aval poderá pedir a exclusão de sua parte nos bens comuns do casal (menção), impedindo que a totalidade dos bens seja penhorada.

Desta forma, mesmo que a assinatura do cônjuge não seja obrigatória, é importante que as instituições financeiras tornem esta prática indispensável. No entanto, ao contrário desta garantia pessoal, a fiança só tem validade se tiver a assinatura do cônjuge.

2.6.2 Fiança

A fiança é uma segunda garantia pessoal, no qual uma pessoa física ou jurídica promete como fiador, pagar a obrigação de um terceiro se este não o fizer. Validando esta ideia, Ortolani (2000, p. 57) acrescenta que “dá-se o contrato de fiança, quando uma pessoa se obriga por outra, para com seu credor, a satisfazer a obrigação, caso o devedor não o cumpra.”

Conforme Silva (2000, p. 330),

a fiança é um tipo de garantia pessoal, em que o fiador promete satisfazer a obrigação de um terceiro para maior segurança do credor. Na fiança, poderá haver o denominado “benefício da ordem”, isto é, o credor deverá acionar primeiro diretamente o devedor e, após, o fiador, salvo se este renunciar o benefício.

Esta garantia se diferencia do avalista, pois compreende além do capital e os juros, as despesas decorrentes do processo, já no caso do aval ele responde apenas pelo que está expresso no título assinado.

Cabe ressaltar que neste tipo de garantia em caso de inadimplência, a dívida deverá ser cobrada primeiramente do devedor principal. Se for constatado a impossibilidade do mesmo honrar suas obrigações, o credor poderá acionar o fiador.

Neste sentido, Blatt (1999, p. 220) menciona que,

o fiador demandado pelo pagamento da dívida tem o direito de exigir, até a contestação do processo, que sejam primeiro penhorados os bens do devedor principal. No entanto, perde esta oportunidade caso tiver concordado expressamente em renunciar ao benefício de ordem, ou obrigar-se como devedor solidário e/ou principal pagador, ou nos casos em que o devedor for insolvente ou falido.

Desta forma, por serem penhorados primeiramente os bens do devedor principal, a execução deste tipo de garantia tende a ser mais demorada comparada ao avalista. No entanto, é de critério da instituição verificar quais as melhores vantagens entre as duas das garantias pessoais: avalista e fiança.

2.6.3 Caução

As garantias por caução podem ser reais ou pessoais. Quando for por caução real, haverá a vinculação de um bem móvel ou imóvel garantindo a operação. No caso de garantia pessoal, se baseia na confiança e na idoneidade das pessoas envolvidas contratualmente e que se obrigam a efetuar os pagamentos em data conveniada e com prazo pré-definidos. (LEONI; LEONI, 1997).

Segundo a FIESP (2011), na caução

o objeto da garantia é o direito do garantidor representado pelo título de crédito e não pelo título em si. Por isso, a garantia necessita da entrega do título ao credor, por meio de contrato firmado entre as partes. Pelo contrato de caução, o credor exerce todos os direitos sobre o título de crédito, porém sempre em nome e por conta do caucionante, isto é, não há uma cessão do título. Havendo o pagamento do título caucionado, o valor pago permanecerá garantindo o cumprimento da obrigação.

Assim, entende-se que a caução é uma forma de prudência que o credor tem perante um possível dano que o tomador venha causar devido à falta de cumprimento de alguma obrigação. No entanto, vale ressaltar que a caução não é uma forma de pagamento, e sim uma garantia. E como tal, consiste em o tomador entregar ao credor bens incorpóreos para assegurá-lo que as obrigações assumidas serão saudadas.

2.6.4 Penhor

O penhor é uma garantia real que consiste no devedor ou o garantidor transferir um bem móvel ao credor, assim garantindo o cumprimento das obrigações.

Segundo Blatt (1999, p. 203),

o penhor é o tipo de garantia real que submete coisa móvel ou mobilizável ao cumprimento de uma obrigação e, para que a garantia seja constituída, há necessidade de que o bem seja entregue fisicamente ao credor, ou a alguém que o represente.

Portanto, o penhor se dá com a efetivação da entrega do bem ao credor. Na visão de Silva (2000), o bem fica sob posse do credor como forma de garantia da dívida, porém não lhe é permitido seu uso. Se o devedor não liquidar a dívida, o credor pode provocar a venda judicial, sendo proibido ao mesmo tempo apropriar-se do bem.

Neste sentido, Acosta (2008) enfatiza que

penhor cabe apenas para bens móveis, singulares ou coletivos, corpóreos ou incorpóreos, de existência atual ou futura, não vinculando o imóvel. Assim, deve a coisa empenhada ser alienável e de natureza indivisível, não existindo a redução do penhor pelo adimplemento parcial da obrigação. Em tal caso, a garantia permanece íntegra e total até que se verifique a quitação, mesmo em caso de pagamento parcial.

Para que a operação de penhora seja validada, é necessário efetuar o registro público do contrato. Evitando futuramente que terceiros não sejam prejudicados por desconhecerem que o bem estava penhorado.

2.6.5 Hipoteca

É uma garantia que se refere a bens imóveis que o tomador repassa ao credor como forma de pagamento da dívida. Com relação aos bens passíveis de hipoteca, Santos (2000) menciona que são: terras, casas, prédios, apartamentos, sítios, lotes, navios e aviões.

Pacievitch (2011) acrescenta que são bens passíveis de hipoteca: imóveis, terrenos, chácaras, fazendas, também são válidos os acessórios dos imóveis conjuntamente com eles: benfeitorias, melhoramentos, as máquinas da fábrica, matas, árvores de corte, lavouras, frutos pendentes, implementos agrícolas, gado, entre outros.

Caracterizando a hipoteca, Leoni e Leoni (1997, p. 137) elucidam que,

contratualmente, observa-se com maior clareza que se trata de direito real constituído a favor do credor sobre um bem imóvel do devedor ou até mesmo de terceiros para deixá-lo em garantia da dívida contraída, sem,

entretanto, tirá-lo da posse de seu verdadeiro dono. Por falta de pagamento, todavia, poderá vir a perdê-lo.

Salienta-se que para ter validade esta garantia, a hipoteca deve ser formalizada no cartório de registro de imóveis. Assim, efetuando a escrituração pública e competente anotação na respectiva matrícula do imóvel.

Conforme Silva (2000, p. 334), “um mesmo bem pode ser hipotecado junto a vários credores simultaneamente, havendo preferência do credor pela ordem de registro.” Porém, cabe ressaltar, que os credores não poderão requerer a venda do imóvel antes de vencida à primeira hipoteca.

2.6.6 Alienação Fiduciária

Esta modalidade de garantia real se dá por meio da transferência de um bem móvel ao credor, que passa a ser o proprietário do mesmo, ainda que o bem permaneça com o devedor.

Neste sentido, Andre (2011) ressalta que a venda de um veículo alienado não é permitida sem a concordância expressa da instituição financeira. A transferência para terceiros só será permitida com o consentimento do agente financeiro depois de aprovar o cadastro dessa pessoa, mantendo o veículo alienado enquanto houver saldo devedor.

A alienação fiduciária tem por objeto

bens móveis e identificáveis, e se opera com a transferência da posse indireta do bem para o credor, ficando o devedor apenas com a posse indireta, isto é, o devedor alienante não é proprietário do bem alienado, tão-somente faz uso dele. Uma vez liquidado o financiamento em que esta garantia foi oferecida, a posse indireta retorna às mãos do devedor, que se torna titular do domínio pleno do bem. (SILVA, 2000, p. 335).

Nos casos em que o devedor não liquidar a dívida, o credor poderá vender o bem em garantia para saldar o crédito inadimplente e demais despesas que geraram, havendo algum saldo, este deverá ser entregue ao devedor.

2.7 Cadastro

Em toda empresa ou instituição financeira que utiliza a venda a prazo ou concessão de crédito, com pagamento posterior a compra ou ao empréstimo, é necessário ter uma ficha cadastral onde engloba os dados do cliente como: estado civil, idade, sexo, renda, referências comerciais, entre outros.

Conforme Berni (1999, p. 93)

os cadastros devem ser atualizados semestralmente e elaborados por empresas de confiança (Serasa) e outros. Não são menos informativos, mas resultam em indicativos importantes que auxiliam também a decisão de crédito, porque nos fornecem dados patrimoniais, seguro, fontes de renda, atividade, tempo de permanência nessa atividade, sede, filiais, distribuições, produtos, participações e, ainda, outros elementos que são mutáveis com o decorrer do tempo [...].

É importante no momento de preencher a ficha cadastral colher o máximo de informação possível do cliente, e na sequência, confirmar estes dados por meio de empresas confiáveis, como Serasa, SPC, Equifax entre outros, para comprovar a idoneidade do mesmo. Estas ferramentas são fundamentais para avaliar o cliente, e é um elemento indispensável para o processo de concessão de crédito.

Porém Silva (2000, p. 150) ressalta que “o excessivo número de informações pode, além de não ser usado no processo decisório, “irritar” o cliente, uma vez que o preenchimento de um cadastro é sempre um processo trabalhoso.” Por isso, deve constar na ficha cadastral somente informações realmente imprescindíveis, que permitem conhecer o cliente e avaliar o risco que o envolve.

2.7.1 Importância do Cadastro

Para que o analista conceda o crédito com segurança, é necessário que a empresa faça uso da ficha cadastral, que é um importante instrumento para o credor, pois

pois ao mesmo tempo em que permite identificar e segmentar os bons e maus pagadores, permite também avaliar a situação econômico-financeira do cliente e dimensionar seu potencial. Desta forma, uma ficha cadastral

bem elaborada auxilia adequadamente aqueles que decidem a concessão do crédito. (BLATT 1999, p. 78).

Deste modo, fica evidente o quanto uma ficha cadastral bem elaborada é essencial para as empresas que concedem crédito há seus clientes, pois é por meio delas que as organizações irão conhecer os futuros tomadores.

Conforme salienta Veiga e Fonseca (2002, p. 21) é de fundamental importância à compilação dos dados, que

qualifiquem as pessoas em qualquer nível de atividade, seja comercial, industrial, escolar, Forças Armadas, polícia etc. Enfim, no mundo atual, este banco de dados é imprescindível para qualquer gestão, pois serve para inúmeras inserções, como: mala direta, cobrança etc. Trata-se de coletânea de dados sobre pessoas físicas e jurídicas, ordenadas de maneira que possam ser acessados via arquivo físico, fitas magnéticas, microfilmagens para diferentes objetivos. (VEIGA; FONSECA, 2002, p. 21).

Neste contexto, destaca-se que o cadastro é uma ferramenta que auxilia o analista de crédito nas tomadas de decisão. Deste modo, as fichas cadastrais devem estar completas com todas as informações preenchidas, tanto para as pessoas físicas como jurídicas.

2.7.2 Cadastro Pessoa Física

Na elaboração do cadastro de pessoas físicas devem ser solicitadas informações que permitem ao credor conhecer seu cliente no que refere-se principalmente a questões financeiras e ao mesmo tempo avaliar o risco que este pode trazer para a empresa.

Para Leoni e Leoni (1997, p. 21), o cadastro de pessoa física é a “coletânea dos dados dos cidadãos, que estão em pleno gozo das prerrogativas constitucionais, legais e do espírito de solidariedade humana.”

No entanto, não existe nenhum modelo padrão de ficha cadastral de pessoa física para ser preenchida. Assim, cada empresa deve elaborar a sua, de forma que contemple as necessidades das instituições.

Todavia, há algumas informações que são consideradas essenciais para constar na ficha cadastral. De acordo com Schrickel (2000, p. 91)

para a construção das informações básicas sobre o pretendente de crédito é preciso que este apresente alguns documentos, que constituirão seus dados cadastrais: certidão de casamento, se casado (a); cédula de identidade (RG); certidão de identificação do contribuinte (CIC); declaração de bens (anexo da declaração do Imposto de Renda ou declaração datada e assinada, em que constem, discriminadamente, os bens e os respectivos valores atualizados); comprovante de rendimentos; comprovante de residência [...].

Neste contexto, existem alguns documentos considerados básicos para o preenchimento do cadastro, dentre eles esta a comprovação dos dados pessoais por meio da cédula de identidade (RG) e do cadastro de pessoa física (CPF), a comprovação do estado civil bem como o comprovante de renda.

O Quadro 3 evidencia os aspectos relacionados a estes documentos.

Registro Geral - RG	O nome do cliente deverá ser conferido com o original da cédula de identidade, expedida pelas autoridades competentes, não podendo conter rasuras, emendas, ou qualquer irregularidades em seu preenchimento.
Cadastro de Pessoa Física – CPF	Identificação emitida pela Secretaria da Fazenda da Receita Federal e fornecida a todos os contribuintes do Imposto de Renda. Por meio deste documento é realizada a consulta em órgãos de informações.
Estado civil	Este dado não deve ser omitido do cadastro, pois auxilia no momento das assinaturas nos contratos. Quando o cliente for solteiro deverá apresentar a certidão de nascimento; casado a certidão casamento; viúvo a certidão de casamento acompanhado do atestado de óbito; separado ou divorciado a certidão de casamento com averbação da separação ou divórcio e quando o cliente viver em união estável deverá apresentar o comprovante de estado civil para união estável.
Comprovante de residência	Para comprovação do local de residência, o cadastrado deverá apresentar faturas recentes de água, energia elétrica e telefone.
Comprovante de renda	Este é um documento fundamental para o processo, especialmente para o analista de crédito. A comprovação da renda deve ser estipulada por cada empresa.

Quadro 3: Comprovação dos dados pessoais

Fonte: Adaptado de Leoni e Leoni (1998).

Os documentos que comprovam os dados dos clientes devem ser comparados uns com os outros, para que se evite qualquer tipo de fraude.

2.7.3 Cadastro Pessoa Jurídica

No cadastro da pessoa jurídica deve-se solicitar o máximo de informações possíveis, de modo que possa ser avaliada sua situação econômico-financeira. Desta forma, alguns documentos são essenciais para o preenchimento do cadastro, como por exemplo: contrato social com as alterações, cartão do CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica), demonstrativos contábeis, demonstrativos financeiros, relação de faturamento dos últimos doze meses, relação de fornecedores, documentação completa dos sócios, entre outros.

O contrato social é um documento que engloba diversos dados e alguns destes devem ser preenchidos na ficha cadastral. Para Blatt (1999, p. 87),

o contrato social é um documento que tem como objetivo formalizar a constituição de uma sociedade (empresa). Por meio dele pode-se observar e analisar os seguintes itens referentes à empresa: denominação social; localização (endereço); ramos de atividade; tipo de sociedade constituída (por quotas de responsabilidade limitada e outras); montante utilizando para constituição da sociedade (capital social integralizado dividido em quotas de valor representativo); quem detém o controle da empresa e quem responde pela mesma; data de encerramento do exercício social (que corresponderá à data de elaboração do balanço).

De posse deste documento, o analista de crédito avalia os aspectos legais da entidade, assim como compara a veracidade dos dados repassados pelo cliente. É importante observar as alterações contratuais, pois segundo Leoni (1998), as empresas podem sofrer modificações em sua estrutura social, como transformação, incorporação, fusão e cisão. Deste modo, as empresas que passaram por estas alterações devem ser analisadas com mais cautelas, para evitar possíveis problemas herdados do passado.

Outro documento relevante para a elaboração do cadastro de pessoa jurídica é o demonstrativo financeiro, que segundo Blatt (1999, p. 89)

tem por finalidade apresentar a situação econômico-financeira da empresa em um determinado período. Ele encerra a sequência dos procedimentos contábeis, pois representa a junção do balanço (ativo e passivo) com a demonstração de resultados e outros demonstrativos. Constitui-se também no relatório sucinto das operações realizadas pela empresa durante um determinado período de tempo.

Percebe-se assim a importância da exigência deste documento, pois possibilita que o analista verifique a situação econômico-financeira da empresa, avaliando as condições que a organização possui para adquirir crédito.

2.7.4 Convênios e Fontes de Informações

Para que a concessão do crédito seja feita de forma segura, faz-se necessário que o analista possua o máximo de informações confiáveis a respeito do tomador. Desta forma, minimiza-se a possibilidade de erros e o risco de inadimplência.

De acordo com Silva (2000, p. 86)

é comum muitas empresas organizarem-se em convênios para a troca de informações comerciais, possibilitando detectar com certa rapidez quando um cliente começa atrasar ou entrar em dificuldade financeira. Os convênios facilitam também a consulta a outros fornecedores, diferentes daqueles escolhidos e indicados pelo cliente.

Nos casos das instituições financeiras, Reinaldo Filho (2011) menciona que utilizam de bancos de dados, públicos e privados para avaliar o risco do crédito de cada cliente, assim, apresentando para a empresa uma probabilidade de pagamento do montante emprestado ou não.

Neste sentido, se constatado junto aos órgãos consultados que o tomador oferece risco para a empresa, o analista irá aplicar uma taxa maior para o crédito solicitado, ou até mesmo deixar de concedê-lo.

Em sua maioria, os bancos de dados possuem apenas elementos negativos, relativos à inadimplência de dívidas. Porém, segundo Reinaldo Filho (2011) os convênios e fontes de informações

ao invés de somente compilar informação negativa, também armazenam dados positivos, relativos ao histórico de adimplência dos clientes e tomadores de empréstimos bancários, disponibilizando as operações por ele contratadas (incluindo prazo e forma de pagamento das prestações).

Neste sentido, as consultas junto aos órgãos como Serasa, Serviço de Proteção ao Crédito – SPC, Sistema de Informação ao Crédito – SCR e o Equifax, são relevantes no processo de concessão de crédito, pois fornecem informações

cadastrais do cliente que podem ser comparadas com os documentos apresentados por eles. Assim a empresa pode assegurar-se quanto à veracidade dos dados e a idoneidade do cliente.

2.7.4.1 Serasa

A empresa Serasa foi criada em 1968 de uma ação cooperada entre bancos que buscavam informações rápidas e seguras para dar suporte às decisões de crédito. Na década de 90, a instituição começou a expandir sua atuação ao fornecer informações e análise para os diversos segmentos da economia e para empresas de todos os portes.

Atualmente a Serasa atua no mercado nacional e internacional, é especializada em prestar serviços de informações tanto de pessoa física como jurídica, auxiliando no processo de decisão ao crédito. Sendo a principal empresa do País nesse ramo, e uma das maiores do mundo. A Serasa facilita hoje 2,5 milhões de transações por dia. (SERASA, 2011).

Conforme dados extraídos do *site* Serasa Experian (2011),

a Serasa é uma empresa privada que possui um dos maiores bancos de dados do mundo e dedica sua atividade à prestação de serviços de interesse geral [...]. Em seus computadores são armazenados dados cadastrais de empresas e cidadãos e informações negativas que indicam dívidas vencidas e não pagas e os registros de protesto de título, ações judiciais, cheques sem fundos e outros registros provenientes de fontes públicas e oficiais. Os dados de dívidas vencidas são enviados sob convênio com credores/fornecedores, indicando os dados do devedor.

Por meio da Serasa as empresas obtêm informações confiáveis dos clientes. Além disso, auxilia as instituições em caso de inadimplência, pois cada organização pode incluir seus devedores no sistema Serasa, deixando-os impedidos de solicitar crédito em outro lugar.

Esta fonte de informação se faz importante principalmente para o analista de crédito, que avalia os dados do cliente, tais como, informações cadastrais, participações em outras empresas, pendências financeiras, protestos, dentre outros. Assim, a consulta a esta entidade pode ser realizada de forma rápida e segura, via

internet por meio de um *login* e senha que é disponibilizada a cada empresa que contrata os serviços da Serasa *Experian*.

2.7.4.2 Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)

O Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) é representado pela Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de cada município. Ele atua no mercado nacional e reúne informações sobre pessoas físicas e jurídicas.

Conforme Silva (2000, p. 86), os Serviços de Proteção ao Crédito – SPCs, “registram (“negativam”) as pessoas que estão em atraso ou em falta de pagamento. Essas informações alimentam as empresas comerciais e instituições financeiras filiadas aos SPCs.” Desta forma, este serviço auxilia as organizações a maximizar o recebimento dos créditos inadimplentes.

O SPC fornece às empresas filiadas, informações sobre o futuro tomador do crédito. Como por exemplo, a confirmação dos dados cadastrais, há quanto tempo e com que frequência compra no comércio, se possui alguma pendência financeira, dentre outros. Estas consultas podem ser efetuadas por telefone ou via *internet*.

Leoni e Leoni (1997) acrescenta que por meio do SPC obtêm-se as seguintes informações: para pessoa física e jurídica – protestos e cheques sem fundo, e somente para pessoas físicas – registro de débito e passagens creditícias.

Neste sentido, por meio de consultas a este sistema, é possível obter informações confiáveis, relacionadas à conduta do cliente, permitindo ao analista de crédito que tome a decisão com maior segurança.

2.7.4.3 Sistema de Informações de Crédito (SCR)

Este sistema é um banco de dados que registra os empréstimos e financiamentos, que as pessoas físicas e jurídicas possuem perante as instituições financeiras.

Com este órgão de consulta, o analista de crédito avalia o risco que cada cliente pode trazer para a empresa. Ou seja, nos casos em que o tomador já possui sua renda comprometida em outras instituições financeiras, o crédito pode ser negado.

Conforme Bancoob (2011)

as informações remetidas ao SCR são de exclusiva responsabilidade das instituições financeiras, inclusive, no que diz respeito às inclusões, correções, exclusões, marcações sub judice, ao registro de medidas judiciais e de manifestações de discordância apresentadas pelos contratantes, e são enviadas ao Banco Central mensalmente. As instituições financeiras integrantes do SCR podem ter acesso aos dados consolidados das operações de crédito de clientes, desde que formalmente autorizadas por estes.

Desta forma, para consultar o Sistema de Informação de Crédito, é necessário que o cliente autorize formalmente que a instituição verifique seus valores registrados perante o SCR.

Segundo o Banco Central (2011),

o Sistema de Informação de Crédito do Banco Central é o maior cadastro brasileiro baseado em informações positivas e contém dados sobre o comportamento dos clientes no que se refere às suas obrigações contraídas no sistema financeiro. Esses dados são compartilhados com as instituições participantes, contribuindo para diminuir a inadimplência e melhorar a gestão do risco de crédito.

Neste sentido, é possível perceber que o SCR é uma importante ferramenta para as instituições financeiras na gestão de suas carteiras de crédito. Este avalia o futuro tomador e dá suporte a inadimplência, isso porque, o devedor fica registrado com dívida vencida no Sistema de Informações de Crédito, assim tendo problemas futuros com novos créditos que solicitará.

2.7.4.4 Equifax

A empresa Equifax iniciou suas operações no Brasil em 1998, com a aquisição do controle acionário do SCI - Segurança ao Crédito e Informações, fundada em 1974. Mantém o banco de dados atualizado diariamente, armazenando informações completas sobre o comportamento comercial de empresas e pessoas físicas de todo território nacional, com acesso disponível de qualquer parte do Brasil ou exterior. (EQUIFAX, 2011).

A Equifax não se limita apenas ao fornecimento de dados de inadimplemento. Seu banco de dados contempla informações como hábitos de pagamento tais como: pontualidade; volume de crédito acumulado; e outros dados que possibilitam a avaliação do perfil de empresas e pessoas físicas e, conseqüentemente, permite tomar decisões de liberar, negar ou estabelecer limites de crédito aos mesmos.

Portanto, esta é mais uma importante ferramenta para o analista de crédito no momento da tomada de decisão, tendo em vista que traz consigo dados relevantes sobre o comportamento do cliente.

2.8 Inadimplência

A inadimplência nas instituições ocorre no momento em que o tomador do crédito não honra com suas obrigações de pagamento, ou seja, a dívida não é liquidada no prazo estabelecido.

Conforme Ângelo e Silveira (2000, p. 273),

o termo inadimplência refere-se ao devedor que inadimpli, que não cumpre no termo convencionado suas obrigações contratuais. De acordo com essa definição, qualquer atraso, mesmo que por um dia, colocaria o consumidor na condição de inadimplente.

Neste sentido, os gestores devem evitar a inadimplência, tendo em vista que créditos não recebidos em grandes proporções podem prejudicar a continuidade da empresa no mercado.

Santos (2006, p. 16) corrobora que,

a determinação do risco de inadimplência constitui-se em uma das principais preocupações dos credores, tendo em vista relacionar-se com a ocorrência de perdas financeiras que poderão prejudicar a liquidez (capacidade de honrar dívidas com os supridores de capital) e a capacitação de recursos nos mercados financeiros e de capital.

Desta forma, a empresa ao conceder crédito, se expõe ao risco de inadimplência, e para reduzir ao máximo tais riscos, é de fundamental importância que a organização utilize uma análise de crédito criteriosa, bem como estabelecer procedimentos de cobrança.

3 ESTUDO DE CASO

Neste capítulo apresentam-se primeiramente informações gerais sobre a empresa objeto de estudo. Em seguida descrevem-se os dados coletados referente ao processo de concessão de crédito e a cobrança efetuada com os inadimplentes, demonstrando as deficiências encontradas nos processos utilizados pela empresa. Assim, sugestionando proposta de melhorias para tornar o processo de análise de crédito mais eficaz, minimizando o índice de inadimplência.

3.1 Caracterização da Empresa

A Cooperativa de Crédito dos Médicos, Profissionais da Saúde, Contabilistas e Empresários da Região Sul Catarinense Ltda, conhecida por seu nome comercial – Unicred Sul Catarinense, situa-se à Rua Antonio de Lucca, nº 191, Bairro Pio Correa do município de Criciúma – SC, atua no setor de cooperativismo de crédito fornecendo aos seus associados diversos produtos e serviços.

3.1.1 Histórico

A Unicred Criciúma foi à terceira cooperativa do sistema implantada em Santa Catarina. O movimento para criar a unidade de Criciúma iniciou-se em 1993 pelos médicos Dr. Rozenir Ramos, Dr. João de Bona Castelan Filho e Dr. Renato Mattos.

A assembléia de fundação aconteceu em 20 de janeiro de 1994, nas dependências do Criciúma Clube. A administração da cooperativa iniciou com um diretor presidente, um diretor administrativo e um diretor financeiro. Quinze médicos participavam ainda dos conselhos de Administração e Fiscal. Contava com duas agências situadas na cidade de Criciúma, e uma nas cidades de Araranguá e Içara.

Neste primeiro momento, podiam associar-se à cooperativa, pessoas físicas que fossem profissionais da saúde de nível superior das seguintes categorias: médicas (inclusive veterinárias), assistente social, bioquímicas, biológicas, de enfermagem, farmacêuticas, fisioterapêuticas, fonoaudiológicas, nutricionistas, odontológicas, psicológicas, de terapia ocupacional, de tecnólogos em radiologia, engenharia agrônoma, de educação física. Ou ainda, pessoas jurídicas que tenham por objeto as mesmas ou correlatas atividades econômicas mencionadas. Além disso, pessoas físicas como pais ou cônjuge do cooperado também podiam associar-se a Unicred Criciúma.

No dia 9 de outubro de 2006, no auditório do Colégio Marista, realizou-se a segunda Assembléia Geral Extraordinária (AGE). Neste dia foi aprovada a abertura do quadro social aos contabilistas devidamente registrados no Conselho Regional de Contabilidade (CRC). Desta forma, a nova razão social da cooperativa passa a ser: Cooperativa de Crédito dos Médicos e Demais Profissionais da Saúde e de Contabilistas de Criciúma Ltda.

Ocorreu no dia 25 de março de 2008 a Assembléia Geral Extraordinária, onde foi aprovada a abertura do quadro social para os empresários da área de atuação da Unicred Sul Catarinense vinculados as suas respectivas associações de classe. Como a cooperativa acrescentou mais uma classe profissional, sua atual razão social é Cooperativa de Crédito dos Médicos, Profissionais da Saúde, Contabilistas e Empresários de Criciúma Ltda.

Em 20 de maio de 2008 foi realizada a AGE conjunta entre Cooperativa dos Médicos e Demais Profissionais da Saúde e de Contabilistas de Criciúma Ltda e Cooperativa de Crédito dos Médicos e demais Profissionais da Saúde e de Contabilistas da Região Amurel Ltda. Na ocasião aprovou-se por unanimidade dos presentes a incorporação da Unicred Amurel pela Unicred Criciúma.

Com isso, a Unicred Criciúma passa a ser denominada como Unicred Sul Catarinense, pois sua área de ação abrange todos os municípios da região Sul de Santa Catarina.

Atualmente a Unicred Sul Catarinense conta com duas agências localizadas na cidade de Criciúma, e uma nas cidades de Araranguá, Içara, Orleans, Braço do Norte, Tubarão, Laguna e Imbituba. Além destas, conta também com dois postos de atendimento nos hospitais da Unimed, um Criciúma e outro em Tubarão.

Hoje a cooperativa é administrada pela Diretoria Executiva, que é composta por um Diretor Presidente, um Diretor Administrativo, um Diretor Financeiro, e com a incorporação a Uniced Sul Catarinense passou a ter um Diretor Regional, todos eleitos em Assembléia Geral Extraordinária pelos associados. Fazem parte também da administração, 6 conselheiros fiscais e 12 administrativos, que fiscalizam a contabilidade e a administração da cooperativa, tomando decisões junto à Diretoria Executiva.

Para que as pessoas físicas e jurídicas possam associar-se a Uniced Sul Catarinense, devem apresentar o documento que comprove sua classe profissional na área da saúde, contabilista ou empresário, e integralizar a cota capital, que fará parte do capital social da cooperativa.

3.1.2 Mercado de Atuação

Em 1994 quando foi criada a Uniced Criciúma, seu mercado de atuação se concentrava nos municípios da Amrec – Associação dos Municípios da Região Carbonífera e Amesc – Associação dos Municípios do Extremo Sul Catarinense, e podiam associar-se a cooperativa apenas pessoas físicas que fossem profissionais da área da saúde ou ainda pessoas jurídicas que tivessem a mesma atividade mencionada.

Após aprovações em assembleias, a empresa passou a atuar na região Sul de Santa Catarina, abrangendo os municípios pertencentes a esta região. Atualmente, o público que pode fazer parte do quadro societário desta cooperativa é o de profissionais da área da saúde, contabilistas e empresários.

3.1.3 Produtos e Serviços

A Uniced Sul Catarinense vem se aprimorando diariamente para melhor atender seus cooperados, buscando trazer produtos e serviços diferenciados, sempre objetivando oferecer benefícios aos associados.

Atualmente os cooperados contam com os produtos demonstrados no Quadro 4.

Produtos	Descrição
Conta corrente	funciona como a de um banco, porém toda a movimentação financeira que o associado faz, gera um saldo médio que dá direito a distribuição de sobras no final do exercício.
Talões de cheque	este produto oferecido ao associado é personalizado com a marca Unicred.
Cheque especial	é um limite que a instituição disponibiliza na conta corrente do associado, sendo calculado com base na sua renda e movimentação financeira.
Aplicações	os prazos variam de 30 dias a dois anos, porém quanto mais tempo deixar aplicado, maior é a rentabilidade.
Desconto de cheque e duplicata	destina-se para quem precisa transformar o seu recebível pré-datado em dinheiro à vista.
Precaver	o Plano de Previdência Complementar (Precaver) é um planejamento financeiro que visa garantir um futuro tranquilo.
Linhas de crédito	a cooperativa disponibiliza ao associado diversas linhas de crédito, como: reforma e construção, crédito pessoal, financiamento de imóvel, financiamento de veículo, entre outros.
Cartão de crédito e débito	possui abrangência nacional e internacional. O cartão de crédito não tem tarifa ou anuidade, já o cartão de débito fica isento destes custos somente nos primeiros 6 meses.
Corretora de seguros	o sistema Unicred possui sua própria corretora de seguros, o associado pode fazer seu seguro de vida, automóvel, residencial, profissional ou empresarial.

Quadro 4: Produtos Unicred Sul Catarinense

Fonte: Adaptado da Cartilha do Associado (2009).

Os serviços oferecidos pela cooperativa aos seus associados são evidenciados no Quadro 5.

Serviços	Descrição
Depósitos e transferências	este serviço pode ser de três tipos: DOC, TED ou transferência entre contas.
Pagamento de contas	apenas os associados podem efetuar pagamentos de contas nos caixas da Unicred. As faturas que podem ser pagas são de água, luz, telefone e outras que a cooperativa tenha convênio, além de todas aquelas que estejam dentro do prazo de vencimento.
Débito automático	é uma forma segura de que as contas serão pagas na data correta, além de que o serviço oferece comodidade ao cooperado.
Visanet e mastercard	os associados filiados nas redes recebem suas vendas de cartão de crédito ou débito em sua conta corrente na Unicred.
Carteira de cobrança	é um sistema gerenciável via internet, onde o próprio cooperado controla o recebimento de seus créditos gerados com as vendas a prazo.
Unicred Net	através do site da cooperativa o associado pode acessar sua conta corrente, verificar suas aplicações e seus empréstimos, efetuar ou agendar o pagamento de títulos, verificar sua cota-capital, sua carteira de cobrança, entre outros.

Quadro 5: Serviços Unicred Sul Catarinense

Fonte: Adaptado da Cartilha do Associado (2009).

Para que a cooperativa possa disponibilizar aos cooperados estes produtos e serviços de forma adequada, faz-se necessário que a empresa possua uma estrutura organizacional que delegue as funções para cada colaborador.

3.1.4 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional em uma empresa projeta os níveis hierárquicos, organiza os relacionamentos e os fluxos das informações de cada setor dentro da organização. Deve ser delineada de acordo com os objetivos e estratégias que a instituição possui, ou seja, é formada para alcançar as situações almeçadas pela empresa.

Na Figura 4, evidencia-se o organograma da organização em estudo, sendo que este apresenta os departamentos que constam na Unidade Administrativa, e que proporcionam suporte às agências que pertencem a Unicred Sul Catarinense.

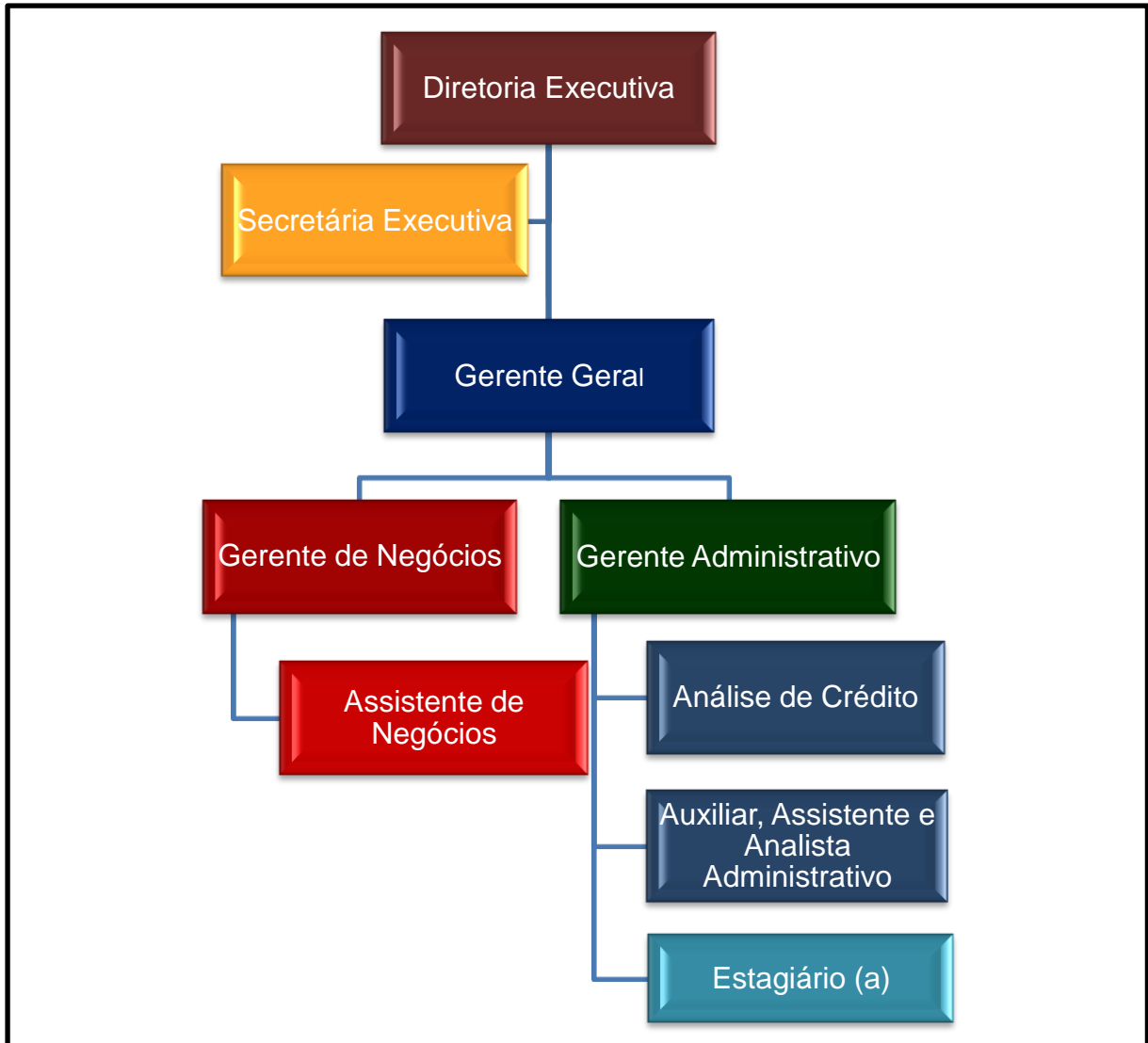


Figura 4: Organograma Unidade Administrativa

Fonte: Unicred (2011).

Por meio desta estrutura é possível visualizar a quem cada profissional está subordinado. Facilitando a compreensão dos cargos e funções de cada um colaborador.

Os cargos como secretária executiva e gerente geral estão diretamente subordinados a diretoria executiva, os gerentes de negócios e administrativo se reportam ao gerente geral para auxílio nas decisões. Os demais setores, como assistente de negócio, analistas, assistentes, auxiliares administrativos e estagiários possuem seus dirigentes imediatos o gerente de negócio e o gerente administrativo.

O setor de análise de crédito é composto por três funcionários, sendo que um possui o cargo de analista de crédito, responsável por analisar os créditos solicitados pelos cooperados. Este colaborador realiza seu trabalho por meio de um

sistema utilizado pela cooperativa, e quando necessário se reporta aos gerentes de negócios, administrativo, geral e diretoria executiva para auxiliar em suas decisões.

Os demais colaboradores ligados ao setor de crédito, possuem os cargos de analista administrativo e assistente administrativo, que efetuam as funções de arquivamento dos contratos de empréstimo, controle de inadimplência, dentre outras atividades pertinentes a esta área.

Os organogramas das agências que pertencem à cooperativa seguem um padrão. Dependendo do porte, a demanda de funcionário pode ser maior ou menor, porém cabe ao gerente determinar cada função a seus subordinados, seguindo a estrutura organizacional demonstrada na Figura 5.



Figura 5: Organograma das Agências

Fonte: Unicred (2011).

Porém, cabe ressaltar que os assistentes de negócios, supervisor administrativo e operacional, atendentes, caixas e auxiliar administrativo são subordinados ao gerente de agência. Contudo, o gerente de agência é subordinado a diretoria executiva e ao gerente geral, ambos mencionados na estrutura organizacional da Unidade Administrativa.

3.2 Descrição e Análise dos Dados Coletados

Segundo informações obtidas junto à empresa objeto de estudo, verificou-se os seguintes itens: o comitê de crédito formado para analisar as solicitações efetuadas por cooperados; os critérios de concessão do crédito; a classificação e a reclassificação de risco; a política de cobrança; a inadimplência gerada na cooperativa; e o controle efetuado para diminuir a inadimplência.

3.2.1 Comitê de Crédito

A cooperativa em estudo conta com comitês para aprovar ou recusar os créditos solicitados pelos associados. As propostas são efetuadas por meio do sistema que a instituição utiliza, e são elaboradas pelos assistentes de negócio das agências que compõe a Unicred Sul Catarinense, conforme a solicitação de cada cliente.

Desta forma, a primeira análise de crédito a ser efetuada, é realizada pelos assistentes de negócios, que apresentam parecer à operação. A segunda análise é executada pelo gerente de agência, que o mesmo deve acrescentar sua decisão ao parecer de quem elaborou a proposta.

Após as decisões da agência favoráveis ao crédito solicitado pelo cliente, as propostas são encaminhadas aos demais comitês de crédito, que analisam as condições que o cooperado possui, se são compatíveis ou não com o valor requerido.

As propostas são enviadas à um sistema *online*, conhecido por gestor de crédito, interligado ao sistema da cooperativa, em que somente os membros participantes do comitê possuem acesso a esta ferramenta para efetuar as votações.

A instituição possui cinco comitês, os quais são compostos pelos gerentes de agência, analista de crédito, gerente de negócios, gerente administrativo, gerente geral, diretoria executiva e membros do conselho de administração. Cabe ressaltar que o analista de crédito deve estar em todos os comitês, pois é seu dever efetuar

uma análise da proposta antes de encaminhar aos demais participantes. O Quadro 6 demonstra os cinco comitês que fazem as aprovações das propostas.

	Comitê	Participantes
1	Agência	- Gerente da Agência - Analista de Crédito
2	Misto	- Gerente da Agência - Analista de Crédito - Gerente de Negócios - Gerente Administrativo
3	U.A. (Unidade Administrativa)	- Gerente da Agência - Analista de Crédito - Gerente de Negócios - Gerente Administrativo - Gerente Geral
4	Diretor	- Analista de Crédito - Gerente Geral - Diretor Executivo - Diretor Executivo - Diretor Executivo
5	CONAD	- Analista de Crédito - Membros do Conselho de Administração - Gerente Geral

Quadro 6: Participantes do comitê de crédito

Fonte: Unicred (2011).

As alçadas que cada comitê possui para aprovações dos créditos no sistema gestor de crédito variam conforme o porte de cada agência. São consideradas agências de pequeno porte aquelas situadas em Laguna, Imbituba, Braço do Norte, Orleans, Içara e no Hospital São João Batista (Criciúma); a de médio porte está localizada em Araranguá; e a de grande porte em Criciúma e Tubarão. Por meio do Quadro 7 visualiza-se o montante em valores de cada comitê.

Comitê	Membros	Porte	Montante
Agência	Gerente da Agência / Analista de Crédito	Pequeno	R\$ 20.000,00
		Médio	R\$ 30.000,00
		Grande	R\$ 50.000,00
Misto	Gerente de Negócios / Gerente da Agência / Gerente Administrativo / Analista de Crédito	Pequeno	R\$ 50.000,00
		Médio	R\$ 70.000,00
		Grande	R\$ 100.000,00
U.A.	Gerente de Negócios / Gerente da Agência / Gerente Administrativo / Analista de Crédito / Gerente Geral	Todos	R\$ 200.000,00
Diretor	Diretor Executivo / Diretor Executivo / Diretor Executivo / Analista de Crédito / Gerente Geral	Todos	R\$ 300.000,00
CONAD	Membros do Conselho de Administração / Gerente Geral / Analista de Crédito	Todos	15% do PR da Singular

Quadro 7: Alçadas dos comitês de crédito

Fonte: Unicred (2011).

Com relação ao primeiro comitê, para uma agência de médio porte, possui alçada de 30 mil reais, ou seja, são aprovadas por este comitê somente as propostas que não ultrapassem este valor. Aquelas que não estiverem enquadradas neste montante são repassadas aos próximos grupos de decisão.

Mesmo os comitês tendo alçadas determinadas por valores estabelecidos conforme consta no Quadro 7, o sistema gestor de crédito apresenta algumas regras que podem fazer com que as propostas sejam encaminhadas a outros comitês, conforme podem ser observadas no Quadro 8.

Regras	Descrições	Comitês
Tempo de associação	Não deve ser liberado crédito para associado com menos de 30 dias de associação	Misto
Dívidas vencidas na cooperativa	Tomador possui histórico de atrasos superiores há 30 dias nos últimos 12 meses.	Diretor
Endividamento total	Só deve ser liberado se o endividamento no Sistema Financeiro Nacional – SFN não ultrapassar 50% da renda bruta anual para pessoa física e 20% do faturamento bruto anual para pessoa jurídica.	U.A.
Registro CCF	Associado com registro no CCF	U.A.
Registro Serasa	Quaisquer tipo de registro no Serasa.	Misto
Dívidas vencidas no SFN	Não deve ser liberado crédito para associado que possua dívidas vencidas no SFN.	Diretor
Cheques devolvidos alínea 12	Associado com registro de cheque devolvido (alínea 12) na Unicred nos últimos 12 meses e no momento não está no CCF.	Misto
Tomador e avalista de operações em atraso	O associado tomador não pode ser avalista de operações que estejam em atraso.	U.A.
Tomador pessoa física com limite de idade	Associado pessoa física com idade maior ou igual há 70 anos.	U.A.
Avalista com registro no Serasa	Não deve ser liberado crédito para associado com avalista que tiver registro no Serasa.	U.A.
Avalista com dívida vencida no SFN	Não deve ser liberado crédito para associado com avalista que tiver dívida vencida no SFN.	U.A.
Avalista pessoa jurídica	Nos casos de associado solicitar crédito e colocar um avalista que seja pessoa jurídica.	U.A.
Funcionário	Tomador é funcionário da cooperativa ou familiar de primeiro grau.	Diretor

Quadro 8: Regras do gestor de crédito

Fonte: Adaptado da Unicred (2011).

Por meio do sistema gestor de crédito e de algumas regras impostas por ele, a análise fica mais criteriosa e auxilia o analista em sua tomada de decisão, pois

o sistema sinaliza os pontos fracos que o cooperado possui, tais como: comprometimento de renda, restrições no Serasa, cheques devolvidos, dentre outros.

3.2.2 Critérios de Concessão do Crédito

Com o intuito de minimizar os riscos que a empresa corre com inadimplência, a Unicred Sul Catarinense segue alguns critérios no momento de analisar e conceder o crédito solicitado pelo cliente.

Primeiramente verifica-se o cadastro do cooperado. Neste momento faz-se necessário que este esteja atualizado com os dados pessoais, ou seja, renda, endereço, estado civil, bens patrimoniais, entre outros. Nos casos de pessoas jurídicas, conforme o manual de crédito da Unicred Sul Catarinense, as organizações interessadas em obter crédito, devem apresentar os últimos três balanços patrimoniais.

A atualização é conferida por meio de uma data que fica registrada no sistema quando efetuada a última mudança no cadastro. Esta data tem validade de um ano e, se for constatado que está vencida, solicita-se ao cooperado pessoa física ou jurídica que forneça seus dados novamente.

Após a conferência quanto à atualização do cadastro, o analista de crédito verifica os itens que o compõe. A renda ou faturamento são avaliados quanto à compatibilidade com o valor solicitado de empréstimo, as informações dos bens patrimoniais fornecidos pelo cooperado trazem pontos positivos para o associado, deixando o analista mais seguro em suas decisões.

A regra da instituição é que o comprometimento da renda do cooperado ou faturamento em casos de pessoas jurídicas, não pode ultrapassar a 30%. Neste sentido, o valor da parcela do crédito solicitado na cooperativa, somado aos empréstimos em outras instituições quando houver, não deve ser maior que o percentual estipulado, ou seja, se o cooperado possui uma renda de dez mil reais poderá ter um somatório de parcelas de até três mil reais. Porém, as exceções ocorrem, somente sob autorização da diretoria executiva.

Para efetuar uma análise de forma mais segura, verificando a capacidade financeira dos tomadores, o analista examina os 5 C's do crédito: caráter, capacidade, capital, colateral e condições.

Na sequência são verificados na Serasa e no SCR, informações confiáveis a respeito do tomador. Neste caso, a cooperativa utiliza a Serasa e o Sistema de Informações de Crédito, para melhor avaliar a situação do associado e fornecer subsídios que possibilitam ao analista ter mais segurança em suas decisões.

Junto a Serasa, o analista examina os dados cadastrais de pessoas físicas e jurídicas, bem como informações negativas que indicam dívidas vencidas, por exemplo: protestos de títulos, ações judiciais, cheques sem fundos, entre outros registros. A consulta neste órgão é realizada por meio do próprio sistema da cooperativa, onde há uma interligação entre o sistema da Unicred com a Serasa, conforme demonstra-se na Figura 6.

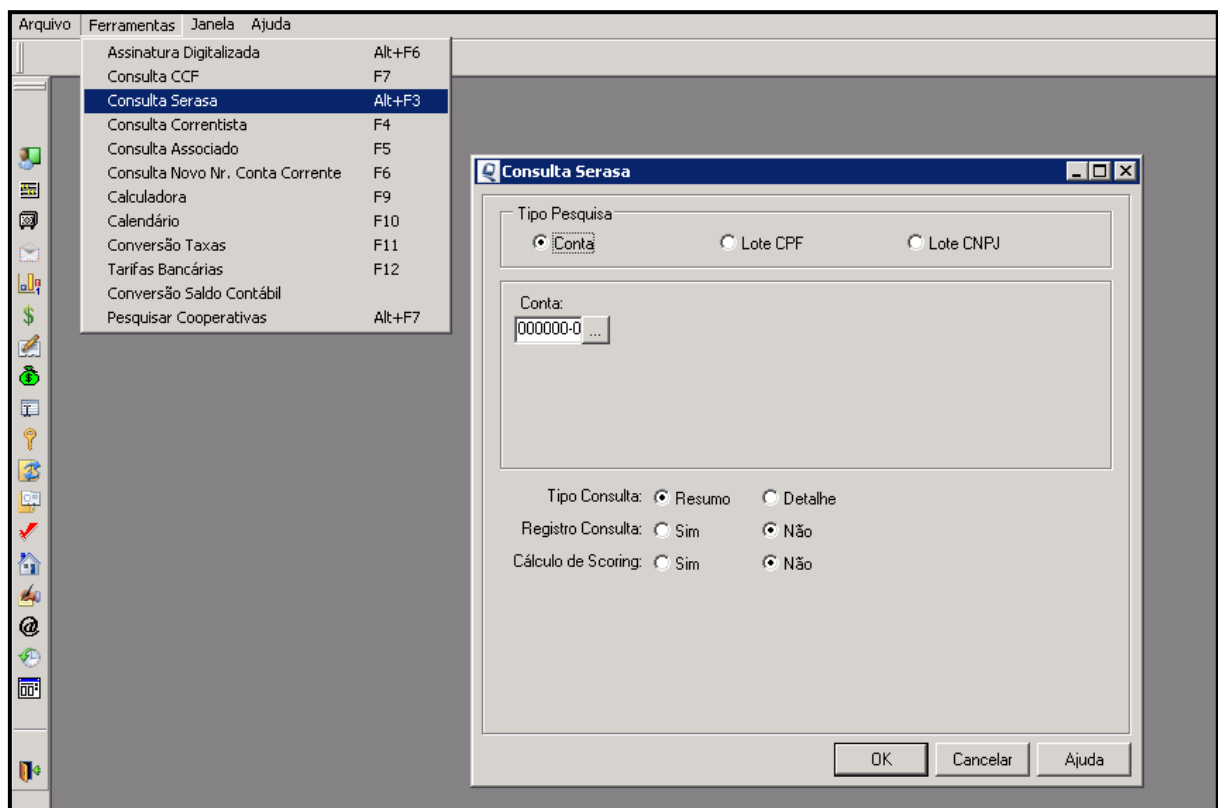


Figura 6: Consulta Serasa

Fonte: Unicred (2011).

Quando constatado que o associado possui restrições relevantes, o crédito pode ser negado imediatamente. Entretanto, nos casos em que a restrição

for de baixo valor, e com justificativa convincente do cooperado, a mesma pode ser acatada, porém, somente pela diretoria executiva.

O outro órgão utilizado pela cooperativa para analisar o crédito solicitado pelo associado é o Sistema de Informações de Crédito – SCR. Este sistema registra todos os empréstimos e financiamentos que pessoas físicas e jurídicas possuem diante de outros bancos ou cooperativas. Ou seja, avalia o quanto cada cooperado é tomador em outras instituições financeiras. A consulta neste órgão é por meio do sistema da cooperativa, que é interligado com o SCR, conforme demonstra-se na Figura 7.

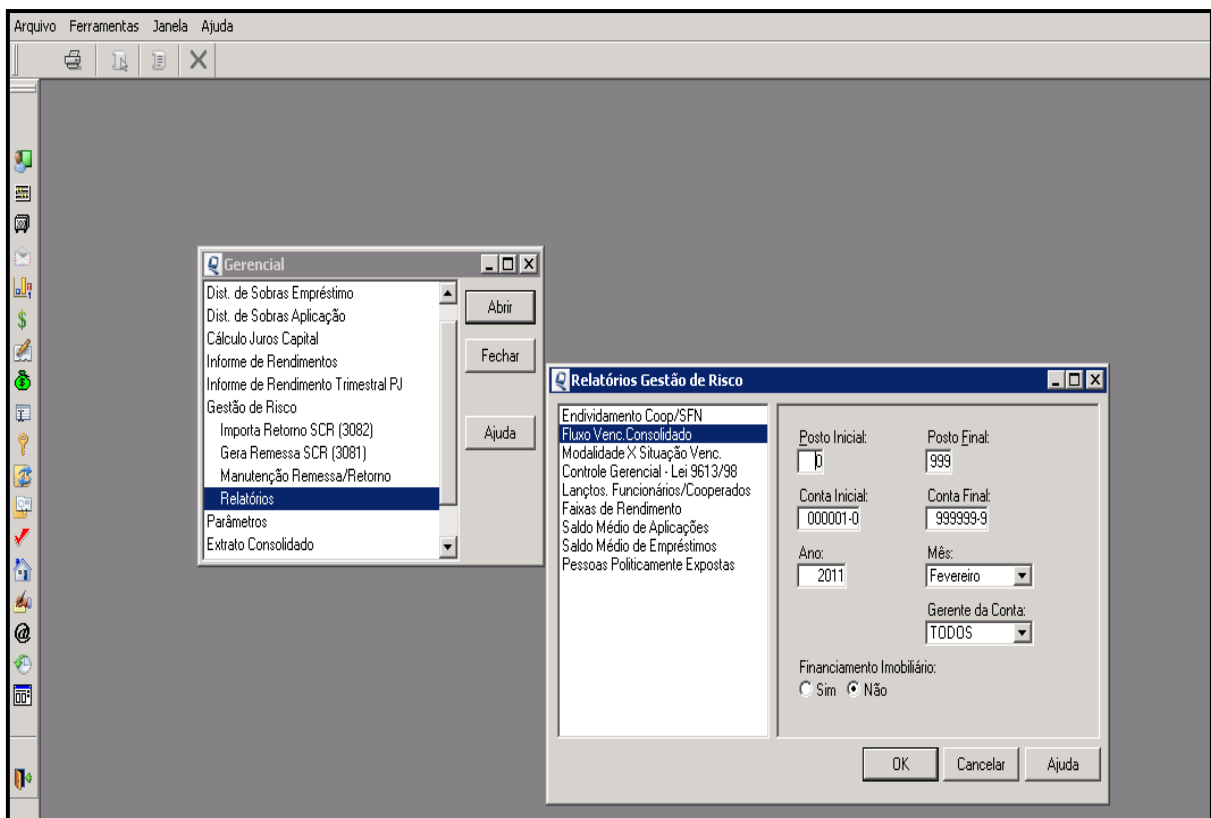


Figura 7: Consulta SCR

Fonte: Unicred (2011).

No momento em que o analista verificou todo o cadastro do associado, e constatou que possui algum ponto deficitário, poderá solicitar uma garantia real ou pessoal. Na instituição em estudo, é comum requerer garantia pessoal em empréstimos com valores acima de dez mil reais que se limite a cinquenta mil reais, acima disso a garantia real pode ser solicitada.

A Unicred Sul Catarinense possui algumas linhas de crédito que são obrigatórias incluir garantias reais, como por exemplo, o financiamento de imóvel.

Nesta modalidade o cooperado destina o crédito solicitado para compra de um imóvel. Este bem será hipotecado à cooperativa quando aprovado o financiamento.

Antes da liberação do crédito na conta do associado, a escritura do imóvel juntamente com outros documentos da instituição e do cooperado, devem ser encaminhados ao cartório de registro de imóveis onde o bem está situado, para hipotecar a garantia a cooperativa. Após a hipoteca efetuada, o crédito é liberado na conta corrente do associado. Quando houver a liquidação total da dívida, a cooperativa fará o processo junto com o cartório para baixar a hipoteca.

Outra linha de crédito que necessita de garantia real é o financiamento de veículo ou moto. Nesta modalidade o bem móvel adquirido deverá ser alienado a cooperativa. Após efetuado a aprovação, por meio de um convênio com o Detran – Departamento Nacional de Trânsito de Santa Catarina a instituição aliena o bem por meio do *site* www.grvsolutions.com.br, de um *login* e senha, quando efetuada a liquidação da dívida a alienação é baixada, neste mesmo *site*.

Por meio das descrições com relação ao processo de concessão de crédito utilizada pela cooperativa, foi possível verificar os pontos deficitários nas operações de crédito realizadas pela organização. Com isso, no próximo tópico serão pontuados os tais pontos, bem como as propostas de melhorias na análise de crédito, com o intuito de diminuir a inadimplência.

3.2.3 Pontos Deficitários e Sugestões de Melhorias na Concessão de Crédito

Efetuada uma averiguação dos critérios que a cooperativa utiliza para analisar o crédito, verifica-se que a organização pode se prejudicar em virtude de alguns procedimentos adotados. Assim, deixando a instituição mais vulnerável a riscos com inadimplência.

A pesquisa foi realizada por meio de levantamento de dados no sistema, desta forma foi possível visualizar a situação atual da empresa, seus pontos deficitários, assim como, sugerir melhorias a seus critérios de concessão de crédito.

No Quadro 9 demonstra-se o primeiro ponto deficitário da empresa, com relação à análise de crédito para as contas correntes de pessoa jurídica.

Item	Situação Atual	Sugestões de Melhorias
Contas correntes de Pessoas Jurídicas - PJ	<p>A duas regras estabelecidas para as pessoas jurídicas no manual de crédito da cooperativa, são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • todas devem apresentar os três últimos balanços patrimoniais; • faturamento mensal pode estar comprometido em até no máximo 30% com parcelas de empréstimos dentro da cooperativa e em outras instituições. 	<p>Sugere-se a instituição que acrescentem em seu manual, outros critérios para analisar o crédito de pessoa jurídica, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conceder crédito a curto prazo (menos de 12 meses) somente para empresas que apresentarem no mínimo três meses de boa movimentação em sua conta corrente na Unicred; • para operações de longo prazo apresentar 6 meses de movimentação em conta corrente; • não conceder limite de cheque especial superior a 30% do faturamento mensal da empresa; • em todas as propostas de crédito deve ser incluído o proprietário ou sócio administrador da empresa como avalista; • quaisquer valor de crédito solicitado pela pessoas jurídica deverá ser feito visita na empresa, com intuito de averiguar as condições da organização. <p>Acredita-se que por meio destes procedimentos, a cooperativa terá uma maior segurança mediante aos créditos liberados para pessoas jurídicas, assim como, o analista terá auxílio em sua tomada de decisão.</p>

Quadro 9: Sugestões de melhorias em relação às contas correntes PJ

Fonte: Elaborado pela autora.

No Quadro 10 é possível visualizar como a instituição procede para os casos de associados com comprometimento de renda ou faturamento acima do limite estipulado na política de crédito.

Item	Situação Atual	Sugestões de Melhorias
Comprometimento de renda ou faturamento	<p>O percentual estipulado pela cooperativa para efeitos de comprometimento de renda ou faturamento é de até 30% para ambos. No entanto, é comum ser aprovado crédito a cooperados com o percentual limite excedido, porém somente a diretoria executiva possui esta autonomia.</p>	<p>Recomenda-se, que a cooperativa não aprove mais créditos para associados com comprometimento de renda ou faturamento acima de 30%. Pois, estes cooperados possuem maior chance de serem futuros inadimplentes, assim, contribuindo com o aumento do índice de inadimplência da instituição.</p>

Quadro 10: Sugestões de melhorias em relação ao comprometimento de renda ou faturamento

Fonte: Elaborado pela autora.

O Quadro 11 demonstra os convênios e fontes de informações que a instituição utiliza, assim como, sugere outros convênios considerados viáveis para a cooperativa.

Item	Situação Atual	Sugestões de Melhorias
Convênios e fontes de informações	Os convênios e fontes de informações que a cooperativa utiliza para dar suporte ao analista de crédito na tomada de decisão são a Serasa e o SCR.	Verificando outros sistemas que podem trazer benefícios a organização, constatou-se que por meio de uma filiação ao SPC representado pela CDL de cada município, será possível averiguar se o associado é inadimplente no comércio. Assim como trazer informações comerciais, ou seja, ao fazer a consulta no SPC é verificado os três últimos estabelecimentos que o cooperado obteve compra a prazo, assim auxilia o analista a buscar informações positivas ou negativas do cliente, facilitando sua decisão no momento de aprovar ou recusar o crédito. A filiação ao SPC deve ser feita por meio de um contrato firmado entre a cooperativa e a CDL do município. Após o convênio consolidado é disponibilizado um <i>login</i> e senha para que as consultas sejam efetuadas através do site www.cdcri.com.br . Outro sistema importante para buscar informações positivas ou negativas do cooperado, que no momento a instituição não utiliza é o Equifax. Por meio deste banco de dados visualizam-se os hábitos de pagamento de cada associado que for consultado, assim como outras informações importantes para a análise de crédito. O acesso a este sistema se dá por meio do <i>site</i> www.sci.com.br através de um <i>login</i> e senha que é disponibilizado a cooperativa.

Quadro 11: Sugestões de melhorias nos convênios e fontes de informações.

Fonte: Elaborado pela autora.

Por meio dos dados levantados, acredita-se que os procedimentos sugeridos a cooperativa irão proporcionar uma diminuição no índice de inadimplência e conseqüentemente, deixando o analista de crédito mais seguro em sua tomada de decisões.

3.2.4 Classificação e Reclassificação de Risco

Conforme determina o Banco Central do Brasil em sua Resolução n. 2.682, de 21 dezembro de 1999, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar devem classificar as operações de crédito em ordem crescente de risco, nos seguintes níveis: I - nível AA; II - nível A; III - nível B; IV - nível C; V - nível D; VI - nível E; VII - nível F; VIII - nível G; IX - nível H.

A cooperativa em estudo faz uso desta regra e provisiona suas operações conforme o nível em que cada associado se enquadra, sendo que esta provisão acontece no momento em que o crédito é concedido.

As provisões são calculadas devido os percentuais de cada nível estabelecidos pelo Banco Central, conforme demonstra-se no Quadro 12:

AA	0%
A	0,5%
B	1%
C	3%
D	10%
E	30%
F	50%
G	70%
H	100%

Quadro 12: Percentuais dos níveis

Fonte: Resolução N. 2.682 do Banco Central (1999).

O cálculo dos percentuais demonstrados no Quadro 12 é efetuado automaticamente por meio do sistema que a cooperativa utiliza. Para um cooperado que se enquadra em nível C, e solicita cinquenta mil reais de empréstimo, a cooperativa deverá provisionar 3%, ou seja, um mil e quinhentos reais, este valor é diminuído das receitas da instituição no final de cada mês.

Desta forma, é importante que o analista verifique todos os itens que podem acarretar em um nível ruim para o cooperado, pois evita provisionar valores altos das operações de crédito, isto é, gerar despesa para a instituição.

Os itens e pontuações que determinam o nível em que cada cooperado da Unicred Sul Catarinense se enquadra demonstra-se no Quadro 13:

Registros de pendências	0 a 60,00
Tempo de sócio na cooperativa	0 a 2,00
Histórico do cooperado	0 a 4,00
Pontualidade de pagamento	0 a 50,00
Capacidade de pagamento	0 a 25,00
Patrimônio	0 a 5,00

continua

conclusão

Idade	0 a 4,00
Estado civil	0 a 3,00
Números de pendências	0 a 4,00
Tipo de residência	0 a 4,00
Tempo de atividade na profissão	0 a 4,00
Concentração de recebíveis	0 a 5,00
Percepção do gerente com relação ao cooperado	0 a 5,00
Natureza da operação	0 a 9,00
Garantias	0 a 10,00
Capacidade de pagamento	0 a 50,00
Prazo da operação	0 a 8,00

Quadro 13: Pontuação para classificação de risco

Fonte: Unicred (2011).

O somatório dos pontos de cada associado dá origem a seu nível. Conforme apresenta-se no Quadro 14:

Pontos	Nível
0 a 14,00	AA
14,01 a 32,00	A
32,01 a 49,00	B
49,01 a 65,00	C
65,01 a 82,00	D
82,01 a 99,00	E
99,01 a 116,00	F
116,01 a 133,00	G
133,01 a 1000,00	H

Quadro 14: Pontuação dos níveis

Fonte: Unicred (2011).

A classificação de risco dos associados a esta cooperativa acontece no momento em que é elaborada uma proposta de crédito no sistema. Neste instante, são avaliadas as informações internas e externas do associado, classificando-o em nível AA ou até H, dependendo o número de pontos somados ao final da classificação. Demonstra-se no Quadro 15 a classificação de risco do cooperado em uma proposta de crédito.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO					
Descrição	Classificação	Pontuação			
REGISTROS DE PENDÊNCIAS	Ausência de restrições	0,00			
TEMPO DE ATIVIDADE NO MERCADO	Acima de 10 anos	0,00			
PONTUALIDADE DE PAGTO. NA COOP. - nos últ. 12 meses	Sem experiência de crédito com a Cooperativa	2,50			
MARGEM OPERACIONAL - Resultado Operacional Líquido	Resultado líquido representa mais de 25% do Faturamento Bruto da Empresa	0,00			
ENQUADRAMENTO DO ENDIVIDAMENTO DO SISBACEN	Endividamento mensal compromete de 5,01% até 10% do FMM	2,50			
CONCENTRAÇÃO DE CLIENTE	Concentra faturamento acima de 50,01% em um único cliente	5,00			
INSTALAÇÕES	Própria quitada em nome da Pessoa Jurídica	0,00			
CAPACIDADE DE GERAÇÃO DE RESULTADO - Retorno do últ. período	Retorno sobre o PL acima de 120% do CDI	0,00			
TIPO DE ATIVIDADE	Empresa Prestadora de Serviços	0,50			
PATRIMÔNIO - Dados do último balanço apresentado	Patrimônio declarado no IR com valor superior a 200% do endividamento total	0,00			
PERCEPÇÃO GERAL DO GERENTE COM RELAÇÃO A EMPRESA	Ótima	0,00			
QUALIDADE DA GESTÃO	Sócios experientes na área de atuação da empresa com participação de executivos de mercado	1,00			
PERCEPÇÃO DA ESTRUTURA OPERACIONAL	Ótima	0,00			
ENQUADRAMENTO A CAPACIDADE DE PAGAMENTO - Operações com a Cooperativa	Prestação mensal da operação compromete até 10% do faturamento	0,00			
MODALIDADE DA OPERAÇÃO	Financiamento Imóvel	1,00			
GARANTIAS	Alienação Fiduciária de Imóveis - de Pessoa Jurídica	3,00			
PRAZO DA OPERAÇÃO	Prazo de 901 a 1440 dias	3,50			
De	0 a 14,00 AA	14,01 a 32,00 A	32,01 a 49,00 B	Risco A - Sem Risco Risco Associado A	19,00
	49,01 a 65,00 C	65,01 a 82,00 D	82,01 a 99,00 E		
	99,01 a 116,00 F	116,01 a 133,00 G	133,01 a 1000,00 H		

Quadro 15: Classificação de risco

Fonte: Unicred (2011).

Nos casos em que o cooperado possuir mais de um empréstimo, a classificação das operações de crédito deve ser definida considerando aquela que apresentar maior risco, ou seja, se um empréstimo recente foi aprovado em nível C e possuem outros já em andamento em nível B, todas serão reclassificadas para C.

Por determinação do Banco Central do Brasil, a Unicred Sul Catarinense reclassifica as operações de crédito em três momentos: de seis em seis meses as operações de um mesmo cliente cujo montante de seus empréstimos sejam superiores a 5% do patrimônio líquido da cooperativa; uma vez a cada doze meses todas as operações que possui valor superior a cinquenta mil reais limitado a 5% do Patrimônio Líquido desta instituição; e conforme os dias de atraso das parcelas de empréstimo.

A reclassificação de seis em seis meses ou uma vez no ano, conforme os valores de financiamentos são feita automaticamente por meio do sistema da cooperativa. São reavaliados todos os itens do cooperado, como: pendências financeiras, renda ou faturamento, pontualidade de pagamento, dentre outros. As

pontuações destes itens podem variar para melhor ou pior, modificando o nível em que o associado se encontra.

Como exemplo cita-se um cooperado que ao contrair um empréstimo classificou-se em nível B, porém durante seu histórico na instituição adquiriu restrições em seu nome. No momento em que ocorrer a reclassificação para este associado sua pontuação irá aumentar neste item de “registro de pendências” conforme demonstrado no Quadro 15, podendo chegar até 60 pontos. Consequentemente seu risco na cooperativa aumentará, gerando uma despesa com provisão para a entidade.

A reclassificação das operações de crédito com parcelas em atraso são efetuadas mensalmente. Desta forma, conforme apresentou-se no Quadro 12, o cooperado que encontra-se em nível B, está provisionado para a entidade 1% de suas operações, porém no momento em que estiver com parcelas em atraso a 31 dias, o mesmo mudará seu nível para C, provisionado mais 2% de seus empréstimos.

Por meio do Quadro 16, observa-se o número de dias de atraso de cada parcela, e para qual nível pode modificar as operações dos cooperados.

Dias em atraso	Nível
15 a 30	B
31 a 60	C
61 a 90	D
91 a 120	E
121 a 150	F
121 a 150	F
151 a 180	G
Acima de 181	H

Quadro 16: Reclassificação de risco

Fonte: Resolução N. 2.682 do Banco Central (1999).

No que tange aos cooperados com saldo negativo que ultrapassou o limite, ou seja, adiantamento a depositante há trinta dias, provisiona uma despesa para agência do saldo devedor somado de seu limite de cheque especial. Nos casos em que o saldo ficar negativo sessenta dias, se o associado tiver empréstimo em sua conta corrente, provisionará 100% de suas operações. Isso causará para a

agência um forte impacto em suas receitas ao final do mês, principalmente se isto ocorrer com cooperados que possuem valores altos de empréstimos.

Para que estas provisões com inadimplência aconteçam de forma amenizada ao final de cada mês, é importante que a cooperativa utilize uma política de cobrança rigorosa, para diminuir o índice de inadimplência que no mês de Abril do ano corrente foi de 2,17%.

3.2.5 Política de Cobrança

Em nota técnica aprovada pela Diretoria Executiva no dia 22 de junho de 2009, a política de cobrança tem como objetivo definir regras a serem seguidas de modo a evitar perdas e manter a cooperativa dentro do índice de inadimplência de 2%.

No que se refere aos empréstimos com parcelas vencidas, a regra determina que com dez dias de atraso, os assistentes de negócio de cada agência precisam entrar em contato com o cooperado cobrando a regularização de sua pendência. O contato efetuado deve ser registrado em um campo que o sistema disponibiliza, informando quando o associado irá regularizar seu atraso.

Nos casos de parcelas inadimplentes após vinte dias, é remetido carta de cobrança. Neste comunicado informa-se o número do título que está em atraso e quantas parcelas estão pendentes, solicita-se a regularização no prazo máximo de dez dias. Se isso não ocorrer, o cooperado será incluído no órgão de restrição ao crédito.

Não havendo a regularização do título inadimplente, com trinta dias de atraso, após ser telefonado ao cooperado e encaminhado carta de cobrança, o associado juntamente com seu avalista se houver, são incluídos na Serasa. A exclusão é feita no momento em que todas as parcelas forem colocadas em dia.

Com noventa dias de parcelas em atraso, os casos são encaminhados a um advogado que presta serviços a cooperativa, especialmente os financiamentos que possuem garantias reais como, veículos e imóveis.

Com relação ao adiantamento a depositante, os assistentes de negócios devem cobrar do cooperado no momento em que ocorrer a extrapolação, e da

mesma forma que é o procedimento de cobrança das parcelas inadimplentes, o contato deve ser registrado no sistema da cooperativa, e deve ser informado quando o associado irá regularizar sua pendência.

Após dez dias, se a conta corrente ainda estiver com saldo devedor é remetido carta de cobrança, comunicando ao associado que sua conta corrente está negativa, e que caso a situação não seja regularizada em dez dias, seu CPF será cadastrado junto a Serasa.

Com vinte dias de adiantamento a depositante, o cooperado é incluído na Serasa, e a exclusão de tal registro é feita no momento em que acontece a regularização do saldo devedor.

Os procedimentos de envio de carta de cobrança e inclusão dos cooperados inadimplentes na Serasa é realizado manualmente por um funcionário da unidade administrativa da Unicred Sul Catarinense, que visualiza o número de dias de atraso por meio de relatórios emitidos no sistema.

O relatório de cronograma de recebimento demonstra os cooperados com parcelas vencidas, assim como a data de vencimento de cada uma delas e a quantidade de dias que estão em atraso, conforme apresenta-se no Quadro 17:

UNICRED SUL		Sistema de Automação Unicred							
Ordem: Conta		Cronograma de Recebimento							
Empréstimo		Gerente de Conta: TODOS				Posse do Título: TODOS		02/06/2011 11:28	
Vencimento	Nr. Título	Parcela	Linha de Crédito		Valor	Situação	Atraso	M/A	
Conta:		Nome:							
15/04/2011	020091002	Inadimplente	19/84	REN - CDI	238,71	Inadimplente	48	A	
					Sub-Total:	238,71			
Conta:		Nome:							
10/04/2011	020061001	Inadimplente	55/60	REN - CDI	429,85	Inadimplente	53	A	
					Sub-Total:	429,85			
Conta:		Nome:							
10/04/2011	020091002	Inadimplente	19/48	VEIC CDI	1.546,60	Inadimplente	53	M	
15/04/2011	020071002	Inadimplente	39/84	CDR-IMOVEL	3.253,06	Inadimplente	48	M	

Quadro 17: Relatório de Cronograma de Recebimento

Fonte: Unicred (2011).

Outro relatório emitido é o de adiantamento a depositante que relaciona todos os cooperados que possuem saldo devedor, demonstrando o valor negativo assim como o número de dias em atraso. Conforme apresenta-se no Quadro 18:

UNICRED SUL		Sistema de Automação Unicred										1 de 1
Relatório de Adiantamento a Depositantes (Ordem: Conta Corrente)												
Data: 10/5/2011												
Gerente de Conta: TODOS												
Conta Corrente												
10/05/2011 14:32												
Posto	Conta	Nome do Correntista	VI Limite	VI Saldo Bloq	VI Saldo Atual	Dias Neg.	D. Neg Mês	D.Neg Ano	Juros Mês	Chq. Dev. Mês	Aplic. Resq. Automático	Empréstimo Rotativo
003			1.000,00	0,00	-1.006,86	10	10	10	0,11	0	Não	0,00
003			1.000,00	0,00	-1.667,74	1	3	23	0,25	1	Não	0,00
003			2.000,00	0,00	-2.208,82	40	10	61	4,26	0	Não	0,00
003			1.000,00	0,00	-1.293,52	130	10	130	6,00	0	Não	1.592,60
003			1.800,00	0,00	-1.857,52	1	1	5	0,00	0	Não	0,00
003			250,00	0,00	-330,44	5	7	15	0,49	0	Não	0,00
003			5.000,00	0,00	-5.763,69	71	10	71	15,59	0	Não	0,00
003			4.000,00	0,00	-4.098,23	6	6	6	0,66	0	Não	0,00
003			5.000,00	0,00	-5.001,74	10	10	23	1,01	0	Não	0,00
003			3.000,00	1.528,25	-3.155,80	16	10	17	3,17	0	Não	0,00
003			1.500,00	0,00	-2.154,13	1	6	12	3,62	0	Não	0,00
003			1.500,00	0,00	-1.547,55	7	9	31	1,94	0	Não	0,00
003			900,00	12.500,00	-1.252,75	30	10	63	9,71	0	Não	0,00
003			500,00	0,00	-524,15	9	9	32	0,40	0	Não	0,00
003			500,00	0,00	-766,74	10	10	30	0,75	0	Não	0,00
003			1.100,00	0,00	-1.148,19	10	10	30	0,96	0	Não	0,00
003			0,00	168,00	-135,88	8	8	13	1,84	0	Não	0,00
003			0,00	0,00	-36,10	71	10	87	0,72	0	Não	0,00
003			0,00	0,00	-501,85	9	9	30	8,55	0	Não	0,00
003			0,00	0,00	-14,28	9	9	27	0,25	0	Não	0,00
003			450,00	0,00	-459,01	10	10	10	0,18	0	Não	0,00
003			0,00	0,00	-31,05	1	1	4	0,00	3	Não	0,00
Totais: Utilizado			30.500,00	14.196,25	-34.956,04				60,46			
Total Adiantamento a Depositantes					4.456,04							
Total Excedente Sobre Limites de Cheque Especial					3.736,88							

Quadro 18: Relatório de Adiantamento a Depositante

Fonte: Unicred (2011).

Por meio destes relatórios, visualizam-se as contas correntes com dez dias de adiantamento a depositante ou mais, e as parcelas inadimplentes há vinte dias ou superior a este número. Desta forma o colaborador responsável pela emissão das cartas de cobrança providencia o envio das mesmas. Tal procedimento é seguido com o intuito de diminuir a inadimplência.

Assim, destaca-se que as regras impostas pela diretoria executiva em nota técnica são seguidas rigorosamente pelos colaboradores: assistentes de negócios; assistente administrativo que se envolvem com a função do crédito; e gerente de agência.

3.2.6 Índice de Inadimplência

Considerando que atualmente o índice de inadimplência da cooperativa em estudo encontra-se elevado, o gerente geral, gerentes de agências, gerente administrativo, juntamente com o assistente administrativo, buscam formas para reduzir a inadimplência, bem como manter-se em um índice de 2%.

O percentual de inadimplência da Unicred Sul Catarinense é calculado mensalmente, somando os valores de adiantamento a depositante com excesso a mais de 30 dias, o valor das parcelas vencidas de 15 a 60 dias, e o valor dos títulos

vencidos a mais de 60 dias, o total deste somatório é dividido pelo total da carteira de empréstimos que a cooperativa possui.

Desta forma, o Gráfico 1 demonstra os índices desde janeiro 2010 a abril de 2011.

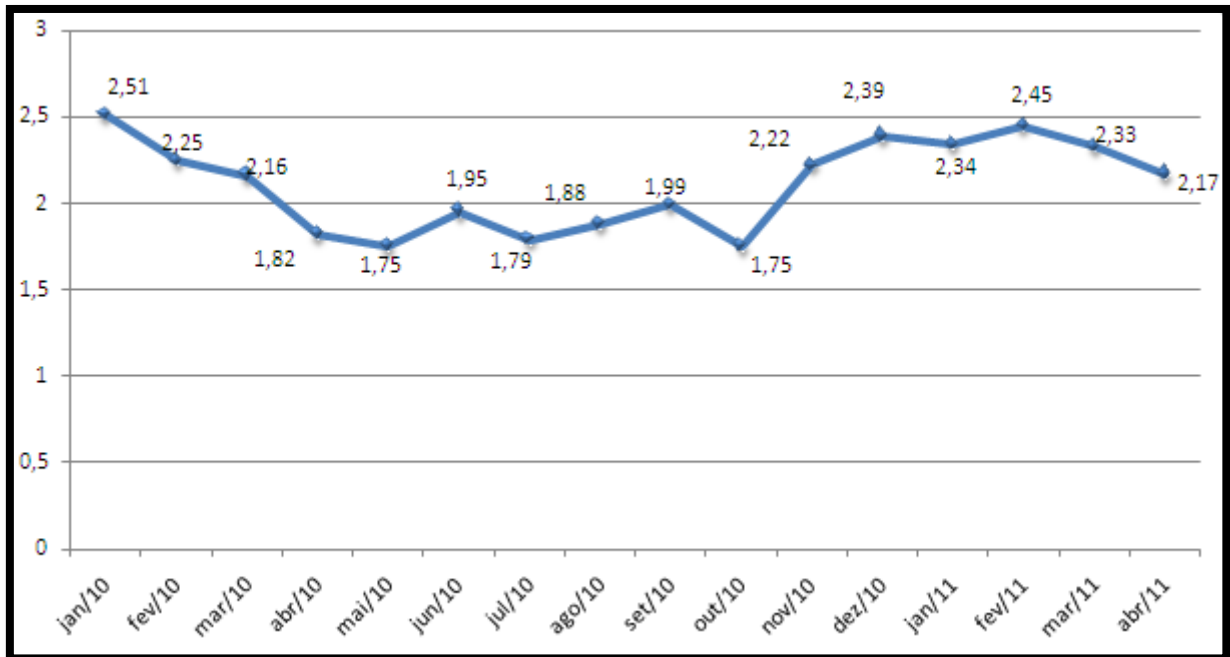


Gráfico 1: Índices de Inadimplência

Fonte: Unicred (2011).

Com relação aos dados apresentados no Gráfico 1, a cooperativa visa reduzir ao máximo este índice, por isso, os gerentes de cada agência procuram seguir a política de cobrança determinada pela diretoria executiva. Assim, são impressos os relatórios de cronograma de recebimento, e adiantamento a depositante, como estão demonstrados nos Quadros 17 e 18. Por meio destes documentos é possível visualizar os inadimplentes, assim como, efetuar a cobrança por telefone conforme define o primeiro passo da política.

Neste contexto, com o intuito de verificar que fator está elevando o índice de inadimplência da cooperativa, foi emitido um relatório de adiantamento a depositante, onde constam 358 contas correntes com saldo devedor. Tais informações podem ser observadas no Gráfico 2:

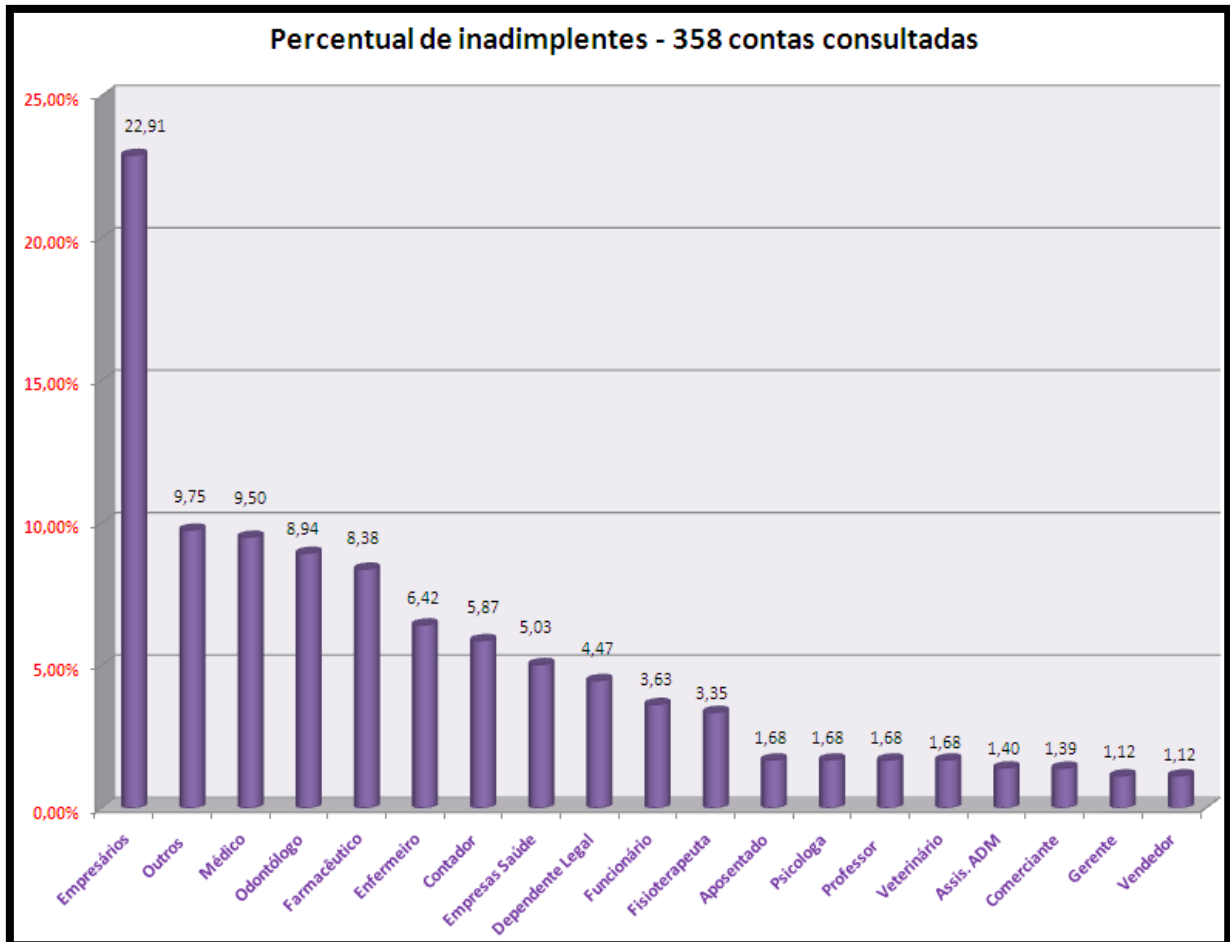


Gráfico 2: Percentual de inadimplentes

Fonte: Elaborado pela autora.

Neste sentido, levando em consideração que a cooperativa em estudo foi aberta em 1994, e desde então os profissionais da área da saúde podem se associar, o percentual de 9,5% de inadimplência é relativamente baixo. No entanto a abertura do quadro societário para empresários foi efetuada recentemente, em março de 2008, e o percentual de inadimplentes com relação às contas consultadas esta em 22,91%.

Com relação ao percentual de 9,75% da classe profissional denominada “outros”, considera-se esta porcentagem baixa, pois neste item estão inclusos os demais cooperados inadimplentes não citados no gráfico, tais como: assistente social, bancário, biólogo, engenheiro, fonoaudiólogo, dentre outros.

Por meio dos índices demonstrados no Gráfico 2, alertam-se os gestores e o analista de crédito, que a classe profissional de empresários, contribui consideravelmente com o aumento do risco de inadimplência da cooperativa.

Assim, sugere-se que a instituição inclua em sua política de crédito os critérios mencionados no Quadro 9. Com isso, acredita-se que por meio dos procedimentos sugeridos, o analista conseguirá verificar melhor as condições da empresa perante o crédito solicitado, bem como, obter informações precisas que irão auxiliar na tomada de decisão.

Além disso, a cobrança diária para os cooperados inadimplentes é importante na instituição, pois evita reclassificar o risco conforme estabelece a Resolução n. 2.682, impedindo de aumentar o índice de inadimplência, de ocasionar despesas para a Unicred Sul Catarinense, bem como diminuir seus resultados ao final de cada mês. Para isso, faz-se necessário que a cooperativa disponha de um controle rigoroso com a inadimplência.

3.2.7 Controle da Inadimplência

Disponibilizando um suporte para as agências, o setor da unidade administrativa responsável pela inadimplência da Unicred Sul Catarinense elabora todo dia 17 de cada mês duas planilhas no *excel*, uma constando as contas correntes que possuem adiantamento a depositante e outra informando as parcelas de empréstimos inadimplentes. Esta elaboração é efetuada com os dados retirados dos relatórios impressos no sistema, conforme demonstrou-se nos Quadros 17 e 18.

A data de elaboração destas planilhas foi determinada devido ao recebimento de créditos em conta corrente até o dia 17 de cada mês, especialmente os profissionais da área da saúde que atendem pela Unimed e recebem a produção nesta data. Desta forma, várias regularizações são efetuadas, bem como de saldo devedor e parcelas inadimplentes.

Por meio da planilha de adiantamento a depositante, visualiza-se a conta corrente, o nome do associado, o valor de provisão gerada pela reclassificação de risco devido à inadimplência, a quantidade de dias em atraso, e o nível no qual o cooperado passará a ter no último dia do mês, caso o mesmo não efetue o pagamento. Assim, demonstra-se no Quadro 19 as provisões de adiantamento a depositante:

PROVISÕES DE ADIANTAMENTO A DEPOSITANTE					
Conta	Cooperado	PROVISÃO Maio senão efetuar pagamento	Dias negativos no mês de Maio	Risco fechamento Maio	PARECER
14698-5	Pauliane Pokomaier	2.200,00	18	H	
25865-9	Carla Silveira	1.800,00	25	H	
85769-7	Paulo Silva	4.600,00	20	H	
45878-7	Maria de Medeiros	7.200,00	18	H	
69789-7	João Pereira	4.200,00	18	H	
TOTAL DE PROVISÃO		20.000,00			

Quadro 19: Provisão de adiantamento a depositante

Fonte: Unicred (2011).

No que refere-se à planilha de cronograma de recebimentos, esta é elaborada para que as agências consigam visualizar as contas correntes que terão impactos com as provisões de empréstimos. Nela constam os seguintes itens: conta corrente, nome do associado, número do contrato que está inadimplente, a parcela que deve ser liquidada, o valor da provisão, o nível em que o cooperado está e para qual ele vai caso não efetue o pagamento. No Quadro 20 demonstra a provisão de empréstimo.

PROVISÕES DE EMPRÉSTIMO							
Conta	Cooperado	Contrato	Pagar parcelas abaixo para não provisionar	PROVISÃO Maio senão efetuar pagamento	Risco que fechou Abril	Risco fechamento Maio	PARECER
78985-7	Karoline dos Santos	2009457891	25/4/2011	2.200,00	C	D	
47896-8	Rodrigo Sonego	2011477947	25/3/2011	5.500,00	D	E	
58796-8	Jhocelyto Dutra	2010548617	10/4/2011	8.800,00	C	D	
47898-1	Joao de Carvalho	2011457864	10/2/2011	10.500,00	E	F	
TOTAL DE PROVISÃO				27.000,00			

Quadro 20: Provisão de empréstimo

Fonte: Unicred (2011).

Estas planilhas são elaboradas pelo assistente administrativo, pertencente ao setor de análise de crédito, com o intuito de diminuir as despesas com provisões de associados inadimplentes.

Todas as agências possuem acesso aos relatórios demonstrados nos Quadros 17 e 18, que permitem visualizar os cooperados inadimplentes, porém não é de conhecimento de todos, os cálculos a serem efetuados para verificar quanto cada associado pode provisionar ao final do mês.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de um ambiente cada vez mais competitivo, as empresas devem ficar atentas as mudanças que ocorrem no mercado e se aprimorar constantemente. Com isso, as instituições precisam buscar ferramentas e estratégias que garantam a obtenção de resultados positivos, juntamente com a satisfação de seus clientes.

Neste contexto, a análise de crédito aparece como um dos elementos fundamentais para a sobrevivência da organização. Pois cumpre papel decisivo quando se fala em aumentar a rentabilidade e minimizar riscos. Por seu intermédio, é possível que a empresa conceda crédito melhorando seus resultados. Realizando a análise de crédito no momento de conceder o crédito, a organização obtém informações detalhadas de seus clientes, podendo mensurar sua capacidade de saldar a dívida que está assumindo, bem como avaliar os riscos que esta operação oferece.

A busca de informações relevantes e confiáveis, aliadas a correta interpretação e capacidade de julgamento dos analistas de crédito, traz melhor segurança à tomada de decisão e reduz consideravelmente os riscos de inadimplência assumidos pela empresa credora. Desta forma, este trabalho teve como objetivo geral apresentar sugestões de melhorias para a análise de crédito com o propósito de diminuir o índice de inadimplência na cooperativa de crédito da região Sul de Santa Catarina.

Em relação ao primeiro objetivo específico, que foi descrever a sistemática utilizada pela cooperativa para analisar o crédito, verificou-se que a instituição possui um manual de crédito elaborado pela própria instituição, onde constam as regras a serem seguidas para conceder o crédito. O acompanhamento das normas estabelecidas é importante, pois fazem com que o analista verifique melhor o crédito antes de concedê-lo ao cliente, bem como examine os riscos que os mesmos podem oferecer a instituição.

Quanto ao segundo objetivo específico, ou seja, verificar se existem pontos deficitários nos critérios de análise de crédito, constatou-se que a organização vem apresentando alguns pontos deficitários no momento de conceder o crédito. Algumas das normas estabelecidas não estão sendo seguidas, e ainda, a

cooperativa possui apenas dois convênios com empresas que trazem informações de clientes, que são: Serasa Experian e SCR.

Por meio do estudo efetuado, verificou-se que a maioria dos tomadores inadimplentes são aqueles em que os créditos foram aprovados infringindo alguma norma estabelecida no manual. Desta forma, recomenda-se que a análise seja mais criteriosa, e que as regras sejam seguidas rigorosamente.

Neste contexto, faz-se necessário também a contratação de outro convênio com empresas que possam trazer mais informações dos cooperados, como por exemplo: restritivos no SPC, hábitos de pagamentos de empréstimos em outras instituições, dentre outros. Neste caso, sugere-se que a instituição se filie ao CDL do município de Criciúma, e faça a contratação dos serviços disponibilizados pela Equifax. Acredita-se que estes convênios serão importantes para o analista de crédito, auxiliando-o em sua decisão.

No que tange ao terceiro objetivo, que foi de relatar o controle de inadimplência e a política de cobrança utilizada pela cooperativa, constatou-se que a instituição acompanha mensalmente a inadimplência e possui uma política de cobrança estabelecida.

Como conclusão, constatou-se que o estudo realizado possibilitou o conhecimento dos pontos que precisam ser melhorados na instituição pesquisada. Sendo assim, faz-se necessário efetuar uma análise de crédito criteriosa antes de concedê-lo, pois esta contribui diretamente com a diminuição do índice de inadimplência.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, Ana Graziela. **Garantias reais de penhor e hipoteca em contratos de faturização**. Disponível em: <http://www.portaldofomento.com.br/artigo.php?id=16>. Acesso em: 31 mar. 2011, 11:43:20.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

ANDRE, Fernando Cafruni. **Alienação fiduciária exige garantia real**. Disponível em: <http://www.netlegis.com.br/index.jsp?arquivo=detalhesArtigosPublicados.jsp&cod2=2248>. Acesso em 31 mar. 2011, 20:20:54.

ANGELO, Cláudio Felisoni; SILVEIRA, Augusto Giesbrecht. **Finanças no varejo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

ASSAF NETO, Alexandre; BRITO, Giovani Antonio Silva. **Modelo de classificação de risco de crédito das empresas**. Disponível em: <http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/46/giovani-alexandre-pg18a29.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2011, 11:55:45.

ASSAF NETO, Alexandre; SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Administração do capital de giro**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BAGOLIM, Dalci de Jesus. **Cooperativismo: novos conceitos**. Estante Digital. Disponível em: <http://dalcib.blogspot.com/2006/10/so-apresentados-neste-texto-alguns.html>. Acesso em: 15 mar. 2011, 00:26:20.

BANCO CENTRAL. **Sistema de informações de Crédito do Banco Central: Solidez para o sistema financeiro nacional, facilidades para os tomadores de empréstimos, transparência para a sociedade**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/fis/crc/ftp/cartilhaocr.pdf>. Acesso em: 06 abr. de 2011, 09:03:45.

BANCO DO BRASIL. **Comitê de Basiléia**. Disponível em: http://www.bb.com.br/portalbb/page51,136,3696,0,0,1,8.bb?codigoNoticia=7724&codigoMenu=0&codigoRet=5618&bread=9_1_4. Acesso em: 16 mar. 2011, 12:25:45.

BANCOOB. **SCR – Sistema de informações de crédito**. Disponível em: <http://www.bancoob.com.br/index.php?area=produtos/credito&show=scr>. Acesso em: 5 abr. 2011, 22:50:34.

BARROS, Aidil Jesus Paes de; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Um Guia para inicialização científica**. São Paulo: McGraw-Hill, 1986.

BERNI, Mauro Tadeu. **Operação e concessão de crédito**: os parâmetros para decisão de crédito. São Paulo: Atlas, 1999.

BLATT, Adriano. **Avaliação de risco e decisão de crédito**: um enfoque prático. São Paulo: Nobel, 1999.

BRAGA, Roberto. **Fundamentos e técnicas de administração financeira**. São Paulo: Atlas, 1989.

BRITO, Osias Santana de. **Controladoria de riscos**: retorno em instituições financeiras. São Paulo: Saraiva 2003.

CARTILHA do Associado. Unicred, 2009.

CASTRO, Cesar A., LIMA, R. A. S. **Os acordos da basiléia**. Disponível em: <http://www.usp.br/siicusp/Resumos/15Siicusp/2370.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2011, 00:07:15.

CATTANI, Antônio David. **A outra economia**. Porto Alegre: Veraz, 2003.

CONFEBRAS – Confederação Brasileira das Cooperativas de Crédito. Disponível em: http://www.confabras.com.br/dia_internacional_cooperativismo.php. Acesso em: 09 maio 2011, 20:25:54.

EQUIFAX. Disponível em: http://www.sci.com.br/qms_sob_his.asp. Acesso em: 5 abr. 2011, 23:07:09.

FERREIRA, Auélio Buarque de Holanda; FERREIRA, Marina Bairde. **Dicionário Aurélio de língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo. **SP Cred informações sobre crédito**. Disponível em: <http://apps.fiesp.com.br/spcred/garantias.asp>. Acesso em: 31 mar. 2011, 00:17:37.

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

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. _____. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GITMAN, Lawrence J. **Princípios de administração financeira**. 10. ed. São Paulo: Person Addison Wesley, 2004.

GOMES, Everton; BONCHRISTIANI, Ricardo. **Universo Unimed: Cooperativas mais profissionais tendência já é uma realidade**. São Paulo, ed. 47, ano 7, p. 26, nov./dez. 2010.

LEONI, Geraldo; LEONI, Evandro Geraldo. **Cadastro, crédito e cobrança**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

_____. _____. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LIMA, Iran Siqueira; GALARDI, Ney; NEUBAUER, Ingrid. **Fundamentos dos investimentos financeiros**. São Paulo: USP, 2007.

LOPES FILHO & ASSOCIADOS. **O novo acordo de capital da Basiléia (Basiléia II)**. Disponível em: <http://www.riskbank.com.br/anexo/basileia2.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2011, 12:31:40

OCB – Organização das Cooperativas do Brasil. **Crédito**. Disponível em: http://www.ocb.org.br/site/ramos/credito_historia.asp. Acesso em: 14 mar. 2011, 23:54:25.

ORTOLANI, Edna Mendes. **Operações de crédito no mercado financeiro: modalidades, aspectos legais e negociais, matemática, operacionalização**. São Paulo: Atlas, 2000.

PACIEVITCH, Thais. **Hipoteca**. Disponível em: <http://www.infoescola.com/economia/hipoteca/>. Acesso em: 09 maio de 2011, 20:51:45.

REINALDO FILHO, Demócrito. **A central de risco de crédito do banco central: considerações sobre sua natureza e os riscos à proteção dos dados pessoais dos clientes bancários**. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5009. Acesso em: 31 mar. 2011, 23:49:50.

BRASIL. Resolução do Banco Central n. 2682. **Dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação**. Disponível em: <HTTPS://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=099294427&method=detalharNormativo>. Acesso em: 10 abr. 2011, 16:45:52.

REVISTA SICOOB: uma revista do sistema de cooperativas de crédito do Brasil. **O cooperativismo e as eleições previdenciáveis contam como o setor irá fazer parte de seus governos.** Brasília, ano 1, nº 3, jul./ago/set. 2010.

RICCIARDI, Luiz; LEMOS, Roberto Jenkins de. **Cooperativa, a empresa do século XXI:** como os países em desenvolvimento podem chegar a desenvolvidos. São Paulo: LTR, 2000.

SANTOS, Edno Oliveira dos. Administração **Financeira da pequena e média empresa.** São Paulo: Atlas, 2001.

SANTOS, José Odálio dos. **Análise de crédito:** empresas e pessoas físicas. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. _____. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

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

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas. **Cooperativismo.** Disponível em: <http://www.sebraemg.com.br/culturadacooperacao/cooperativismo/cooperativa%20o%20que%20e.htm>. Acesso em: 30 maio 2011, 23:56:43.

SERASA EXPERIAN. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/guiaidoso/serasa.htm>. Acesso em: 5 abr. 2011, 21:40:45.

SILVA, José Pereira da. **Gestão e análise de risco de crédito.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. _____. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SILVA, Rui Schneider da. A opção das coopertivas. **Revista das cooperativas,** São José, v. 19, ano 6, p. 11, mar./abr./mai. 2010.

TARGET. **Como surgiu o cooperativismo.** Disponível em: <http://www.target.blogspot.com/2007/08/como-surgiu-o-cooperativismo.html>. Acesso em: 14 mar. 2011, 23:13:30

TAVARES, Ricardo Ferro. **Crédito e cobrança.** São Paulo: Atlas, 1988.

_____. _____. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

UNICRED. **Os tipos de cooperativas de crédito e sua formação.** Disponível em: http://www.unicred.com.br/cooperat/coop_cre/coop_cre.htm. Acesso em: 15 mar. 2011, 13:48:30.

VEIGA, Sandra Mayrink; FONSECA, Isaque. **Cooperativismo:** uma revolução pacífica em ação. Rio de Janeiro: DP & A, 2002.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Autorização Unicred Sul Catarinense

AUTORIZAÇÃO

Autorizo a cooperada e funcionária da Cooperativa de Crédito dos Médicos, Profissionais da Saúde, Contabilistas e Empresários da Região Sul Catarinense Ltda – Unicred Sul Catarinense, Srta. Francielli Elias Bratti, a valer-se de documentos e dados da cooperativa para auxiliá-la como fonte de pesquisa para a elaboração de seu trabalho de conclusão de curso, na graduação em Ciências Contábeis na Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, bem como divulgar e publicar o nome da Unicred Sul Catarinense no referido trabalho de conclusão de curso.

E, por ser autorizado, firmo o presente.

Criciúma/SC, 05 de julho de 2011.

Marcelo Rodrigues de Lima
Gerente Geral